

Außerbetriebliche Korrespondenz mit Fokus auf ausgewählte Art des Geschäftsbriefs – Reklamation

Aneta Slánská

Bachelorarbeit
2020



Tomas Bata University in Zlín
Faculty of Humanities

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav moderních jazyků a literatur

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Aneta Slánská**
Osobní číslo: **H170017**
Studijní program: **B7310 Filologie**
Studijní obor: **Německý jazyk pro manažerskou praxi**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Obchodní korespondence se zaměřením na vybraný druh obchodního dopisu – reklamace**

Zásady pro vypracování

Studium odborné literatury

Popis, definice a členění odborného jazyka se zaměřením na jazyk obchodní korespondence

Popis reklamačního procesu

Charakteristika a analýza odborných výrazů v textech reklamačních dokumentů

Interpretace a vyhodnocení výsledků analýzy

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

Jazyk zpracování: **Němčina**

Seznam doporučené literatury:

DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. ISBN 978-3-411-90448-8.

NEUMAYER, Gabi. *Praxismappe für überzeugende Geschäftsbriefe*. Frankfurt am Main: Eichborn, 2006. ISBN 978-3-8218-5896-8.

ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. ISBN 3-503-07938-6.

ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalsche und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. ISBN 978-80-87500-08-8.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Renata Šilhánová, Ph.D.

Ústav moderních jazyků a literatur

Datum zadání bakalářské práce: 8. listopadu 2019
Termín odevzdání bakalářské práce: 11. května 2020

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

Mgr. Roman Trušník, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 17. ledna 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydávalečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Tato Bakalářská práce se zabývá procesem reklamace, jejím detailním popisem a analýzou vybraných reklamačních dokumentů. Teoretická část se zprvu věnuje odbornému jazyku, jeho členění a funkcím, následně se zaměřuje na obchodní jazyk a obchodní dopis, do jehož prostředí bylo poté zařazeno hlavní téma – reklamace. Dále vysvětlují podmínky a důvody, které vedou k reklamaci zboží, a co všechno tento průběh v podstatě obnáší. V dalším kroku zmiňuji také upomínky. Jak správně napsat obchodní dopis nebo k čemu slouží údaje, které musí být v těchto dokumentech uvedeny, to vše představuje první část této práce, zatímco praktická část se soustředí především na zkoumání konkrétních příkladů. Poznatky, které byly popsány v teoretické části, jsem zde aplikovala do praxe a vyzdvihla jsem specifické odborné termíny, která se často používají v tomto odvětví.

Klíčová slova: reklamace, obchodní dopis, obchodní němčina, upomínka

ABSTRACT

This Bachelor thesis deals with the process of a complaint, its detailed description, as well as with the analysis of a selection of complaint documents. Firstly, the theoretical part is dedicated to technical language with its structure and functions, then it pays closer attention to a business language and business letters. Second to this is the main topic of complaints, classified into this category. Furthermore, this thesis explains the terms and reasons for someone filing a complaint about purchased goods, as well as what exactly is necessary to do over this period of time. In addition, the specific types of demand notes are also explored. This includes how to write a business letter properly or what the assigned data in these documents is used for. All of this forms the first part of the thesis, while the second part concentrates on analysis of concrete examples. The results described in the first part of this thesis are put into practice, and the specialized technical words used here often are highlighted.

Keywords: complaint, a claim for replacement, business letter, business German

ABSTRACT

Diese Bachelorarbeit befasst sich mit dem Prozess der Reklamation, ihrer detaillierten Beschreibung und mit der Analyse der ausgewählten Reklamationsdokumente. Der theoretische Teil widmet sich erstens der fachlichen Sprache mit ihrer Gliederung und Funktionen, dann der näheren Orientierung auf die Wirtschaftssprache und auf den Geschäftsbrief. In dem folgenden Schritt wurde in dieses Umfeld das Hauptthema – die Reklamation - eingesetzt. Im Weiteren erkläre ich die Bedingungen und Gründe, die dazu führen, dass man Ware reklamiert und was dieser Verlauf eigentlich beträgt. Danach werden auch die Mahnungen erwähnt. Wie soll man einen richtigen Geschäftsbrief schreiben oder wozu dienen uns die Angaben, die in den Dokumenten pflichtgemäß angegeben müssen werden, das alles stellt der erste Teil dar, während der praktische Teil sich hauptsächlich auf die Erforschung der konkreten Beispiele konzentriert. Die bis jetzt beschriebenen Erkenntnisse wurden in die Praxis appliziert und die speziellen Fachwörter, die man hier oft benutzt, hervorgehoben.

