

An
unsere Mitgliedsfirmen
sowie
Seminarverteiler

Köln, 21.01.2010

» Reklamationsmanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

„Zum Ende der Saison kann der Knopf nicht rund genug sein!“ – mit diesen treffenden Worten beschreibt ein Mitgliedsunternehmen das Phänomen, dass der Handel immer mehr dazu neigt, nicht abverkaufte Ware zu reklamieren. Dieses in der Branche schon länger bekannte Phänomen wird verstärkt durch die gestiegene Reklamationsneigung des Endverbrauchers.

Die Verjährung von Gewährleistungsrechten auch bei an sich kurzlebigen Verbraucherprodukten wurde mit der Schuldrechtsreform zu 2002 von 6 Monaten auf 2 Jahre verlängert und so häufen sich Fälle, in denen Endverbraucher Ware reklamieren, die völlig normale Abnutzungserscheinungen aufweisen. Auch diese Reklamationen werden vom Handel in der Regel an den Lieferanten weitergegeben und bilden Grund für ergiebige Auseinandersetzungen. Immer beliebter werden auch direkte Reklamationen des Endverbrauchers beim Hersteller. Die betroffenen Mitarbeiter treffen oftmals ohne genaue Kenntnis der gesetzlichen Regelungen Entscheidungen, die ohne Not zu Lasten des Unternehmens gehen und hohe Kosten verursachen.

Mit diesem nun seit mehreren Jahren immer sehr gut besuchten Workshop werden wir Ihnen zum Einen diese Kenntnisse vermitteln und zum Anderen mehr Transparenz über die in der Branche üblichen Verfahrensweisen schaffen. Wir geben Ihnen schließlich eine Gelegenheit zum Austausch untereinander über die Frage, bis zu welcher Grenze die übliche Kulanz geht.

Im ersten Teil erläutern wir Ihnen die rechtlichen Spielregeln, die festlegen, wer wie lange wem gegenüber was reklamieren darf. Der Nachmittag dient einem moderierten ausführlichen Erfahrungsaustausch der Teilnehmer untereinander und der Gruppenarbeit an konkreten Einzelfällen.

Mit freundlichen Grüßen



GermanFashion
Thomas Rasch

>> Reklamationsmanagement

Inhalt Der Workshop wird den Teilnehmern alle notwendigen Kenntnisse über die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Reklamationsbearbeitung vermitteln. Darüber hinaus werden typische Reklamationen vorgestellt, in Gruppenarbeit Lösungen vorgestellt und ein moderierter Erfahrungsaustausch durchgeführt.

Zeit und Ort Hotel Mondial am Dom
Kurt-Hackenberg-Platz 1, 50667 Köln

Mittwoch, 17. März 2010
10:30 bis 16:00 Uhr

Kosten für Mitglieder:
erster Teilnehmer: 85,00 € + 19 % MwSt.
jede weitere Person: 50,00 € + 19 % MwSt.

für Nichtmitglieder:
jede Person: 250,00 € + 19 % MwSt.

Zielgruppe Geschäftsleitung, Produktmanagement, Mitarbeiter aus Verkauf und Kundenservice

Referent Herr RA Thomas Rasch
Geschäftsführer GermanFashion Modeverband Deutschland e.V., Köln

Seminarleitung Herr RA Thomas Rasch
Geschäftsführer GermanFashion Modeverband Deutschland e.V., Köln

Das Anmeldeformular können Sie unter "Anmeldung" downloaden. Bei Absagen innerhalb der letzten 7 Tage vor dem Seminarbeginn muss die volle Seminargebühr berechnet werden. Alle Teilnehmer erhalten eine Seminarbestätigung. Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an **Frau Kirsten Nestler: 0221-77 44 132.**

» Themenplan Reklamationsmanagement

1. Garantiehaftung, § 443 BGB

- 1.1. Definition
- 1.2. Praxisbeispiele
- 1.3. Inhalt
- 1.4. Verjährung
- 1.5. Risiken

2. Produkthaftung, § 1 ProdHaftG und § 823 BGB

- 2.1. Definition und Haftungsumfang
- 2.2. Anspruchsgrundlagen aus ProdhaftungsG und BGB
- 2.3. Verjährung

3. Gewährleistungshaftung, § 437 BGB

- 3.1. Definition
- 3.2. Mangel
 - 3.2.1. Vereinbarte Eigenschaften der Ware
 - 3.2.2. Ohne konkrete Vereinbarung: Handelsüblichkeit
 - 3.2.3. Ermittlung der Handelsüblichkeit
 - 3.2.4. Verkauf von Waren zweiter Wahl
- 3.3. Wer haftet
 - Haftungsumfang
 - 3.3.1. Handel gegenüber Endverbraucher
 - 3.3.2. Industrie gegenüber Handel nach BGB und HGB
 - 3.3.3. Industrie gegenüber Handel nach Einheitsbedingungen
- 3.4. Wer haftet wie lange
 - 3.4.1. Industrie gegenüber Handel
 - 3.4.2. Handel gegenüber Endverbraucher
 - 3.4.3. Industrie gegenüber Endverbraucher

- 3.5. Beweisfragen

4. Einzelfälle und Erfahrungsaustausch

Einzelfälle zur Lösung in der Gruppenarbeit

- 01. Abnutzung als Mangel?
- 02. Änderung durch Kunden nach Übergabe (Hose kürzen, Bestickungen, usw.).
Unabhängig davon liegt ein Mangel vor. Ersatzware mit oder ohne Änderung?
- 03. Änderung durch Verkäufer vor Übergabe (Hose kürzen, Bestickungen, usw.).

Unabhängig davon liegt ein Mangel vor. Ersatzware mit oder ohne Änderung?

04. Behandlungs- und Reinigungsschäden als Mangel?
05. Betrug durch erkennbare Beschädigung der Ware (Schnitt) und Reklamation. Reaktion?
06. Flecken als Mangel?
07. Farbveränderung (Ausbleichen) nach Kauf als Mangel?
08. Formveränderung nach Kauf („Ausleiern“) als Mangel?
09. Untypischer Geruch („Chemie“) als Mangel?
10. Gutschrift oder Barerstattung?
Kulanz: Kriterien für die Einzelfallentscheidung?
11. Mottenloch als Mangel?
12. Nachweisanforderungen: Kassenbon zwingend?
13. Passform als Mangel?
14. Pilling als Mangel?
15. Preisetikett versehentlich zu niedrig. Welcher Preis gilt?
16. Reklamationsrichtlinien für die Gleichbehandlung
17. Strassteile lösen sich in der Waschmaschine und beschädigen andere Teile.
Haftung des Herstellers?
18. Umgang mit Fällen der Produkthaftpflicht
19. Regeln für den Umgang mit dem reklamierenden Kunden
20. Wascheinsprung als Mangel?
21. Ware woanders gekauft (Ausland, Ebay). „Sie führen die Marke doch auch ...“
Reaktion?