

# *Bestellungen schreiben*

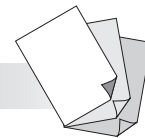


**Sekada**  **Kompetenz für Sekretärinnen**  
Informiert. Souverän. Unentbehrlich.



Dieses Buch gehört zur  
Ratgeberreihe von

**Sekada Daily**   
Ohne Sekretärin läuft nichts!



# Bestellungen und Aufträge

Was sind Bestellungen und Aufträge im rechtlichen Sinn? Wie werden sie wirksam widerrufen? Ist es empfehlenswert, große Warensendungen ausschließlich telefonisch zu bestellen? Auf diese und andere Fragen zum Thema Bestellungen und Aufträge gibt Ihnen der „Brief-Berater“ Antworten. Der Artikel schließt an den A-Z-Artikel „Angebote schreiben“ an, der in der Ergänzungslieferung BB 5/1997 erschienen ist. Dort finden Sie zusätzliche Informationen – z. B. zum Thema Allgemeine Geschäftsbedingungen –, die auch für Ihre Bestellungen oder Aufträge wichtig sind.

## Sie erklären verbindlich Ihren Willen

Bestellen Sie nie leichtfertig eine Ware! Vergeben Sie nie bedenkenlos einen Auftrag! Vergegenwärtigen Sie sich immer:

- **Eine Bestellung bzw. ein Auftrag ist eine verbindliche Willenserklärung, zu festgelegten Bedingungen Waren zu kaufen bzw. Werkleistungen ausführen zu lassen und zu bezahlen.**

Wenn sich Ihre Bestellung bzw. Ihr Auftrag auf ein verbindliches Angebot bezieht, führt dies **unmittelbar zum Vertragsabschluß**. Bestellen Sie z. B. ein exklusives Fahrrad für 8.000 DM, dann müssen Sie die (mangelfreie) Ware auch bezahlen.

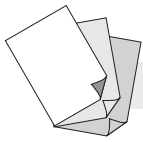
Allerdings führt Ihre Bestellung oder Ihr Auftrag **nicht immer direkt zum Vertragsabschluß**. Folgende vier Fälle sind denkbar:

- 1) Sie bestellen eine Ware oder erteilen einen Auftrag, **ohne** vorher ein **Angebot** erhalten zu haben.
- 2) Sie bestellen eine Ware oder erteilen einen Auftrag auf Basis eines **freibleibenden Angebots** (§ 145 Bürgerliches Gesetzbuch [BGB]).
- 3) Ihre Bestellung oder Ihr Auftrag **weicht von dem Angebot ab**, das Sie erhalten haben (§ 150,2 BGB).
- 4) Sie haben die im Angebot gesetzte Frist verstreichen lassen und **bestellen zu spät** (§ 150,1 BGB).

### Inhalt:

In diesem Kapitel finden Sie zum Thema Bestellungen/Aufträge:

	Seite
Einleitung _____	1–5
Bestellungen/Aufträge nach verbindlichem Angebot _____	6–9
Bestellungen/Aufträge unter Abänderung des Angebots _____	10–11
Fristgerechter Widerruf von Bestellungen und Aufträgen _____	12–13
Änderung von Aufträgen nach Vertragsabschluß _____	14–15
Bausteine für Ihr Bestell-Formular _____	16



## Bestellungen und Aufträge

Damit in den Fällen 1) bis 4) ein Vertrag zustande kommt, muß Ihre Bestellung bzw. Ihr Auftrag noch vom Adressaten **angenommen** werden. Dies kann schriftlich durch eine Bestätigung oder aber – und das sollten Sie immer bedenken – durch **sofortige Lieferung** oder **Auftragsausführung** geschehen.

## Prüfen Sie jedes Angebot sorgfältig

Sie sollten jedes Angebot **sorgfältig prüfen**, unabhängig davon, ob es verbindlich ist oder nicht. Das gilt sowohl für den Preis wie für alle anderen Konditionen. Beachten Sie besonders die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**, in denen gerne Vertragspassagen untergebracht werden, die sich möglicherweise nachteilig für Sie auswirken. Wenn Sie in **großem Umfang** bestellen oder einen Auftrag mit entsprechend hohem Gegenwert tätigen wollen, sollten Sie auf jeden Fall **mehrere Angebote einholen und genau vergleichen**.

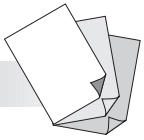
Achten Sie bei der Auftragsvergabe von Werkleistungen darauf, ob Ihnen ein **Fixpreis** oder ein **unverbindlicher Kostenvoranschlag** genannt wird. Letzteres ist die Regel. Sie sollten bedenken, daß die Preiskalkulation des unverbindlichen Kostenvoranschlags je nach Auftragsgegenstand vom Auftragnehmer um bis zu 25 Prozent überschritten werden darf. **Andererseits:** Wenn Sie auf einem Fixpreis bestehen, ist es üblich, daß der Auftragnehmer einen Risikozuschlag in seine Kalkulation einrechnet.