Schlüsselwörter: Reklamation, Geschäftsbrief, Fachsprache, Mahnung

An dieser Stelle möchte ich mich bei meiner Leiterin der Bachelorarbeit, Frau Mgr. Renata Šilhánová, Ph.D. für ihre wertvollen Bemerkungen, die mir bei dem Schaffen meiner Arbeit geholfen haben, bedanken. Zugleich gehört ein großer Dank Mgr. Vendula Kovářová, die mir die nützlichen Dokumente und Informationen gewährt hat.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

INHALT

EINLEITUNG.....	11
I THEORETISCHER TEIL	13
1 FACHSPRACHEN.....	14
1.1 BESTIMMUNG VON FACHSPRACHEN	14
1.2 FACHSPRACHLICHE KOGNITIONSFUNKTIONEN	14
1.2.1 Funktionale Eigenschaften von Fachsprachen	14
1.2.1.1 Deutlichkeit	15
1.2.1.2 Verständlichkeit	15
1.2.1.3 Ökonomie.....	15
1.2.1.4 Anonymität.....	16
1.2.1.5 Identitätsstiftung.....	16
1.3 GLIEDERUNG VON FACHSPRACHEN	16
1.3.1 Horizontale Gliederung.....	17
1.3.2 Vertikale Gliederung.....	18
2 WIRTSCHAFT UND SPRACHE.....	21
2.1 KLASSIFIKATION VON WIRTSCHAFTSDEUTSCH	22
2.1.1 Gliederungen von Wirtschaftssprache	22
2.2 BETRIEBSLINGUISTIK	25
3 GESCHÄFTSBRIEF.....	27
3.1 FUNKTIONEN DES GESCHÄFTSBRIEFS	28
3.1.1 Informative Funktion	28
3.1.2 Appellative Funktion.....	28
3.1.3 Kontaktfunktion	28
3.1.4 Obligationsfunktion.....	29
3.1.5 Deklarative Funktion.....	29
3.2 RICHTIGES SCHREIBEN EINES GESCHÄFTSBRIEFS	29
3.2.1 Adressen, Betreff und Anrede.....	30
3.2.2 Text des Briefes und Briefschluss.....	31
3.2.3 Unterschrift und Anlagen.....	31
4 REKLAMATION	33
4.1 AUFBAU DER REKLAMATION.....	33
4.2 ARTEN VON BEHEBUNG DER REKLAMATIONEN.....	34
4.2.1 Nachbesserung	34
4.2.2 Preisminderung	34
4.2.3 Ersatzlieferung	34
4.2.4 Wandlung	35
4.2.5 Schadenersatz.....	35
4.2.6 Nachlieferung.....	35

4.2.7	Umtausch.....	36
4.3	ANTWORT AUF DIE REKLAMATION UND IHRE EVENTUELLE ABLEHNUNG.....	37
4.4	MAHNUNG.....	37
II	PRAKTISCHER TEIL.....	38
5	EINLEITUNG IN DEN PRAKTISCHEN TEIL.....	39
6	DIE OFT VERWENDETEN PHRASEN IN GESCHÄFTSBRIEFEN	41
6.1	BRIEFTEXT EINER REKLAMATION.....	41
6.1.1	Analyse einer Reklamation	43
6.2	ANTWORT AUF DIE REKLAMATION.....	44
6.2.1	Analyse einer Reklamationsantwort	46
6.3	MAHNUNG.....	47
6.3.1	Mahnung bei der Zahlungsverzögerung	47
6.3.2	Mahnung bei der Lieferverzögerung.....	48
6.3.2.1	Analyse einer Mahnung bei der Lieferverzögerung.....	49
7	REALITÄT IN HEUTIGEN FIRMEN.....	51
7.1	DIE KOMMUNIKATION PER COMPUTER	51
7.1.1	Beispiel aus der Praxis	51
7.1.1.1	Analyse der Reklamationsmeldung.....	54
7.1.1.2	Analyse der E-Mail	56
7.1.1.3	Analyse der Lieferantbewertung.....	59
7.2	FORMULARE.....	61
7.3	VERGLEICH DER DOKUMENTE.....	62
8	DIE UNTERSUCHUNG VON GESCHÄFTSBRIEFEN	64
8.1	ABKÜRZUNGEN	67
	SCHLUSSBETRACHTUNG.....	69
	LITERATURVERZEICHNIS.....	71
	SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	73
	ABILDUNGSVERZEICHNIS.....	75
	TABELLENVERZEICHNIS.....	76

