

LEITFADEN

Die Abwicklung von
Reklamationen und
Beanstandungen über
das LZN

Reklamationsgründe
im Webshop

Wareneingangs-
kontrolle

Gewährleistung
und Garantie

ZIEL

Dieser Leitfaden unterstützt Sie mit allgemeinen Informationen rund um die Abwicklung von Reklamationen über das LZN. Er beantwortet Fragen zum korrekten Umgang mit Reklamationen und den rechtlichen Pflichten aller Beteiligten.

REKLAMATIONEN

Das Logistik Zentrum Niedersachsen (LZN) verarbeitet im Laufe eines Jahres eine enorme Vielzahl an Bestellvorgängen für seine Kundinnen und Kunden.

Dabei geschieht es in vereinzelt Fällen, dass die Lieferung der bestellten Ware einen Grund zur Beanstandung gibt. In solchen Momenten gilt es, Ihre Reklamation so schnell wie möglich abwickeln zu können. Im LZN-Webshop finden Sie dafür unser Reklamationsportal.

REKLAMATIONSPORTAL

Im Reklamationsportal des LZN-Webshops können Sie uns schnell und zielgerichtet Ihre Reklamation mitteilen. Sämtliche Prozessbeteiligte erhalten über das Reklamationsportal alle dort getätigten Mitteilungen ohne Zeitverzug.

Kundinnen und Kunden, Lieferunternehmen sowie das LZN sind gleichermaßen über den Bearbeitungsstand der Reklamation informiert.

REKLAMATIONSGRÜNDE IM WEBSHOP

Wenn Sie eine Reklamation anlegen, müssen Sie in unserem Reklamationsportal einen Grund für die Beanstandung auswählen. Die nachfolgenden Reklamationsgründe sind dort verfügbar. In Abhängigkeit von Ihrem Reklamationsgrund haben Sie dann verschiedene Optionen weiter zu verfahren. Bitte beachten Sie, dass je nach Rücksendegrund, Rahmenvertrag und Katalog das Lieferunternehmen nicht unbedingt verpflichtet ist Artikel zurückzunehmen und die Rücksendekosten zu tragen.

Artikel anders als abgebildet*

- ✓ Artikel behalten
- ⇐ Artikel zurück

Der gelieferte Artikel ist anders als im (Lieferanten-) Webshop abgebildet. Hier besteht die Möglichkeit, dass Sie den Artikel trotzdem behalten oder über die Option „Artikel zurück“ die Lieferfirma bzgl. der Rücksendung kontaktieren. Bei Auswahl der Option „Artikel behalten“ wird das liefernde Unternehmen lediglich informiert.

Artikel falsch bestellt

- ⇐ Artikel zurück

Der Artikel wurde falsch bestellt und soll zurückgeschickt werden. Die Rücksendedetails werden mit der Lieferfirma geklärt. Grundsätzlich ist das liefernde Unternehmen nicht zur Rücknahme der Artikel verpflichtet. Nach Rücksprache kann dies eventuell aus Kulanz veranlasst werden.

Falscher Artikel geliefert*

- ✓ Artikel behalten (ohne Nachlieferung)
- ✓ Artikel behalten (mit Nachlieferung)
- ⇐ Artikel zurück (ohne Nachlieferung)
- ⇐ Artikel zurück (mit Nachlieferung)

Es wurde ein falscher Artikel geliefert. Wenn der gelieferte Artikel trotzdem geeignet ist, können Sie diesen behalten (ggf. erfolgt eine Nachberechnung / Gutschrift über eine Preisdifferenz). Der bestellte Artikel kann nach Absprache mit der Lieferfirma zusätzlich nachgeliefert werden (ggf. erfolgt eine Nachberechnung / Gutschrift über eine Preisdifferenz). Eine Rückgabe des falsch gelieferten Artikels und eine Nachlieferung des richtigen Artikels sind nach Klärung mit dem liefernden Unternehmen ebenso möglich.

Artikel doppelt geliefert

- ✓ Artikel behalten
- ⇐ Artikel zurück

Der bestellte Artikel wurde doppelt geliefert. Wenn Sie beide Artikel behalten möchten, erfolgt voraussichtlich eine Nachberechnung des Artikels. Die andere Option ist die Rücksendung des doppelten Artikels nach Absprache mit der Lieferfirma.