## Fehler können Sie korrigieren

Was tun, wenn Sie Ihre Bestellung per Post oder Fax verschickt haben und Ihnen plötzlich auffällt, daß Ihnen ein schwerwiegender Fehler unterlaufen ist? Oder wenn Sie mehrere Angebote abgefragt haben und Sie das **günstigste Angebot** erst erreicht, nachdem Sie Ihre (erste) Bestellung schon rausgeschickt haben? Keine Angst – in diesen Fällen können Sie Ihre Bestellung unter Fristwahrung **widerrufen**:

- **Der Widerruf Ihrer Bestellung oder Ihres Auftrags muß allerdings vor oder zeitgleich mit der Bestellung beim Adressaten eingehen.**

Um die Frist einzuhalten, sollten Sie zuerst telefonisch widerrufen und den Widerruf anschließend schriftlich bestätigen. Wenn Sie allerdings die Frist verstreichen lassen, sind Sie an Bestellung und Auftrag gebunden – oder auf die Kulanz der Vertragspartner angewiesen.



### Mündlich oder schriftlich bestellen?

Es gibt **keine formalen Vorschriften** für Bestellungen und Aufträge. Sie können schriftlich oder (fern-)mündlich erfolgen. Ob Sie im Gespräch vor Ort, per Telefon, per Brief, Fax oder via anderer Datenleitung bestellen, bleibt Ihnen grundsätzlich freigestellt. In jedem Fall können Sie so einen rechtsverbindlichen Vertrag abschließen. Denken Sie daran, daß der (fern-)mündlich geschlossene Vertrag grundsätzlich sofort Gültigkeit hat und keiner weiteren Bestätigung bedarf.

Wenn Sie auf **Nummer Sicher** gehen möchten, ist die schriftliche Bestellung oder Auftragsvergabe empfehlenswert. So können Sie den Vorgang jederzeit nachweisen. Dies gilt besonders dann, wenn der **Umfang** der Lieferung oder des Auftrags sowie der Preis **erheblich** ist, der **Liefertermin in ferner Zukunft** liegt oder **das Angebot telefonisch erfolgte**.

**Tipp** ✓

*„Doppelt hält besser“ sollte auch Ihr Motto sein, wenn Sie umfangreiche oder teure Bestellungen oder Aufträge telefonisch durchgeben. Formulieren Sie Ihre Bestellung oder Ihr Angebot anschließend noch einmal schriftlich. So können Sie sicher sein, daß Ihr Wunsch unmißverständlich auf der anderen Seite zur Kenntnis genommen wurde.*

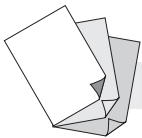
### Bestätigung verlangen

Es ist grundsätzlich empfehlenswert, Handwerker und Lieferanten um eine schriftliche Bestätigung eines Auftrags oder einer Bestellung zu bitten. So haben Sie immer ein **Beweisstück**, falls es zwischen Ihnen und Ihrem Geschäftspartner zum Streit kommt.

### Wenn Sie nachträglich Verträge ändern

Eine schriftliche Bestätigung sollten Sie auch verlangen, wenn Werkverträge nachträglich geändert werden. Das ist in vielen Bereichen alltägliche Praxis. Denken Sie zum Beispiel an die Anlage eines Gartenteichs, den Sie in Auftrag gegeben haben. Während der Arbeiten stellen Sie fest, daß der Gartenteich doch etwas größer ausfallen darf als geplant und daß eine Brücke auch ganz schmuck aussehen würde. Sie teilen dem Landschaftsgärtner Ihre Wünsche mit und werden sicherlich nicht auf taube Ohren stoßen.

**Doch aufgepaßt!** Lassen Sie sich auf jeden Fall schriftlich einen **Kostenvorschlag** unterbreiten, bevor Sie die Zusatzarbeiten in Auftrag geben. Sonst könnten Sie bei der Präsentation der Rechnung böse überrascht werden.



### Was sollte eine Bestellung beinhalten?

Formulieren Sie Bestellungen und Aufträge unmißverständlich. Führen Sie grundsätzlich die wichtigsten Punkte auf, die auch ein Angebot enthält:

- 1) **Art und Qualität der Ware bzw. Leistung**
- 2) **Warenmenge bzw. Umfang der Leistung**
- 3) **Preis der Ware oder der Leistung**
- 4) **Liefer- und Zahlungsbedingungen**
- 5) **Zusätzliche Vereinbarungen**

Wenn Sie jedoch auf ein schriftlich fixiertes ausführliches Angebot reagieren, können Sie **darauf verzichten**, in Ihrer Bestellung oder Ihrem Auftrag alle Angaben **zu wiederholen**. Hier reicht es vollkommen aus, wenn Sie auf das jeweilige Angebot Bezug nehmen und ansonsten nur den Artikel oder die Leistung, den Preis sowie die Warenmenge bzw. den Leistungsumfang aufführen.