EINLEITUNG

Jedem von uns passierte es sicherlich, dass man eine Ware bestellte und erhielt, die dem seitens des Herstellers garantierten Zustand nicht entsprach – sie war beschädigt, nicht komplett, verwechselt usw. Ich denke, dass es in einem solchen Falle, wenn man mit den gelieferten Waren nicht zufrieden ist, wichtig zu wissen ist, was man machen oder wie man reagieren sollte. Eine von den möglichen Reaktionen, bzw. Verfahrens, ist die Erhebung der schriftlichen Reklamation, und dazu gehört sicherlich, dass man einen richtigen Geschäftsbrief stilistisch, formal, grammatisch richtig und inhaltlich formulieren soll – egal ob er die Reklamationen betrifft oder nicht. Wem soll man die Reklamation senden oder wie soll man den Reklamationsformular richtig einfüllen usw.

Man kann auch in die umgekehrte Situation geraten – man besitzt eine Firma, liefert die Ware und irrtümlich verwechselt die Bestellungen, die Ware beschädigt sich auf dem Weg zum Abnehmer - das Ergebnis ist der Erhalt einer Reklamation. Auf welche Art und Weise soll man dieses Problem bewältigen? Das ist das Thema meiner Bachelorarbeit, wobei der Fokus auf die sprachlichen Besonderheiten der Textsorte „Reklamation“ gelegt wird.

Die Bachelorarbeit ist in zwei Teile gegliedert, in den theoretischen und in den praktischen. In dem ersten Teil versuchte ich den ganzen Prozess der Reklamation vom Anfang an bis zum Ende zu zeigen. Ich beginne mit den theoretischen Auslegungen – es wird speziell auf die Fachsprache, ihre Gliederung und Funktionen eingegangen, danach konzentriere ich mich auf Wirtschaftsdeutsch, wobei die Klassifikation und die Gliederung von der Wirtschaftssprache diskutiert werden. Im Fokus des dritten Kapitels steht der Geschäftsbrief. Hier lässt es sich zeigen, wie man einen richtigen Geschäftsbrief schreiben soll. Die letzte Phase des theoretischen Teiles lenkt ausdrücklich schon Aufmerksamkeit auf das Hauptthema – die Reklamation. Dazu schließt sich ihr Prozess an. Dem ist hinzuzufügen, was für Anforderungen mit der Reklamation zusammenhängen – ob es die Nachbesserung der Ware, die Preisminderung, die Ersatzlieferung, die Wandlung, der Schadenersatz, die Nachlieferung oder auch der Umtausch ist. Zu der Ergänzung aller Informationen ist es auch wichtig, die Reklamationsantwort zu beschreiben. Was auch eine Erwähnung verdient, ist die Mahnung.

In dem praktischen Teil sind zunächst 3 Beispiele der Duden Briefe einer Analyse unterzogen. Dann habe ich versucht zu zeigen, wie man in der Praxis die Erkenntnisse,

die in dem ersten Teil festgestellt wurden, benutzt. Daraus ergibt sich, welche Fachwörter nicht nur in den Reklamationsdokumenten meist verwendet werden. Als Vorlage stehen mir die Dokumente einer deutschen Firma zur Verfügung, die Automobilbestandteile erzeugt oder weiter bearbeitet. Es werden die möglichen Lösungen gezeigt, wie man mit der Reklamation fertig wird. Es sei noch erwähnt, wie die Reklamationsabteilungen in der realen Welt arbeiten. Das bedeutet, dass ich ihre Fortgänge und Methoden zu beschreiben und ein paar Dokumentenbeispiele zu analysieren und vorzustellen versuchte. Im nächsten Schritt sind die Musterbriefe mit den untersuchten Dokumenten verglichen. Danach folgt eine Einsicht in die Untersuchung von authentischen Briefen, deren Ergebnisse in einer Tabelle verzeichnet sind. Das Ziel dieser Arbeit besteht darin, einen Vergleich zwischen den Musterreklamationen als Vertreter der richtig und normgerecht gestalteten Briefftexte und der heutigen in der Praxis verwendeten Korrespondenz zu ziehen und festzustellen, welche Sprachmittel für diese Art vom Geschäftsbrief typisch sind und wie der Reklamationsprozess funktioniert.