Bei allen mit „*“ markierten Reklamationsgründen besteht kein Anspruch darauf, dass die Lieferfirma den reklamierten Artikel sofort zurücknimmt und den Kaufpreis erstattet („Stornierung“). Dies ist nur mit Zustimmung des liefernden Unternehmens oder wenn besondere Umstände vorliegen möglich. Vorrangig ist die Lieferfirma berechtigt, den mangelhaften Artikel zu reparieren oder einen Ersatzartikel zu schicken und den mangelhaften Artikel zurückzunehmen (Nacherfüllung). Die Reparatur bzw. die Rücksendung erfolgt dabei auf Kosten des liefernden Unternehmens.

REKLAMATIONSGRÜNDE IM WEBSHOP

Artikel zu spät geliefert

← Artikel zurück

Der bestellte Artikel wurde z.B. für ein Projekt zu spät geliefert und wird damit nicht mehr benötigt. Eine Rücksendung des Artikels kann nur nach Rücksprache mit der Lieferfirma erfolgen.

Lieferung nicht komplett (Artikel unvollständig)*

- ✓ Artikel behalten (ohne Nachlieferung)
- ✓ Artikel behalten (mit Nachlieferung)
- ← Artikel zurück

Der Artikel wurde z.B. nur 1 x statt 2 x geliefert oder es fehlten einzelne Komponenten oder Zubehörteile. Entweder reklamieren Sie die zu wenig gelieferte Menge und fordern diese nach und/oder bestellen später neu. Dann muss die Menge nur 1 x bestätigt werden, damit der Auftrag/die Bestellung dann abgeschlossen ist.

Verarbeitungsfehler*

- ← Artikel zurück (ohne Nachlieferung)
- ← Artikel zurück (mit Nachlieferung)

Nach der erfolgten Wareneingangsprüfung wird festgestellt, dass der Artikel einen Verarbeitungsfehler aufweist. Dies kann die Nutzung beeinträchtigen, kann aber auch nur ein optischer Mangel sein. Auch hier erfolgt die Rücksendung erst nach Rücksprache.

Artikel beschädigt oder verschmutzt*

- ✓ Artikel behalten (ohne Nachlieferung)
- ✓ Artikel behalten (mit Nachlieferung)
- ← Artikel zurück

Die Ware ist beschädigt oder verschmutzt bei Ihnen eingegangen. Allerdings wird die Beschädigung oder Verschmutzung erst nach dem Auspacken festgestellt. Das liefernde Unternehmen wird informiert und um Mitteilung der weiteren Vorgehensweise gebeten.

Bei allen mit „*“ markierten Reklamationsgründen **besteht kein Anspruch darauf, dass die Lieferfirma** den reklamierten Artikel sofort zurücknimmt und **den Kaufpreis erstattet** („Stornierung“). Dies ist nur mit Zustimmung des liefernden Unternehmens oder wenn besondere Umstände vorliegen möglich. **Vorrangig ist die Lieferfirma berechtigt**, den mangelhaften Artikel **zu reparieren** oder einen **Ersatzartikel zu schicken** und den mangelhaften Artikel zurückzunehmen (Nacherfüllung). Die Reparatur bzw. die Rücksendung erfolgt dabei auf Kosten des liefernden Unternehmens.

REKLAMATIONSGRÜNDE IM WEBSHOP

Artikel defekt geliefert*

- ↔ Artikel zurück (ohne Nachlieferung)
- ↔ Artikel zurück (mit Nachlieferung)

Der Artikel wurde mittlerweile in Betrieb genommen, bei **erster** Verwendung werden jedoch Mängel festgestellt. Versuchen Sie nicht diese Mängel selbst zu beheben, erstellen Sie eine Reklamationsanzeige über den Webshop. Sie können hierbei unter den Optionen auswählen, ob ein Austausch gewünscht wird oder eine reine Rückabwicklung erfolgen soll. Der Kundenservice im LZN klärt nun die Details mit dem Lieferanten bzw. der Lieferant teilt Ihnen im weiteren Verlauf die Rücksendedetails mit.

Transportschaden*

- ↔ Artikel zurück (ohne Nachlieferung)
- ↔ Artikel zurück (mit Nachlieferung)
- ✓ Artikel behalten

Die Ware ist beschädigt bei Ihnen eingegangen. Sollte eine Beschädigung der Umverpackung sichtbar sein, ist es notwendig, dass die Beschädigung bereits bei Annahme der Ware auf dem Lieferschein vermerkt wurde. Sollte bei Annahme bereits ersichtlich sein, dass der Inhalt ebenfalls defekt ist, **verweigern Sie bei kleineren Waren bitte die Annahme** und vermerken Sie den Grund auf den Transportdokumenten. **Eine Ausnahme stellen Möbel dar: Hier bitte alle Lieferungen annehmen** und ebenfalls den ersichtlichen Mangel auf den Transportdokumenten vermerken.