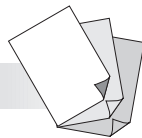
**Tip** ✓

*Bei der Angebotsauswahl sollten Sie nicht nur das Preis-Leistungsverhältnis im Auge behalten. Auch andere Kriterien wie Lieferzeit, Pünktlichkeit, Zahlungsbedingungen, Nähe zum eigenen Standort, sind für die Auswahl Ihres jeweiligen Favoriten wichtig. Nehmen Sie deshalb auch diese Kriterien in Ihre Datei oder Kartei auf, ein System, das Ihnen umfassend und schnell einen Überblick ermöglicht, wer was zu welchen Konditionen anbietet.*

### Mit Formularen Zeit sparen

In vielen Branchen gehören **Bestell- und Auftragsformulare** zum **Geschäftsalltag**. Denken Sie an die Versandhäuser. Kein **Katalog** wird ohne Bestellformular verschickt, mit dem der Kunde schnell und einfach Waren bestellen kann und soll. Solche Formulare werden dann per Brief, Antwortkarte oder Fax zurückgeschickt. Auch **Vertreter** führen häufig solche Formulare mit sich. Und Einzelhändler werden oft von ihren Lieferanten mit entsprechenden Formularen ausgestattet. Dort sind dann die einzelnen Produkte bereits eingedruckt, so daß der Einzelhändler nur noch ankreuzen muß, was er bestellen will.

Wenn Sie häufig Bestellungen oder Aufträge vergeben, können Sie auf fertige **Bestellvordrucke** zurückgreifen, die Sie in Geschäften für Bürobedarf erhalten. Selbstverständlich können Sie auch selbst Formulare anfertigen. Sie müssen sie nicht ausgedruckt vorliegen haben. Es reicht, wenn Sie die entsprechenden Bausteine im PC abspeichern und bei Bedarf ausdrucken. Wie Sie ein **Muster-Formular** aufbauen können, sehen Sie auf der Seite BES 16.



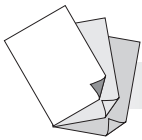
### Was tun bei unbestellter Ware?

Wenn Sie als **Privatperson** unbestellte Ware erhalten, müssen Sie diese weder bezahlen noch zurücksenden. Der Gesetzgeber verlangt lediglich von Ihnen, daß Sie die Ware aufbewahren. Sie sollten dann dem Absender eine Frist zur Abholung setzen. Wird diese Frist überschritten, können Sie die Ware zwar entsorgen, aber nicht benutzen. Der Absender – der mit dieser Art des Versands übrigens gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verstößt – muß selbst sehen, wie er seine Ware zurückerhält. **Das gleiche gilt**, wenn Sie als **Kaufmann** unbestellte Ware von einem Geschäftspartner erhalten, mit dem Sie **nicht in ständiger Geschäftsbeziehung** stehen. Sie müssen die Ware nur aufbewahren, nicht aber bezahlen oder zurücksenden.

Anders sieht die Situation aus, wenn Sie als **Kaufmann** unaufgefordert Ware **von einem ständigen Geschäftspartner** erhalten. In diesem Fall gilt Ihr Schweigen bereits als Annahme der Sendung, womit der Kaufvertrag geschlossen wäre. Wenn Sie die Ware **nicht annehmen wollen**, müssen Sie das Ihrem Geschäftspartner **umgehend mitteilen** und die Ware **zurückschicken**.

## Checkliste ✓

- **Liegt Ihrer Bestellung oder Ihrem Auftrag ein verbindliches Angebot zugrunde?**
- **Sind Sie sich darüber im klaren, daß Ihre Bestellung bzw. Ihr Auftrag unmittelbar zum Vertragsabschluß führen kann?**
- **Haben Sie das zugrunde liegende Angebot genau geprüft?**
- **Haben Sie Ihre Bestellung bzw. Ihren Auftrag unmißverständlich formuliert? Sind alle für Sie wichtigen Details enthalten?**
- **Haben Sie Ihre möglicherweise zunächst telefonisch erfolgte Bestellung bzw. Ihren Auftrag schriftlich bestätigt?**
- **Ist es empfehlenswert, den Adressaten um eine schriftliche Bestätigung zu bitten?**
- **Haben Sie für zusätzliche Werkleistungen neue Kostenvoranschläge eingeholt und sich diese schriftlich bestätigen lassen?**
- **Haben Sie schon die Möglichkeit in Betracht gezogen, für Bestellungen und Aufträge eigene Formulare anzufertigen?**



**W**enn Sie auf das Angebot eines Lieferanten oder Handwerkers reagieren und die darin enthaltenen Konditionen ohne Ausnahme akzeptieren, führt Ihre Bestellung oder Ihr Auftrag unmittelbar zum Vertragsabschluß. Sie haben die Wahl und können das Angebot in seinen Einzelheiten noch einmal in Ihrem Schreiben wiederholen. Wenn Sie sich jedoch Arbeit ersparen wollen, sollten Sie sich kurzfassen. Es reicht aus, wenn Sie in Ihrer Bestellung oder Ihrem Auftrag Artikel- oder Leistungsbezeichnung, Menge oder Umfang der Ware und Leistung sowie den Preis aufführen. Wenn Sie Ihre Bestellung oder Ihren Auftrag per Brief verschicken, sollten Sie sich unbedingt eine Kopie für Ihre Unterlagen anfertigen. So haben Sie immer ein Schriftstück zur Hand, wenn es mit dem Geschäftspartner zum Streit kommt und Sie ein Beweisstück benötigen.