I. THEORETISCHER TEIL

1 FACHSPRACHEN

1.1 Bestimmung von Fachsprachen

Wenn man die Fachsprache bestimmen will, muss man erst gewählte wissenschafts- und sprachtheoretischen Voraussetzungen, die aus historischer und auch systematischer Sicht eingeordnet müssen werden, feststellen. Bei dieser Einordnung wird das fachsprachliche Kommunikationsmodell berücksichtigt. Die Berücksichtigung hängt davon ab, ob man den Fachtextproduzenten sowie dessen Rezipienten kennt. Hier lässt es sich nicht darauf ankommen, ob der Fachtext schriftlich oder mündlich ist, wobei die Produktion und Rezeption eines Textes verläuft. Die Fachkommunikation verläuft nicht nur zwischen zwei Personen in einer Richtung. Eine von den anderen Möglichkeiten ist zum Beispiel, dass ein Text von mehreren Autoren, also Produzenten, verfasst wird, oder der Text eine Rezipientengruppe erreicht. Diese Rollen der Kommunikationsbeteiligten können sich verwechseln, und zwar wenn der Produzent die Rolle der Rezipienten in derselben Situation übernimmt, dann sprechen wir über die Verbreitung eines Textes in mehrere Richtungen.¹

1.2 Fachsprachliche Kognitionsfunktionen

Die traditionelle Fachsprachenforschung hat Beiträge zur Erforschung funktionaler und psychologischer Aspekte in einer fachsprachlichen Kommunikation gebracht. Im Rahmen der Funktionallinguistik handelt es sich um den Beitrag für die Bestimmung von Fachsprachen als funktionale Varietäten oder für die Fachsprachenbetrachtung. Die Forschung hat Fortschritte auch im Gebiet der psychologischen Gesichtspunkte gemacht, und zwar die Berücksichtigung der intellektuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten, aber auch Berücksichtigung der Kommunikationsmotivation und –Intention der Personen, die an der Fachsprachenkommunikation sich beteiligen.²

1.2.1 Funktionale Eigenschaften von Fachsprachen

Innerhalb von Fachsprachenlinguistik unterscheidet Roelcke (2005, 26-31) fünf grundlegenden Arten von funktionalen Eigenschaften, die mit der Darstellungsfunktion eng verbunden sind, jedoch muss man Rücksicht auf *system-*, *pragma-* (Erweiterung und

¹ Vgl. ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 15

² Vgl. ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 26

² Vgl. ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 26

Differenzierung der systemlinguistischen Konzeptionen) oder *kognitionslinguistische* (Neubestimmung und Neubewertung der system- und pragmlinguistischen Konzeptionen) Merkmale nehmen.

1.2.1.1 Deutlichkeit

Nicht nur im Alltag, sondern auch in der Sprachwissenschaft, wird die Deutlichkeit im weitesten Sinne beschrieben. Es bedeutet, dass man bei der Darstellungsfunktion möglichst adäquaten Bezug auf die fachlichen Gegenständen, Sachverhalten, Abläufen und Verfahren nehmen muss. Auf der Grundlage des systemlinguistischen Modells wird die Wortschatzbedeutung hervorgehoben. Bei einem pragmlinguistischen Ansatz lassen sich fachsprachliche Äußerungen mit außersprachlichem Kontext finden und was die kognitionslinguistischen Merkmale betrifft, hier kann man die Deutlichkeit mit dem sprachlichen System sowie mit den sprachlichen Äußerungen gleichermaßen vergleichen.

