Schriftverkehr – Übersicht

Allgemeiner Aufbau eines Schriftstücks

• Betreff
• Anlass des Schreibens
• Eigenes Anliegen
• Begründung
• Erwartete Reaktion
• Mögliche Folgen

Anfrage

• Betreff	Anfrage – Angabe der Ware
• Anlass des Schreibens	Eventueller Hinweis auf Vorgespräche, Empfehlung von Geschäftsfreunden, Katalog etc.
• Eigenes Anliegen	Welche Informationen werden benötigt? -Allgem. Informationen (Kataloge, Prospekte) -Spezielle Informationen über Qualität, Preise bei einer bestimmten Menge, Liefer- und Zahlungsbedingungen etc.
• (Begründung)	nur bei unüblichen Unterlagen (zB genauer Kostenvoranschlag)
• (Erwartete Reaktion)	zB Bitte um sofortiges Angebot, günstiges Angebot
• (Mögliche Folgen)	zB umfangreicher Auftrag, Folgeauftrag

Angebot

• Betreff	Angebot (Sonderangebot) – Ware (event. Verweis auf Anfrage)
• Anlass des Schreibens	zB Neuer Katalog, Erweiterung des Sortiments, langjährige Geschäftsbeziehung, Neuübernahme... Hinweis auf Anfrage
• Eigenes Anliegen	Angebot des gesamten Sortiments oder große Teile des Sortiments oder Angebot einer bestimmten Ware oder Dienstleistung (Qualität, Menge, Preis, Liefer- und Zahlungskonditionen) Beachten Sie: <ul style="list-style-type: none"> - Bindungsfrist oder Freizeichnungsklausel angeben - auf Prospekte, Kataloge etc hinweisen und diese beilegen - Bei verlangten Angeboten alle Fragen des Kunden beantworten
• Begründung	meist bereits im Anlass des Schreibens enthalten
• Erwartete Reaktion	baldige Bestellung
• (Mögliche Folgen)	zB geringe Bestände oder lange Lieferfristen, wenn nicht bald bestellt wird

Bestellung

• Betreff	Bestellung Nr.
• Anlass des Schreibens	Bezug auf Angebot, Kataloge, Empfehlungen, Vorgespräche etc.
• Eigenes Anliegen	Bestellung Angabe der Merkmale des Kaufvertrags (Menge, Qualität, Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen etc.) oder Verweis auf Angebot, Preislisten, Kataloge, Geschäftsbedingungen bzw. auf die „bisherigen Bedingungen“
• (Begründung)	nur bei Sonderwünschen (Sonderanfertigung, Abweichung vom Angebot)
• Erwartete Reaktion	zB schnelle Lieferung, Auftragsbestätigung
• (Mögliche Folgen)	nur in Sonderfällen zB Lieferverzicht bei Fristüberschreitung

Widerruf/Änderung der Bestellung durch den Käufer oder Ablehnung der Bestellung durch den Verkäufer

• Betreff	Widerruf/Ablehnung der Bestellung Nr.
• Anlass des Schreibens	Hinweis auf Bestellung oder Auftragsbestätigung
• Eigenes Anliegen	Widerruf oder Änderung oder Ablehnung
• Begründung	Besonders wichtig, da wir etwas Unübliches wollen
• Erwartete Reaktion	Verständnis, Zustimmung (Dank im Voraus)
• Mögliche Folgen	Weitere Bestellungen in Aussicht stellen

Auftragsbestätigung

• Betreff	Auftragsbestätigung – Ihre Bestellung Nr.
• Anlass des Schreibens	Bezug auf Bestellung
• Eigenes Anliegen	Menge, Qualität, Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen oder Hinweis auf AGB Termin (und Bedingungen) der voraussichtlichen Lieferung
• Sonstiges	Hinweis auf Ansprechpartner und Kontaktdaten

Rechnung (gemäß § 11 Umsatzsteuergesetz)

Rechnung über € 400,- (inkl. USt)
1. Verkäufer (Name und Anschrift)
2. Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (UID) des Verkäufers
3. Käufer (Name und Anschrift) (über € 10.000,- auch UID-Nr!)
4. Fortlaufende Rechnungsnummer
5. Ausstellungsdatum der Rechnung
6. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung oder sonstigen Leistung (Lieferdatum)
7. Menge und Bezeichnung der Ware oder der sonstigen Lieferung
8. Entgelt ohne USt (Währung angeben)
9. Umsatzsteuersatz (oder Hinweis auf Steuerbefreiung)
10. Steuerbetrag

Rechnung bis € 400,- (inkl. USt) „Kleinbetragsrechnungen“
1. Verkäufer (Name und Anschrift)
2. kann entfallen
3. kann entfallen
4. kann entfallen
5. kann entfallen
6. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung oder sonstigen Leistung (Lieferdatum)
7. Menge und Bezeichnung der Ware oder der sonstigen Lieferung
<i>Kann ersetzt werden durch:</i>
8. Endbetrag der Rechnung (inkl. USt)
9. Umsatzsteuersatz (oder Hinweis auf Steuerbefreiung)
10. kann entfallen

Mängelrüge

• Betreff	Mängelrüge (ev. Lieferscheinnummer)
• Anlass des Schreibens	Bestätigung des Empfangs der Ware Genau Beschreibung des Mangels
• Eigenes Anliegen	Forderungen (Preisminderung, Verbesserung, Wandlung) bzw. Ersuchen um Vorschläge
• Begründung	bei nicht eindeutigen Fällen oder umfangreichen Forderungen ist eine Begründung erforderlich
• Erwartete Reaktion	Hoffnung auf schnelle Regelung
• Mögliche Folgen	Was geschieht, wenn der Verkäufer den Vorschlägen nicht zustimmt oder nicht bis zu einem bestimmten Termin antwortet?