## Brief-Bausteine

### Baustein A = Einstieg (Bezug auf Angebot)

Vielen Dank für Ihr interessantes Angebot vom 13. November 1997.

Ihr Angebot vom 14. November 1997 gefällt uns.

Herzlichen Dank für das kostenlose Probeexemplar. Ihr Angebot hat uns überzeugt.

Ich beziehe mich auf unser Telefonat vom 17. November 1997.

### Baustein B = Mittelteil (Angaben zur Bestellung)

Auf der Basis Ihres Angebots bestelle ich je zwei blaue und schwarze Smoking-Anzüge der Marke Greimann in den Größen 50, 52, 54 und 56 zum Stückpreis von jeweils 360 DM. Der Gesamtnettopreis beträgt 7.200 DM, der Rabatt 10%. Sie liefern die Ware wie vereinbart innerhalb von vier Wochen. Zahlung innerhalb von drei Wochen ohne Skonto.

Bitte schicken Sie uns fünf 10-Liter-Eimer Farbe der Marke Lux-Weiß zum Nettostückpreis von 22,50 DM. Wir erwarten die Lieferung bis zum 3. Dezember 1997.

Zu den von Ihnen genannten Konditionen bestellen wir das Buchführungsprogramm „Data“ zum Preis von ... sowie das Textprogramm „Sekretär“ zum Preis von ... Wir benötigen die Version für Macintosh PowerPC.

Ihr Preis-Leistungsverhältnis hat mich überzeugt. Deshalb bestelle ich für die Zeit vom 12. bis 22. Dezember 1997 ein Zimmer der „Kategorie D“ zum Preis von 80 DM pro Übernachtung inkl. Frühstück. Bitte bestätigen Sie mir die Buchung.

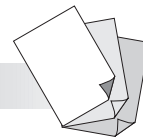
### Baustein C = Schlußteil (variabel)

Ich freue mich auf Ihre termingerechte Lieferung.

Wir würden uns freuen, wenn Sie uns außerdem Ihren neuen Katalog zuschickten.

Bitte informieren Sie uns weiter über Ihre Angebote.

Teilen Sie mir bitte mit, ob ich das Gepäck am Anreisetag bereits ab 9 Uhr in Ihrem Hotel abstellen kann. Sie würden mir damit einen großen Gefallen tun.



## Kurt Gebhart GmbH

Schreibbüro und Anzeigendienst  
Ahornstr. 12  
32429 Minden

Tel. (05 71) 12 34 21  
Fax (05 71) 12 34 22

Möbelhandel und  
Tischlerei Eppendorf  
Schloßstr. 12 - 14

32429 Minden

14. November 1997

### Bestellung/Auftrag

Sehr geehrter Herr Eppendorf,

**A:** vielen Dank für Ihr ausführliches Angebot vom 13. November 1997. Es freut mich, daß Sie meine Vorstellungen ohne Ausnahme umsetzen können.

**B:** Ich nehme Ihr Angebot ohne Einschränkung an. Sie erhalten den Auftrag, zehn Schreibtische aus Kiefernholz zum Nettostückpreis von 900 DM (Maße lt. Angebot) anzufertigen, auszuliefern und aufzubauen. Der Gesamtpreis beträgt 9.000 DM zzgl. 15 % MwSt. Ich möchte Sie noch einmal dringend darum bitten, den Auftrag wie angekündigt komplett bis zum 12. Dezember 1997 zu erfüllen.

**C:** Ich danke Ihnen für Ihre freundliche und kompetente Beratung.

Mit freundlichen Grüßen

**Kurt Gebhart**

Kurt Gebhart  
Geschäftsführer

# Tip ✓

*Die Bestellung in diesem Beispiel ist bereits recht knapp formuliert. Ein Tip für alle, die es noch kürzer wünschen. So „wiederholen“ Sie ein schriftliches Angebot komplett mit nur einem Satz: Zeichnen Sie das Angebot mit dem Satz „Ich nehme Ihr vorliegendes Angebot an“ ab. Jetzt müssen Sie nur noch unterschreiben, und schon können Sie eine Ultra-Kurzbestellung – die dennoch sämtliche Konditionen des Angebots unmißverständlich enthält – per Fax oder Brief (in letzterem Kopie anfertigen) zurückschicken.*

Beispiel für eine Bestellung, die nicht vom Angebot abweicht



**Gärtnerei  
Peter Remmert**

---

Eichenwaldweg 23  
06120 Halle a. d. Saale  
Tel. (03 45) 23 90 18  
Fax (03 45) 23 90 19

Land-Großhandel Halle  
Herrn Kurt Langenfeld  
Gewerbegebiet Am Wall 14

06120 Halle a. d. Saale

15. Dezember 1997

**Bestellung von Schubkarren und Spaten**

Sehr geehrter Herr Langenfeld,

**A:** vielen Dank für Ihr Angebot vom 12. Dezember 1997. Sie haben mich – wie schon so oft – vom Preis-Leistungsverhältnis Ihrer Waren überzeugt.

