



# LIEFERANTENREKLAMATIONEN IN DER PRAXIS

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen praxisnahe Lösungen für den Umgang mit Lieferantenreklamationen aufzuzeigen. Neben der korrekten Abwicklung von Reklamationen stehen dabei auch Korrektur- und Präventivmaßnahmen zur Vermeidung künftiger Reklamationsfälle im Mittelpunkt. Behandelt werden sowohl rechtliche Fragen als auch die praktische Abwicklung von Lieferantenreklamationen.

**ZIELGRUPPE:** Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter:innen aus dem Einkauf sowie an alle, zu deren Aufgaben die Reklamationsabwicklung gehört. Das Seminar eignet sich hauptsächlich für Unternehmen der produzierenden Industrie.

**METHODIK:** Fachvortrag, Fallbeispiele, Ihre Fragen, Checklisten

**SEMINARLEITUNG:** Manfred Rautenberg, RA Klaus-Peter Langenkamp



## SEMINARINHALTE

### Einführung in das praktische Reklamationsmanagement

- › Ziele des Reklamationsmanagements
- › Gründe für eine Reklamation
  - Qualitätsprobleme
  - Terminprobleme
  - Transportschäden, falsche Liefermengen etc.

### Praktische Abwicklung von Lieferantenreklamationen

- › Basiswissen – der 8D-Prozess
- › Übermittlung von Reklamationen
- › Sofortmaßnahmen durch den Lieferanten
- › **Checkliste – so reklamiert man richtig Schritt für Schritt**

### Prävention von Reklamationen

- › Ursachenanalyse zur Vermeidung weiterer Reklamationsfälle
- › Korrektur- und Präventivmaßnahmen nach Reklamationen
- › Wie vermeidet man im Vorfeld, dass Reklamationen nötig werden?
- › Reklamationsvermeidung durch kontinuierliches Lieferantenmanagement

### Kosten der Lieferantenreklamation

- › Übersicht der Kostenelemente
- › Welche Kosten hat der Lieferant zu tragen?
- › Wie macht man diese Kosten geltend?
- › **Checkliste**

### IT-Unterstützung des Reklamationsmanagements

- › Software zur Reklamationsabwicklung
- › Unterstützte Funktionen
- › **Checkliste**

### Allgemeine rechtliche Rahmenbedingungen

- › Vertragliche Grundlagen
- › Wann liegt ein Mangel vor?
- › Möglichkeiten bei Reklamationen: Nacherfüllung, Rücktritt, Schadensersatz, Verzug & Co.
- › Besonderheiten bei internationalen Verträgen
- › Klare Fristvorgaben

### Wareneingangsprüfung als Voraussetzung einer erfolgreichen Reklamation

- › Unverzügliche Untersuchungs- und Rügefrist – was heißt „unverzüglich“ in der Praxis?
- › Gegenstand der Untersuchung
- › Art und Umfang der Untersuchung
- › Inhalt, Form und Frist einer Reklamation

### Rechtliche Gestaltungsmöglichkeiten für den Einkauf

- › Rahmenverträge
- › Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Durchsetzung von Ansprüchen

- › Was tun bei Konflikten mit Lieferanten?
- › Außergerichtliche Möglichkeiten
- › Gerichtliche Möglichkeiten

**Extra:** Praxisteil mit Fallbeispielen und praktischen Übungen zu den rechtlichen Aspekten des Reklamationsmanagements



- + Frist- und formgerechter Reklamationsablauf
- + Einheitliche Abläufe bei der Reklamationsabwicklung
- + Effektiveres Lieferantenmanagement
- + Rechtssicherheit in Reklamationsfällen
- + Rechtssichere Musterschreiben für Reklamation und Verzug



Möchten Sie dieses Seminar als INHOUSE-Schulung buchen? Sprechen Sie uns an unter [inhouse@bme.de](mailto:inhouse@bme.de) oder 06196 5828-251



22. – 23.04.2024  
10. – 11.06.2024  
07. – 08.10.2024



**ONLINE**  
**FRANKFURT**  
**MANNHEIM**



382430418  
352406013  
352410003



1.395,-  
1.495,-  
1.495,-



**PRÄSENZ/ONLINE:**  
1. Tag: 09.30 – 17.00 Uhr  
2. Tag: 08.30 – 16.30 Uhr



06196 5828-200



06196 5828-299



[anmeldung@bme-akademie.de](mailto:anmeldung@bme-akademie.de)



[www.bme-akademie.de](http://www.bme-akademie.de)

# ANMELDUNG

 06196 5828-299  anmeldung@bme-akademie.de

Ja, ich melde mich an wie folgt:

Veranstaltungs-/Produkt-Titel .....