Antwort auf Mängelrüge

• Betreff	Bezug auf Mängelrüge (ev. Lieferscheinnummer)
• Anlass des Schreibens	Bezug auf Mängelrüge Bedauern, dass die Mängel aufgetreten sind
• Entscheidung	a.) Anerkennung der Mängelrüge - Entschuldigung event. mit Begründung - Einigungsvorschlag bzw. Annahme des Vorschlags des Kunden b.) Ablehnung der Mängelrüge Ablehnung
• Begründung	Vor allem bei Ablehnung bzw wenn Forderung nicht vollständig anerkannt wird notwendig
• Erwartete Reaktion	a.) Bei Anerkennung des Mangels Bitte um Verständnis b.) Bei Ablehnung bzw teilweiser Ablehnung Bitte, die Rechtslage zu akzeptieren bzw. dem Einigungsvorschlag zuzustimmen

<ul style="list-style-type: none"> • Mögliche Folgen 	Vor allem bei teilweiser oder vollständiger Ablehnung: Kulanzangebot, Rabatte auf die nächste Lieferung etc.
---	--

Lieferverzug – Schreiben des Käufers

<ul style="list-style-type: none"> • Betreff 	Überschreitung des Liefertermins / Ware
<ul style="list-style-type: none"> • Anlass des Schreibens 	Bezug auf die Bestellung und auf den vereinbarten Liefertermin Feststellung, dass noch keine Lieferung erfolgte
<ul style="list-style-type: none"> • Eigenes Anliegen 	Lieferung bis spätestens (Setzen einer Nachfrist)
<ul style="list-style-type: none"> • Begründung 	Eventuell Hinweis auf Dringlichkeit etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Erwartete Reaktion 	Hoffnung, dass die Nachfrist eingehalten wird
<ul style="list-style-type: none"> • Mögliche Folgen 	Folgen, wenn die Nachfrist nicht eingehalten wird (Rücktritt, Schadenersatz etc.)

Lieferverzug – Schreiben / Antwort des säumigen Verkäufers

<ul style="list-style-type: none"> • Betreff 	Bestellung / Auftrag
<ul style="list-style-type: none"> • Anlass des Schreibens 	Hinweis auf die Liefermahnung bzw wenn noch nicht gemahnt wurde auf die Lieferverpflichtung
<ul style="list-style-type: none"> • Eigenes Anliegen 	Bitte um Entschuldigung, Versprechen, die Lieferung bis... auszuführen bzw Bitte, die Frist bis ... zu verlängern
<ul style="list-style-type: none"> • Begründung 	Unbedingt Gründe für die Verzögerung angeben!
<ul style="list-style-type: none"> • Erwartete Reaktion 	Bitte um Verständnis bzw Bitte die Vorschläge zu akzeptieren
<ul style="list-style-type: none"> • Mögliche Folgen 	-

Annahmeverzug – Schreiben des Verkäufers

<ul style="list-style-type: none"> • Betreff 	Bestellung / Ware - Annahmeverweigerung
<ul style="list-style-type: none"> • Anlass des Schreibens 	Hinweis auf die Bestellung (event. Kopie der Bestellung beilegen) Hinweis auf ordnungsgemäße Ausführung Feststellung des Annahmeverzugs
<ul style="list-style-type: none"> • Eigenes Anliegen 	Setzen einer Nachfrist, Mitteilung eines weiteren Zustellversuches
<ul style="list-style-type: none"> • Begründung 	Vor allem dann notwendig, wenn zusätzliche Kosten ersetzt werden sollen
<ul style="list-style-type: none"> • Erwartete Reaktion 	Hoffnung auf vertragsgemäße Übernahme bzw Abholung
<ul style="list-style-type: none"> • Mögliche Folgen 	Hinterlegung auf Kosten des Käufers, zusätzliche Lager- und Versicherungskosten etc.

letzte Mahnung

• Betreff	letzte Mahnung eventuell Rechnungsnummer und Datum
• Anlass des Schreibens	Hinweis auf die Rechnung (Betrag, Datum, Fälligkeit) Hinweis auf vorhergehende Mahnungen Feststellung, dass noch nicht bezahlt wurde
• Eigenes Anliegen	Setzen einer Frist Höfliches, aber bestimmtes Ersuchen um Zahlung
• Begründung	(Event. Hinweis auf vertragsgerechte Lieferung)
• (Erwartete Reaktion)	-
• Mögliche Folgen	Hinweis auf Rechtsfolgen (Verzugszinsen, Mahnspesen, gerichtliche Schritte)
• Werbende Schlussformel	Wiederholen der Bitte um Zahlung, Bitte, einander die Unannehmlichkeiten zu ersparen

Weitere Hinweise:

Einfach nach „Tipps Schriftverkehr“ googlen.

<https://karrierebibel.de/>

<https://www.wissenswertes.at/>