**B:** Zu den von Ihnen angegebenen Bedingungen bestelle ich:

10 Schubkarren, Bestell-Nr. S 2345, zum Stückpreis von 120 DM

10 Spaten, Bestell-Nr. S 2344, zum Stückpreis von 80 DM

Den Gesamtnettopreis von 2.000 DM zzgl. 15 % MwSt. überweise ich nach Lieferung der Ware innerhalb von zehn Tagen und unter Abzug von 3 % Skonto auf Ihr Geschäftskonto.

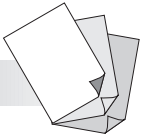
**C:** Bitte vergessen Sie nicht, mir – wie angeboten – den Mini-Traktor „Top 2000“ für einen Test mitzuliefern.

Mit freundlichen Grüßen

*Peter Remmert*

Peter Remmert

**Beispiel für eine Bestellung, die nicht vom Angebot abweicht**



## Spielzeugland Hausmann GmbH

*Inhaberin*

*Astrid Dehn*

*Westring 130*

*24943 Flensburg*

*Tel. (04 61) 7 89 65*

*Fax (04 61) 7 89 66*

Spielwarenfabrik Wunderland  
Frau Gertrud Müller  
Hahnstraße 89–99

21075 Hamburg

27. November 1997

### Bestellung

Sehr geehrte Frau Müller,

**A:** ich beziehe mich auf Ihren Katalog 2/1997 und unser Telefonat vom heutigen Tag. Ich bestelle zu den von Ihnen genannten Konditionen:

**B:** 10 Modelleisenbahnen LT, Artikel-Nr. 112, zum Netto-Stückpreis von je 211 DM  
20 Teddybären „Brumm-Bär“, Artikel-Nr. 223, zum Netto-Stückpreis von je 55 DM  
20 Gesellschaftsspiele „Fantasy“, Artikel-Nr. 332, zum Netto-Stückpreis von je 33 DM

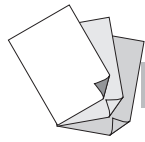
Den Gesamt-Nettopreis von 3.870 DM zzgl. 15% MwSt. zahle ich unter Abzug des Treuerabatts von 10 % innerhalb von 30 Tagen. Ihre Lieferung muß – wie vereinbart – bis Mittwoch, den 3. Dezember 1997, frei Haus erfolgen.

**C:** Das Weihnachtsgeschäft ist bisher erfreulich verlaufen. Wenn es so weitergeht, werden Sie wahrscheinlich schon bald wieder von mir hören.

Mit freundlichen Grüßen

*Astrid Dehn*

Astrid Dehn



**N**icht immer wird Ihnen ein Angebot 100prozentig zusagen, auch wenn Sie mit dem Absender zuvor in ausführlichem Kontakt standen. Es kann sein, daß sich der Lieferant oder Handwerker bei der Formulierung des Angebots versehen hat oder daß Sie Ihre Meinung nachträglich geändert haben. Natürlich sollten Sie in diesen Fällen Auftrag bzw. Bestellung so formulieren, daß sie genau Ihren Vorstellungen entsprechen. Sie müssen nur beachten, daß Ihre Bestellung oder Ihr Auftrag noch durch den Anbieter bestätigt werden muß, weil Sie das Angebot nicht unverändert angenommen haben. Der Lieferant muß die von Ihnen geänderten Konditionen akzeptieren, bevor der Vertrag zustande kommt. Das wird er Ihnen in der Regel durch eine Bestätigung mitteilen. Falls er Ihre Wünsche erfüllt, ohne sich vorher zu melden, hat er Ihre geänderte Bestellung stillschweigend akzeptiert. Wenn Sie auf Nummer Sicher gehen und spätere Streitigkeiten vermeiden wollen, sollten Sie grundsätzlich eine Bestätigung verlangen, falls Ihre Bestellung oder Ihr Auftrag vom vorliegenden Angebot abweicht.

## Brief-Bausteine

### Baustein A = Einstieg (Bezug auf Angebot)

Vielen Dank für Ihr Angebot vom 12. Dezember 1997. Der Liefertermin stimmt allerdings nicht mit unserer telefonisch getroffenen Absprache überein.

Ich habe eben Ihr schriftliches Angebot Nr. 33/4 erhalten – und bin ehrlich gesagt etwas überrascht. Der von Ihnen genannte Preis ist zu hoch.