Auch wenn ein Defekt bei der Warenannahme noch nicht sichtbar ist und erst beim Öffnen der Umverpackung in Erscheinung tritt, verwenden Sie bitte diesen Reklamationsgrund.

Garantie / Gewährleistung



Unter diesen Punkt fallen alle Defekte, welche während der Verwendung auftreten (bei der ersten Verwendung nutzen Sie bitte den Reklamationsgrund **Artikel defekt geliefert**).

Bei diesen Reklamationsfällen wird der Vorgang nicht unmittelbar an den Lieferanten weitergegeben, im Vorfeld erfolgt eine Prüfung des Anspruchs durch das LZN.

Falsche Größe bestellt / Artikel passt nicht

- ↔ Artikel zurück / kein Umtausch möglich

Hier reklamieren Sie bitte alle Artikel, welche nicht passen (Bekleidung, Schuhe etc.). Über das Reklamationsportal erfolgt lediglich der Rückversand, hier wird kein Austausch erfolgen. Die korrekte Größe bestellen Sie bitte neu über unseren Webshop. Die Umtauschfrist beträgt 2 Wochen ab Lieferung.

Bei allen mit „*“ markierten Reklamationsgründen **besteht kein Anspruch darauf, dass die Lieferfirma** den reklamierten Artikel sofort zurücknimmt und **den Kaufpreis erstattet** („Stornierung“). Dies ist nur mit Zustimmung des liefernden Unternehmens oder wenn besondere Umstände vorliegen möglich. **Vorrangig ist die Lieferfirma berechtigt**, den mangelhaften Artikel **zu reparieren** oder einen **Ersatzartikel zu schicken** und den mangelhaften Artikel zurückzunehmen (Nacherfüllung). Die Reparatur bzw. die Rücksendung erfolgt dabei auf Kosten des liefernden Unternehmens.

WARENEINGANGSKONTROLLE

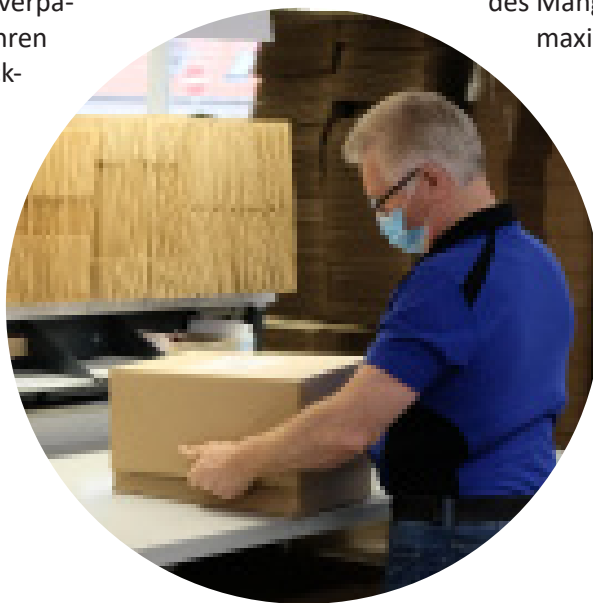
Generell muss jede Ware bei Anlieferung auf Vollständigkeit der Packstücke geprüft werden. Diese Prüfung ist in Anwesenheit der zustellenden Person durchzuführen.

Sollte die Umverpackung in irgendeiner Form beschädigt sein, muss dies auf dem Lieferschein notiert werden (wichtig für evtl. spätere Ersatzansprüche oder folgende Reklamation). Wenn möglich auch durch Fotos beweisbar machen. Anschließend veranlassen Sie bitte eine sofortige Meldung über das Reklamationsportal im LZN Webshop.

Ohne den Vermerk etwaiger Abweichungen oder Schäden gilt die Quittierung des Lieferscheins als Bestätigung, dass die Produkte in vollem Umfang und unversehrt eingetroffen sind!

Wir empfehlen, originale Umverpackungen generell aufzubewahren bis klar ist, dass keine versteckten Mängel vorhanden sind. Erst dann bitte entsorgen.

