

# Anmeldung

Fax: 0221 77 44 51 35  
Email schindewolf@germanfashion.net

WORKSHOP Reklamationsmanagement

ORT München

TERMIN 28.10.2020

KOSTEN  € 260,- + 19 % MwSt. pro Person: Mitglied **GermanFashion**  
 € 400,- + 19 % MwSt. pro Person: Nichtmitglied

Wir melden folgende Mitarbeiter verbindlich zu dieser Veranstaltung an:

_____	_____	_____
Name, Vorname	Name, Vorname	Name, Vorname
_____	_____	_____
Position	Position	Position
_____	_____	_____
Telefon	Telefon	Telefon
_____	_____	_____
Email	Email	Email

## UNS IST BEKANNT:

Bei Absagen innerhalb der letzten 7 Tage vor Workshopbeginn muss die volle Workshopgebühr berechnet werden.  
Bei Absagen 8 bis 14 Tage vor Workshopbeginn müssen wir 50 % der Workshopgebühr in Rechnung stellen.  
Bitte buchen Sie Ihre Anreise und eventuelle Übernachtungen erst dann, wenn Sie die Teilnahmebestätigung inklusive Rechnung erhalten haben.

Unsere Workshops dienen der Fortbildung und dem persönlichen Austausch. Mit der Anmeldung sind Sie daher damit einverstanden, dass wir Ihren Namen und Ihre Firmenadresse in ein Teilnehmerverzeichnis aufnehmen, das alle Teilnehmer und Referenten dieser Veranstaltung erhalten.

## RECHNUNGSANSCHRIFT:

\_\_\_\_\_

Firmierung

\_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer

\_\_\_\_\_

PLZ und Ort

FIRMENSTEMPEL UND UNTERSCHRIFT:

An  
unsere Mitgliedsfirmen  
sowie  
Seminarverteiler

Köln, 28.01.2020

## Workshop: Reklamationsmanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie berichten uns immer häufiger von Ihren Problemen mit angeblichen oder echten Reklamationen sowohl des Handels als auch zunehmend des Endverbrauchers. Die Anspruchshaltung beider wird immer fordernder und so verwundert es nicht, dass unser Workshop Reklamationsmanagement sich in den letzten Jahren zu einem „Dauerbrenner“ in unserem Seminarprogramm entwickelt hat. Dabei entwickeln wir seine Inhalte immer weiter und bereichern ihn durch die vielen Erfahrungsberichte der Teilnehmer an.

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

Mit freundlichen Grüßen



**GermanFashion**  
Thomas Lange

# Themenplan

## Reklamationsmanagement

1. GARANTIEHAFTUNG, § 443 BGB
  - 1.1. Definition
  - 1.2. Praxisbeispiele
  - 1.3. Inhalt
  - 1.4. Verjährung
  - 1.5. Risiken
  
2. PRODUKTHAFTUNG UND PRODUZENTENHAFTUNG, § 1 PRODHFTG UND § 823 BGB
  - 2.1. Definition und Haftungsumfang
  - 2.2. Anspruchsgrundlagen aus ProdHaftG und BGB
  - 2.3. Verjährung
  
3. GEWÄHRLEISTUNGSHAFTUNG, § 437 BGB
  - 3.1. Industrie gegenüber dem Handel
    - 3.1.1. Mangel
      - 3.1.1.1. Vereinbarte Eigenschaften der Ware
      - 3.1.1.2. Ohne konkrete Vereinbarung: Handelsüblichkeit
      - 3.1.1.3. Ermittlung der Handelsüblichkeit
    - 3.1.2. Haftungsumfang
      - 3.1.2.1. Ohne Vereinbarung: BGB/HGB
      - 3.1.2.2. AGBs: Einheitsbedingungen
    - 3.1.3. Verjährung
      - 3.1.3.1. Regelverjährung 2 Jahre
      - 3.1.3.2. Einschränkung durch Untersuchungs- und Rügepflicht
      - 3.1.3.3. Sonderverjährung 5 Jahre
      - 3.1.3.4. Berechnung der Verjährungsfrist
    - 3.1.4. Beweisfragen
  - 3.2. Handel gegenüber dem Endverbraucher
    - 3.2.1. Mangel
    - 3.2.2. Haftungsumfang
    - 3.2.3. Verjährung
    - 3.2.4. Verbraucherrechte im Internethandel
    - 3.2.5. Blick ins Ausland
  
4. EINZELFÄLLE UND ERFAHRUNGSAUSTAUSCH

# Workshop

## Reklamationsmanagement

INHALT	Der Workshop wird den Teilnehmern alle notwendigen Kenntnisse über die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Reklamationsbearbeitung vermitteln. In kurzen Lerneinheiten werden die Inhalte vermittelt und mit Wissenstests der Erfolg kontrolliert. Darüber hinaus werden typische Reklamationen vorgestellt, in Gruppenarbeit Lösungen erarbeitet und ein moderierter Erfahrungsaustausch durchgeführt.
ZIELGRUPPE	Geschäftsleitung, Produktmanagement, Mitarbeiter aus Verkauf und Kundenservice
ORT	Sofitel Munich Bayerpost Bayerstraße 12, 80335 München
TERMIN	Mittwoch, 28. Oktober 2020 10.00 Uhr bis 16.30 Uhr
WORKSHOPKOSTEN	€ 260,- + 19 % MwSt. pro Person für Mitglieder € 400,- + 19 % MwSt. pro Person für Nichtmitglieder
REFERENT	Thomas Rasch