### Baustein B = Mittelteil (Abänderung des Angebots)

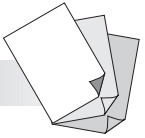
Ihre Lieferung muß spätestens am 9. Januar 1998 in unserem Außenlager Hamburg eintreffen. In Ihrem Angebot geben Sie jedoch den 20. Januar 1998 als Liefertermin an. Sollten Sie nur zu diesem Termin liefern können, können wir Ihnen den Auftrag nicht erteilen. Unter Voraussetzung der termingemäßen Lieferung zum 9. Januar 1998 akzeptiere ich Ihr Angebot ohne Einschränkung. Ich bestelle zu den von Ihnen genannten Bedingungen 10 Transportbehälter vom Typ KM zum Netto-Stückpreis von 500 DM. Der Gesamtpreis beträgt demnach 5.000 DM zzgl. 15% MwSt.

Bei der Objektbesichtigung vor Ort sagten Sie mir, daß Sie unser Erdgeschoß zum Komplettpreis von 12.350 DM anstreichen könnten. In Ihrem Angebot nennen Sie aber mit 15.000 DM einen wesentlich höheren Komplettpreis. Handelt es sich hier um ein Versehen? Ich hoffe, ja! Wenn Sie den Auftrag zum ursprünglich genannten Preis von 12.350 DM und bei gleichbleibendem Leistungsverhältnis erfüllen, erteile ich Ihnen hiermit den Auftrag.

### Baustein C = Schlußteil (Bitte um Bestätigung)

Bitte bestätigen Sie diese Bestellung und den von mir genannten Liefertermin bis zum 18. Dezember, da ich sonst umdisponieren muß.

Ich bitte Sie darum, meinen von Ihrem Angebot abweichenden Auftrag in jedem Fall zu bestätigen. Bitte melden Sie sich so bald wie möglich, da wir die Hausrenovierung bis zum Weihnachtsfest abschließen möchten.



## Maschinenbau Storch GmbH

Stammtor 11 • 22303 Hamburg  
Tel. (0 40) 3 35 57 22 • Fax (0 40) 3 35 57 23

Partyservice Keller  
Gasselstiege 25

22303 Hamburg

4. Dezember 1997

### Bestellung

#### Ihr Angebot vom 2. Dezember 1997

Sehr geehrter Herr Keller,

**A:** ich danke Ihnen, daß Sie mir Ihr Angebot für die Lieferung und Betreuung eines Buffets für unser Betriebsfest so schnell zugeschickt haben.

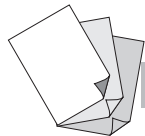
**B:** Wie bereits telefonisch besprochen, weicht meine Bestellung von Ihrem Erst-Angebot ab, da unsere Weihnachtsfeier größer wird als geplant. Anstatt acht bestelle ich nun zehn 20-Liter-Fässer Bier der Marke „Krönchen“ zum Preis von ... DM je Faß. Außerdem benötigen wir jetzt zehn Platten mit kaltem Aufschnitt und nicht mehr acht, wie ursprünglich vorgesehen. Der Gesamtpreis für das Buffet erhöht sich damit auf 5.000 DM zzgl. 15 % MwSt. In allen anderen Punkten nehme ich Ihr Angebot vom 2. Dezember 1997 an.

**C:** Bitte bestätigen Sie meine Bestellung. Ich freue mich schon auf unser Betriebsfest mit einem Buffet, das nach Aussagen von Geschäftsfreunden unseres Hauses „hervorragend“ ist.

Mit freundlichen Grüßen

*Edmund Meier*  
Edmund Meier  
Geschäftsführer

Beispiel für eine Bestellung, die vom Angebot abweicht



Ihr Chef hatte Ihnen einen unmißverständlichen Auftrag gegeben: „Suchen Sie das beste Angebot heraus. Vor allem billig soll es sein.“ Und Sie haben sich so richtig ins Zeug gelegt und bei zehn verschiedenen Lieferanten angefragt. Der Angebotsvergleich konnte sich sehen lassen, Ihr Chef war zufrieden. Eine Stunde, nachdem Sie die Bestellung rausgeschickt hatten, erhalten Sie zufällig den Tip, daß es noch günstigere Anbieter gibt. Sie rufen an – es stimmt –, der Lieferant bietet die Ware noch preiswerter an. Was nun? Zuerst einmal: Machen Sie sich keine Sorgen. Noch ist es nicht zu spät, vom letzten und günstigsten Angebot zu profitieren. Rufen Sie sofort die Firma an, bei der Sie schon bestellt haben, und widerrufen Sie dort Ihre Bestellung. Bestätigen Sie den Widerruf anschließend schriftlich. Begründen Sie Ihre Entscheidung möglichst, um so beim Adressaten – der ja durchaus zu Ihren ständigen Geschäftspartnern gehören kann – um Verständnis zu bitten. Außerdem können Sie ihm so ggf. mitteilen, daß es Mitbewerber gibt, die günstiger sind als er. Nutzen Sie die Möglichkeit des Widerrufs auch, wenn Sie sich versehen haben. Sie können Ihren Widerruf dann mit einer neuen Bestellung verbinden.

