|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Ihr Zeichen: Ihre Nachricht vom: Unser Zeichen: Unsere Nachricht vom: Name: Telefon: Telefax: E-Mail: Datum:  |
|  |

**Mängelrüge**

Sehr geehrte Briefeschreibende,

eine Mängelrüge schreiben Sie im klassischen Sinn, wenn eine Kaufvertragsstörung vorliegt.

Das heisst: Sie brauchen hier DRINGEND das Wissen aus den LF 3 und 4, da Sie Ihre Rechte geltend machen müssen.

Formal ist eine Mängelrüge ein regulärer Geschäftsbrief (eventuell mit Teilbetreffen), bei dem Sie die DIN 5008 einhalten müssen.

Als Faustregel gilt: wir sind ziemlich lange ziemlich freundlich. Wenn wir unfreundlich werden, werden wir kaufmännisch unfreundlich.

Als Aufbau empfiehlt sich eine – unserem Gemütszustand entsprechende – Einleitung, dann die Darstellung des Problems (was wurde bestellt, geliefert, welche Konsequenzen ergeben sich dafür daraus für uns) sowie ein Information, was wir uns vorstellen – Nachlieferung, Reparatur, Schadenersatz (siehe :Lernfeld 3 und 4).

Im Idealfall benennen Sie erst das Problem (Gelieferte Stückzahl weicht von der bestellten Menge ab), bleiben dabei aber bitte sachlich. Im nachfolgenden Satz können Sie – in der Prüfung würde ich Ihnen das sogar empfehlen- den Mangel nochmals ausarbeiten und die Konsequenzen für Sie darstellen.

Bitte arbeiten Sie Ihre Idee, wie das Problem behoben werden könnte, deutlich heraus. Sie können dies entweder in einem kompletten eigenen Absatz machen oder setzen dies an das Ende des Absatzes mit dem beschriebenen Mangel.

Idee 1:

Statt der von uns bestellten 20 Tische wurden 10 Stühle geliefert. Da wir heute eine Konferenz abhalten,…. Bitte senden Sie uns die gelieferten Stühle umgehend zu und teilen Sie uns die Rücksendeadresse für die 20 Tische mit.

Idee 2:

Statt der von uns bestellten 20 Tische wurden 10 Stühle geliefert. Um unsere Konferenz heute abhalten zu können, benötigen wir eine ausreichende Anzahl Stühle.

Bitte senden Sie uns umgehend….

Im Schluss können Sie nochmals deutlich darauf hinweisen, dass Sie mit den Geschäftsbeziehungen zufrieden / unzufrieden sind und deshalb xyz.

Mit freundichen Grüßen

Nüra GmbH

i. A. Kathrin Pfadehauer