Bei der nicht empfohlenen Absicht einer Annahmeverweigerung, z.B. bei einer größeren Möbellieferung oder anderer schwerer Ware, ist eine sofortige telefonische Kontaktaufnahme mit dem LZN vorzunehmen.



Sollten Sie zeitnah keine Klärungsmöglichkeit finden, ist es **immer besser die Ware anzunehmen** und im Nachgang eine evtl. Rücknahme oder einen Umtausch über das LZN zu veranlassen. Bei der Annahme erkennbare Mängel sind schriftlich festzuhalten, am besten auf dem Lieferschein der zustellenden Person oder auf einem anderen Dokument, das diese ebenfalls unterzeichnet. Vorzugsweise sollte sich die spätere Geltendmachung etwaiger Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Lieferunternehmen vorbehalten werden. Evtl. Lieferkosten für eine sofortige Rücksendung werden auf die Kundin oder den Kunden bei Nichtbeachtung übertragen.

Die Ware ist zeitnah auszupacken und auf Beschädigungen, Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit zu untersuchen. Sollten solche festgestellt werden, ist dies dem LZN unverzüglich mitzuteilen. Wie schnell die Ware untersucht werden muss, hängt von der Art und Menge der Ware und der Erkennbarkeit des Mangels ab. Empfohlen werden maximal 3 Tage nach Lieferung.

Die Organisation einer Rücknahme oder eines Umtauschs usw. erfolgt immer durch das LZN. Hier werden alle Möglichkeiten mit der Lieferfirma vereinbart und nach Absprache mit Ihnen als Kundin oder Kunde veranlasst.



Was ist ein verdeckter Mangel?

Der Mangel ist vorhanden, aber noch nicht erkennbar. Eine Meldung an das LZN ist unverzüglich nach Entdeckung der Mängel erforderlich!



Offene Mängel?

Offensichtlich beschädigte Ware muss sofort angezeigt werden!

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

Wenn umgangssprachlich von einer Garantie gesprochen wird, sind meistens nur die gesetzlichen Gewährleistungsrechte für Sachmängel gemeint. Während es sich bei den Gewährleistungsrechten um gesetzliche Ansprüche handelt, die nur teilweise durch vertragliche Vereinbarungen abgeändert werden können, ist eine „echte“ Garantie eine vertragliche Vereinbarung, in der der Garantiegeber freiwillig zusätzliche Rechte gewährt, die unabhängig neben die gesetzlichen Ansprüche treten.

Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche und etwaige Garantieansprüche bestehen zusätzlich zu gegebenenfalls weiteren eingeräumten Rechten.

1. GEWÄHRLEISTUNG

Die Gewährleistungsrechte sind gesetzliche Ansprüche aus dem BGB und werden durch die VOL/B und ZVB konkretisiert. Von den gesetzlich festgelegten Regelungen kann teilweise durch vertragliche Vereinbarungen abgewichen werden. Dann gilt die vertragliche Vereinbarung.

Das Gewährleistungsrecht gibt es im Kauf- und Werkvertragsrecht, nicht jedoch bei Dienstleistungsverträgen. Es gilt erst nach dem Gefahrübergang, also regelmäßig nach Annahme der Kaufsache bzw. nach Abnahme des Werks durch die erwerbende Person.

1.1 Mangel bei Gefahrübergang

Ein Mangel ist die Abweichung der Ist- von der Soll-Beschaffenheit und deren Ursache muss bereits bei Annahme der Kaufsache bzw. Abnahme des Werks vorgelegen haben.

Kein Mangel ist, dass die falsche Sache bestellt wurde oder die Sache nicht gefällt oder passt.

Liegt ein Mangel vor, muss das LZN dem liefernden Unternehmen diesen Mangel unverzüglich anzeigen.

1.2 Rechte der Auftraggebenden

Kundinnen und Kunden können als Auftraggebende im Falle eines Mangels Nacherfüllung verlangen.

Die Lieferfirma als auftragnehmende Person darf in diesem Fall wählen, ob sie die Sache repariert (Nachbesserung), eine neue liefert (Nachlieferung) oder sie neu herstellt (Nachherstellung). Dabei trägt die Lieferfirma sämtliche Kosten.

Kommt die auftragnehmende Person dem nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach (Fristsetzung erfolgt durch das LZN), können Sie auf Kosten der auftragnehmenden Person den Mangel selbst oder durch einen Dritten beseitigen lassen.