## Brief-Bausteine

### Baustein A = Einstieg (Bezug/Widerruf)

Ich beziehe mich auf unser Telefonat vom 18. November und widerrufe hiermit meine Bestellung Nr. 3456 vom 14. November 1997.

Ich habe am 18. November 1997 zehn Kartons Kopierpapier der Marke XT bei Ihnen bestellt. Hiermit widerrufe ich meine Bestellung.

Ich hatte Ihnen am 20. November 1997 schriftlich den Auftrag erteilt, ab dem 15. Dezember 1997 unser Badezimmer neu zu fliesen. Ich bestätige meinen bereits telefonisch mitgeteilten Widerruf des Auftrags.

### Baustein B = Mittelteil (Erklärung, ggf. neue Bestellung)

Ich habe nachträglich ein wesentlich günstigeres Angebot erhalten.

Wie ich Ihnen bereits telefonisch mitgeteilt habe, liegt ein Versehen bei der Papier-Qualität vor. Wir benötigen Kopierpapier der Marke Lenox. Ich bestelle deshalb zehn Kartons à 5.000 Blatt Kopierpapier DIN A4 der Marke Lenox holzfrei (80g/qm) zum Karton-Preis von 20 DM. Die Lieferung erfolgt nach Ihrem Angebot frei Haus und bis spätestens zum 12. Dezember 1997.

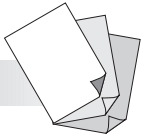
Wir haben die Pläne für die Hausrenovierung noch einmal durchdacht und wollen nun im kommenden Frühjahr alle Arbeiten in einem Zug durchführen lassen.

### Baustein C = Schlußteil (Abschluß)

Vielleicht kommen wir ein anderes Mal ins Geschäft.

Bitte vergessen Sie nicht, die neue Preisliste mitzuschicken.

Wir werden uns rechtzeitig bei Ihnen melden, denn Ihr Angebot hat uns überzeugt. Wir hoffen, Sie finden für den Monat Dezember noch ausreichend Ersatz für unseren ausbleibenden Auftrag.



## Elektro Hausmann

45307 Essen • Gerstenweg 14  
Tel. (02 01) 87 43 67  
Fax (02 01) 34 56 34

*Bei uns sind  
Sie König!*

Lampenwerke Friedrich AG  
Herrn Manfred Fischer  
An der Promenade 14 – 16

45149 Essen

18. November 1997

### Widerruf unserer Bestellung Nr. 2322

Sehr geehrter Herr Fischer,

**A:** leider müssen wir unsere Bestellung Nr. 2322 vom 17. November 1997 widerrufen.

**B:** Wie wir Ihnen bereits telefonisch und fristgerecht mitgeteilt haben, hat unser Großkunde, die Firma X, Konkurs angemeldet. Sie haben sicher die entsprechenden Zeitungsberichte gelesen. Alle Arbeiten am Großprojekt „Einkaufscenter 2000“ wurden deshalb eingestellt. Wir bedauern diese Entwicklung außerordentlich, da der Auftrag wirtschaftlich von großer Bedeutung für uns war. Sie haben sicherlich Verständnis dafür, daß wir zur Zeit keine Verwendung für die geordneten Lampen haben.

**C:** Wir hoffen sehr, daß wir die Arbeiten schon bald unter der Regie eines neuen Investors zu Ende führen können. Wir werden uns dann rechtzeitig bei Ihnen melden.

Mit freundlichen Grüßen

**Klaus Hausmann**  
Klaus Hausmann

**E**s ist besonders für Werkverträge typisch, daß sie häufig (auch nach Abschluß) geändert werden, obwohl die Widerspruchsfrist bereits abgelaufen ist. Die Möglichkeit auf Änderung wird oft von vornherein im Vertrag eingeräumt, so daß im Bedarfsfall kein neuer Vertrag abgeschlossen werden muß. Denken Sie nur an den Hausbau. Wohl kaum ein Haus wird 100prozentig genau so gebaut, wie es ursprünglich geplant war. Die Gründe hierfür sind vielfältig: Vielleicht ändern sich einfach die Wünsche des Bauherrn, vielleicht erweist sich ein Vorhaben bei Baubeginn nicht mehr als realisierbar. Ein anderes Beispiel: Sie haben bei einem Tischlermeister die Anfertigung eines ein Meter breiten Regals in Auftrag gegeben. Erst danach entscheiden Sie sich, daß das Regal doch zwei Meter breit sein soll. Sie informieren den Handwerker. Achtung: Damit Sie nicht aus allen Wolken fallen, wenn er Ihnen die Rechnung präsentiert, sollten Sie auf jeden Fall auf einen neuen schriftlichen Kostenvoranschlag bestehen, bevor Sie den Tischler auffordern, die Änderung auch tatsächlich auszuführen.