Veranstaltungs-Nr.  .....

Ort ..... Datum .....

Teilnehmer:in 1  Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name ..... Vorname .....

Position ..... Abteilung .....

Telefon ..... Fax ..... E-Mail .....

Teilnehmer:in 2  Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name ..... Vorname .....

Position ..... Abteilung .....


Telefon ..... Fax ..... E-Mail .....

Firma .....

Branche .....

Straße/Postfach ..... PLZ/Ort .....

Telefon ..... Fax .....

 .....  
Datum/Unterschrift .....

Abweichende Rechnungsanschrift .....

Abteilung .....

Straße/Postfach ..... PLZ/Ort .....

## Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühr für Seminare zzgl. Mehrwertsteuer ist fällig nach Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. 20 % Rabatt für den zweiten und alle weiteren Teilnehmenden werden nur bei Buchung des gleichen Seminars zum gleichen Veranstaltungstermin und bei gleichzeitiger Buchung gewährt. Rabatte sind nicht kombinierbar. In der Teilnahmegebühr sind enthalten: Dokumentationsunterlagen sowie bei Präsenzveranstaltungen Mittagessen, Kaffee/Tee und Erfrischungsgetränke. **Mit Erscheinen dieses Kataloges verlieren alle bisherigen Veröffentlichungen ihre Gültigkeit.**

## Anmeldebestätigung

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Bitte überprüfen Sie die korrekte Schreibweise Ihres Namens und Ihrer Firmierung. Bei Präsenzveranstaltungen sind der Anmeldebestätigung die Anschrift, Telefon-/Faxnummer des Tagungshotels sowie die Rechnung beigelegt. Geben Sie bei Online-Veranstaltungen für den weiteren Schriftverkehr bitte unbedingt die E-Mail-Adresse des Teilnehmenden an. Die Zugangsdaten zum Online-Training gehen Ihnen kurz vor Veranstaltung per E-Mail zu.

## Hotelbuchungen

Im jeweiligen Tagungshotel haben wir für Sie ein begrenztes Zimmerkontingent reserviert. Die Zimmerreservierung nehmen Sie bitte selbst unter dem Stichwort „BME Akademie GmbH“ vor. Die Anschrift des Hotels entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung. Bitte beachten Sie, dass Zimmerbuchungen nur zeitlich befristet und im Rahmen der verfügbaren Kontingente möglich sind. Für Stornierung oder Umbuchung sind die Teilnehmenden selbst verantwortlich. Sollte das Zimmerkontingent ausgeschöpft oder abgelaufen sein, ist es u.U. günstiger, wenn Sie bei Ihrer Hotelbuchung auf ein Online-Portal zurückgreifen.

## Änderungsvorbehalte

Die BME Akademie ist berechtigt, notwendige organisatorische, inhaltliche und methodische Änderungen der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen für die Teilnehmende nicht wesentlich ändern. Das beinhaltet auch, die Veranstaltung digital durchzuführen. Darüber hinaus ist die BME Akademie befugt, den vorgesehenen Referierenden im Falle von Krankheit, Unfall oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen durch Referierende mit gleicher Qualifikation zu ersetzen, um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden.

## Rücktritt/Stornierung

Bei Rücktritt bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 15 % der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Nur in Fällen von höherer Gewalt oder Restriktionen durch den Gesetzgeber, welche die Durchführung der Veranstaltung unmöglich machen, entfällt die Bearbeitungsgebühr. Zur Fristwahrung muss der Rücktritt schriftlich erfolgen. Rücktrittsgebühren fallen nicht an, wenn eine Ersatzperson gestellt wird.

## Urheberrecht

Die im Rahmen unserer Veranstaltungen ausgehändigten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne Einwilligung der BME Akademie GmbH und der jeweiligen Referierenden vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden.

## Datenschutz

Informationen, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen, erhalten Sie unter [www.bme.de/datenschutz](http://www.bme.de/datenschutz).

## AGB

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BME Akademie, zu finden unter [www.bme.de/agb](http://www.bme.de/agb).

Änderungen vorbehalten.

Bildquellen: BME-Bildarchiv, iStock.com, shutterstock.com, stock.adobe.com, fotolia.de

[www.bme-akademie.de](http://www.bme-akademie.de)