Wollen Sie als Kundin oder Kunde den Preis mindern, vom Vertrag zurücktreten (stornieren) oder Schadens- bzw. Aufwendungsersatz verlangen, muss das LZN der auftragnehmenden Person vorher zur Nacherfüllung eine angemessene Frist mit dem Hinweis setzen, dass das LZN nach Ablauf dieser Frist die Beseitigung des Mangels ablehnt.

Regelmäßig kann nur ein Recht ausgewählt werden. Lediglich Rücktritt und Schadensersatz stehen nebeneinander. Sofern die Leistung teilbar ist, kann auch nur für einen Teil ein Recht eingefordert werden.

Sofern die Lieferfirma einverstanden ist, kann auch von den oben dargestellten Vorgaben abgewichen werden. Beispielsweise kann vereinbart werden, dass die Kundin oder der Kunde die Art der Nacherfüllung wählt oder die mangelhafte Sache direkt zurückgenommen und der Kaufpreis erstattet wird.

1.3 Ausschluss

Die Rechte bestehen nicht, sofern die Voraussetzungen für ihre Geltendmachung nicht erfüllt sind. Das ist insbesondere **die unverzügliche Mängelanzeige**, der Vorbehalt der Rechte bei **erkennbaren Mängeln bei der Abnahme** eines Werkes, nicht **erfolgte Fristsetzung (sofern erforderlich)** und Ablauf der **Gewährleistungsfrist** (grundsätzlich zwei Jahre nach unbeanstandeter Abnahme/Annahme).

1.4 Pflichten der Kundinnen und Kunden

Die Kundinnen und Kunden sollen die Sache schnellstmöglich nach Erhalt überprüfen und erkennbare Mängel dem LZN mitteilen. Schon bei der Annahme erkennbare Mängel (Transportschäden) sind auf der Lieferquittung zu vermerken. Tritt ein Mangel erst später auf, ist dieser umgehend dem LZN anzuzeigen. Ferner sind die Mängel durch Fotos zu dokumentieren.

Stellt eine Kundin oder ein Kunde bei Abnahme eines Werkes Mängel fest, sind sich die Rechte für deren Beseitigung schriftlich vorzubehalten. Bei erheblichen Mängeln kann die Abnahme verweigert werden.

Dem Lieferunternehmen als Auftragnehmer ist zur Überprüfung der Mangelhaftigkeit sowie zur Nacherfüllung Zugang zur Sache zu gewähren.

Das LZN ist stets auf dem aktuellen Stand zu halten.

2. GARANTIE

Eine selbstständige Garantie tritt unabhängig neben die gesetzlichen Gewährleistungsrechte. Sie kann durch die auftragnehmende Person, Händlerinnen und Händler, die Herstellfirma oder sonstige Dritte gewährt werden. Die garantiegabende Person bestimmt dabei den Inhalt, u. a. für welche Fälle sie gilt, wie vorzugehen ist und wie lange sie gültig ist.

Eine unselbstständige Garantie ist Teil des Kaufvertrags und modifiziert die gesetzlichen Gewährleistungsrechte. Sie kann z. B. die Beweislast verändern, den Mangelbegriff erweitern oder den Gewährleistungszeitraum verlängern.

Die häufigsten Garantieförmlichkeiten im Kaufrecht sind die Beschaffenheits- und die Gewährleistungsgarantie.

Bei der Beschaffenheitsgarantie sichert die Verkäuferin oder Verkäufer eine bestimmte Beschaffenheit der Kaufsache zu und übernimmt die Haftung für alle Folgen des Fehlens der zugesicherten Beschaffenheit.

Bei der Haltbarkeitsgarantie sichert die Verkäuferin oder der Verkäufer zu, dass die Kaufsache über den Zeitpunkt der Annahme hinaus, für einen festgelegten Zeitraum weiterhin mangelfrei bleibt. Tritt während des zugesicherten Zeitraums ein Mangel auf, so wird vermutet, dass dieser Mangel bereits bei Gefahrübergang vorlag.



Haben Sie Fragen?

Für Fragen zur Erfassung und Bearbeitung der Reklamationen steht Ihnen unser Kundenservice gern zur Verfügung. Darüber hinaus bieten wir Ihnen Onlineschulungen für unseren Webshop inkl. der Reklamationsfunktion an.

Kontaktieren Sie uns hierzu gerne unter:

kundenservice.wud@lzn.de

IMPRESSUM

Logistik Zentrum Niedersachsen
Landesbetrieb
Gimter Straße 26
34346 Hann. Münden

Tel. 0800 8077707
www.lzn.niedersachsen.de