## Brief-Bausteine

### Baustein A = Einstieg (Bezug zum Auftrag)

Ich beziehe mich auf unser gestriges Gespräch in Ihrer Tischlerei und bestätige Ihnen hiermit, daß ich meinen Auftrag vom 16. Dezember 1997 ändern möchte.

Wie ich Ihnen bereits telefonisch mitgeteilt habe, soll das Badezimmer im Objekt Holunderstr. 12, Bauherr Dr. Kurt Müller, nun doch bis unter die Decke gefliest werden.

Ich freue mich, daß Sie meine Änderungswünsche so schnell umsetzen können.

### Baustein B = Mittelteil (Erläuterung/Änderung)

Das bei Ihnen in Auftrag gegebene Bett soll die Maße 2 mal 2 Meter haben, anstatt wie bisher geplant 1,50 mal 2 Meter. Hierfür zahle ich Ihnen laut Kostenvoranschlag 2.500 DM.

Wie bisher geplant, soll die Fliese „Mittelmeer-Blau“ der Firma Hellriede verwendet werden. Bevor Sie tätig werden, benötige ich von Ihnen den neuen Kostenvoranschlag. Herr Müller hat mich ausdrücklich darum gebeten. Ich werde Sie sofort informieren, sobald er Ihrem Kostenvoranschlag zustimmt.

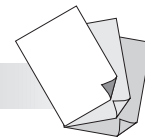
Wie bei der gestrigen Ortsbesichtigung vereinbart, beauftrage ich Sie in Ergänzung meines Auftrags vom 9. Dezember 1997 zusätzlich, auch das Arbeits- und Schlafzimmer in unserem Neubau in der Steinhuder Gasse 12 mit Parkett auszulegen. Der Kostenvoranschlag für alle von Ihnen auszuführenden Arbeiten beträgt laut Ihrer Auskunft dann ... DM.

### Baustein C = Schlußteil (variabel)

Bitte bestätigen Sie den geänderten Auftrag inkl. Kostenvoranschlag schriftlich.

Halten Sie bitte trotz der Mehrarbeit den Zeitplan ein.

Schicken Sie mir bitte eine schriftliche Bestätigung unter Berücksichtigung des neuen Kostenvoranschlags.



*Heiner Friedrichs*

*Aarauer Str. 25 • 12205 Berlin*

*Tel. (0 30) 12 45 23*

Wohnwagenbau  
Erich Kramer GmbH  
Herrn Erich Kramer  
Kolpinger Str. 23

12589 Berlin

15. Dezember 1997

Sehr geehrter Herr Kramer,

**A:** ich habe mich sehr über unser gestriges Telefonat gefreut. Sie haben auf meine – zugegeben – spät geäußerten Änderungswünsche wirklich flexibel reagiert.

**B:** Wie besprochen, ändere ich meinen bestehenden Ausbaauftrag für den Wohnwagentyp Komfort vom 6. Oktober 1997 unter Bezug auf Ihren neuen Kostenvorschlag wie folgt: Anstatt der Naßzelle Typ KL bauen Sie bitte eine Naßzelle vom Typ L wie in Ihrem Prospekt beschrieben ein. Bitte bestätigen Sie mir die Änderung inklusive des neuen unverbindlichen Kostenvorschlags schriftlich.

**C:** Ich danke Ihnen, daß Sie mir die anfallende Mehrarbeit nicht in Rechnung stellen. Sie können sicher sein: Ich werde Sie als kompetenten und kulantem Wohnwagenbauer in unserem Camping-begeisterten Freundeskreis weiterempfehlen.

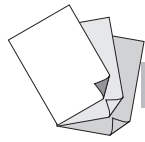
Mit freundlichen Grüßen

**Heiner Friedrichs**

Heiner Friedrichs

Beispiel für eine Änderung eines geschlossenen Vertrags





## Bausteine für Ihr Bestell-Formular

Rationalisieren Sie Ihre Bestellungen und Aufträge mit Muster-Bestell-Formularen. Sie müssen die Textbausteine nur einmal formulieren und speichern – und schon können Sie Ihr Brief-Formular jederzeit mit individuellen Angaben ausfüllen und verschicken. Ihr Muster-Bestell-Formular könnte z. B. so aussehen:

**Firma X**  
**Musterstraße 12**  
**33333 Musterstadt**

**Tel.** (09 99) 12 12 12

**Fax** (09 99) 12 12 11

Empfänger

...

**Bestellnummer:**

**Datum:**

**Ihr Angebot vom:**

Sehr geehrte/r ...,

,ch bestelle zu den von Ihnen genannten Konditionen:

Position	Menge	Artikelnr.	Artikelbeschreibung	Stückpreis	Gesamtpreis
...	...	...	...	...	...

**Netto-Gesamtpreis:**

**zzgl. gesetzl. MwSt:**

**Brutto-Gesamtpreis:** \_\_\_\_\_

**Versandart:**

**Liefertermin:**

**Zahlungsbedingungen:**

**Sonstiges:**

Mit freundlichen Grüßen