

Themenplan

Reklamationsmanagement im B2B und B2C-Modehandel

1. VERTRAGLICHE HAFTUNG DES HERSTELLERS GEGENÜBER HÄNDLER UND HÄNDLER GEGENÜBER ENDVERBRAUCHER
 - 1.1. Mangelbegriff nach § 434 BGB in der Fassung 01.01.2022 n.F.
 - 1.1.1. Subjektive Anforderungen
 - 1.1.2. Objektive Anforderung
 - 1.1.3. Kumulatives Vorliegen von subjektiven und objektiven Anforderungen seit dem 01.01.2022
 - 1.1.4. Besonderheiten im B2C-Geschäft
 - 1.1.4.1. Verbraucher hat Kenntnis vom Mangel, § 475 Abs. 3 S. 2 BGB i. V. m. § 442 BGB
 - 1.1.4.2. Abweichung vom Mangelbegriff durch ausdrücklich gesonderte Vereinbarung wie z. B. bei B-Ware
 - 1.1.5. Besonderheiten im B2B-Geschäft
 - 1.1.5.1. Negative Beschaffenheitsvereinbarung
 - 1.1.5.2. Händler hat Kenntnis vom Mangel, § 442 BGB
 - 1.2. Vertraglicher Haftungsumfang des Händlers
 - 1.2.1. Nacherfüllung (Reparatur oder Ersatzlieferung)
 - 1.2.1.1. Kosten der Rücknahme der mangelhaften Sache
 - 1.2.1.2. Kein Anspruch auf Nutzungersatz
 - 1.2.2. Rücktritt vom Vertrag
 - 1.2.2.1. Keine Fristsetzung mehr erforderlich, § 475 Abs. 5 BGB n.F.
 - 1.2.2.2. Sofortiger Rücktritt des Verbrauchers möglich, wenn bei Nacherfüllung gleicher oder neuer Mangel auftritt, § 475d Abs. 2 BGB n.F.
 - 1.3. Vertraglicher Haftungsumfang des Herstellers
 - 1.3.1. Nach BGB/HGB
 - 1.3.2. Nach AGBs: Einheitsbedingungen der Deutschen Textilwirtschaft
 - 1.4. Typische Mängel aus der Praxis
 - 1.4.1. B2B und B2C – Unterschiede?
 - 1.4.2. „Der erste Eindruck“ – Griff, Geruch, Optik
 - 1.4.3. Materialzusammensetzung
 - 1.4.4. Materialeigenschaften

Fortsetzung Themenplan

Reklamationsmanagement im B2B und B2C-Modehandel

- 1.4.5. Verarbeitung
 - 1.4.6. Farbe & Farbechtheiten
 - 1.4.7. Maßveränderungen
 - 1.4.8. Nutzungsbeanspruchungen
 - 1.4.9. Beanspruchungen bei der Pflege
 - 1.4.10. Schadstoffe
 - 1.4.11. Technische Möglichkeiten und Grenzen einer Mängelbeseitigung
 - 1.5. Verjährungsfrist von 2 Jahren, § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB
 - 1.5.1. Besonderheiten im B2C-Geschäft
 - 1.5.1.1. Ablaufhemmung der Verjährungsfrist von 4 Monaten gemäß § 475e Abs. 3 BGB n.F.
 - 1.5.1.2. Verlängerung der Beweislastumkehrfrist von 6 Monaten auf 1 Jahr, § 477 Abs. 1 BGB n.F.
 - 1.5.1.3. Händlerregress nach § 445b BGB n.F., Wegfall der 5-Jahresfrist
 - 1.5.1.4. Ausgleichsregelung i. S. v. § 478 BGB
 - 1.5.1.5. Verjährungsabkürzung für gebrauchte Ware nur noch durch ausdrücklichen Vertrag möglich, § 476 Abs. 2 BGB n.F.
 - 1.5.2. Besonderheiten im B2B-Geschäft
 - 1.5.2.1. Einschränkung durch Untersuchungs- und Rügepflicht nach § 377 HGB
 - 1.6. Verbraucherrechte im Internethandel
 - 1.7. Übergangsfrist für das neue Recht
 - 1.8. Beweislastfragen
2. GARANTIEHAFTUNG DES HERSTELLERS UND HÄNDLERS, § 443 BGB
- 2.1. Definition
 - 2.2. Praxisbeispiele
 - 2.3. Inhalt
 - 2.4. Verjährung
 - 2.5. Risiken von Garantien

Fortsetzung Themenplan

Reklamationsmanagement im B2B und B2C-Modehandel

2.6. Sonderbestimmungen für Garantien nach § 479 BGB n.F.

- 2.6.1. Hinweis auf die unentgeltlichen gesetzlichen Ansprüche
- 2.6.2. Name und Anschrift des Garantiegebers
- 2.6.3. Verfahren der Geltendmachung der Garantie
- 2.6.4. Nennung der Ware, für die die Garantie gilt
- 2.6.5. Dauer und räumlicher Geltungsbereich der Garantie
- 2.6.6. Garantie muss auf dauerhaften Datenträger dem Verbraucher übergeben werden
- 2.6.7. Anspruch auf Nacherfüllung innerhalb der Haltbarkeitsgarantie
- 2.6.8. Wirksamkeit der Garantie trotz mangelnder Formerfordernisse

3. PRODUKTHAFTUNG UND PRODUZENTENHAFTUNG GEMÄSS § 1 PRODUKTHAFTUNGSG UND § 823 BGB

- 3.1. Definition und Haftungsumfang
- 3.2. Anspruchsgrundlagen aus ProdHaftG und § 823 Abs. 1 BGB
- 3.3. Verjährung

4. FAQS ZU STANDARDPROBLEMEN