1.2.1.2 Verständlichkeit

Sowohl die Deutlichkeit als auch die Verständlichkeit unterstützen die Darstellungsfunktion. Im Rahmen eines systemlinguistischen Modells geht es um die durch einige Besonderheiten (Lexik und Syntax) garantierende fehlerfreie Vermittlung von betreffenden Kenntnissen der Rezipienten. Dagegen dem pragmlinguistischen Modell zufolge sollen die Rezipienten dazu geforderte gewisse (Vor-) Kenntnisse haben, um die richtige Informationsvermittlung zu leisten. Wenn man einen kognitionslinguistischen Ansatz in Kauf nimmt, wird die Verständlichkeit von fachsprachlichen Äußerungen vor dem Hintergrund der menschlichen Kenntnisse und deren Verarbeitung selbst betrachtet.

1.2.1.3 Ökonomie

Unter sprachlicher Ökonomie versteht man den minimalen sprachlichen Einsatz bei der maximalen fachlichen Darstellung. Es ist jedoch möglich nur in dem Falle, wenn lediglich eine der Größen, entweder der Kommunikationsaufwand oder das Kommunikationsergebnis, als veränderlich betrachtet wird. Wenn die Größen zugleich für wechselhaft gehalten sind, gilt die Hypothese als unkorrekt. Laut den systemlinguistischen Merkmalen wird Ökonomie am Sprachsystem, laut den pragmlinguistischen an den sprachlichen Äußerungen und letztendlich im Rahmen

der kognitionslinguistischen Merkmale an kognitiven Strukturen und Prozessen festgemacht. Ökonomie ist von den Produzenten und Rezipienten abhängig.

1.2.1.4 Anonymität

Vielleicht lässt man sich nicht überraschen, dass diese Eigenschaft, wie die Vorangehende, die Darstellungsfunktion unterstützt. Sie gilt als eine Funktion, die aus einer bestimmten sprachphilosophischen Position für die Produktion und Rezeption zu erfordern ist.

1.2.1.5 Identitätsstiftung

Diese letzte Eigenschaft ist mit den Personengruppen verbunden, mit deren Hilfe man Fachsprachen bestimmen kann. Sie sind oft von Außenstehenden oder Angehörigen zu identifizieren. Extreme Fälle sind in der charakteristischen Redeweise bestimmter Forschungsrichtungen oder einzelner Betriebe vertreten. Hier unterstützen sie feste Firmenzugehörigkeit und tragen zur Bildung im wissenschaftlichen Gebiet bei. Durch die Identifikation von Mitgliedern einer Fachgruppe beeinflussen die gruppenspezifischen fachlichen und sprachlichen Kenntnisse die Rezeption und Produktion von Fachtexten. Sie haben auch einen großen Einfluss auf die Verständlichkeit der Fachtexte.³

1.3 Gliederung von Fachsprachen

Die Gliederung der Fachsprachen unterliegt verschiedenen Kriterien, unter denen man ein übergeordneter Gesichtspunkt versteht. Damit der Gegenstandsbereich, also Fachsprache, gegliedert werden könnte, müssen verschiedene Merkmale diesem Gesichtspunkt zugeordnet werden, die miteinander vergleichbar sind. Dabei sind zwei Begriffe zu unterscheiden, und zwar die Klassifikation und die Typologie. Im Verlauf der Versuche um die Gliederung der Fachsprachen wurden beide dieser Methoden benutzt und sie haben sich gegenseitig durchgewunden. Die Typologie bedeutet, dass die Kriterien und Merkmale der Gliederung bestimmt werden und danach können die Gegenstandsbereichselemente zugeordnet werden, während im Rahmen einer Klassifikation der Prozess umgekehrt ist – man geht von dem Gegenstandsbereich aus und versucht, die Kriterien dazu einzuordnen.⁴

³ ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 26 – 31

⁴ ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 32

1.3.1 Horizontale Gliederung

Diese Gliederung umfasst Fächergliederungen und Fachbereichseinteilungen, die von innersprachlichen Erscheinungen unabhängig sind. Wichtig ist auch der fächergeschichtliche und fächerpolitische Aspekt.⁵

Es gibt keine spezifische Zahl, die uns informiert, wie viele Fachsprachen existieren. Trotzdem kann man voraussetzen, dass es so viele Fachsprachen wie Fachbereiche gibt.⁶

„Die wohl bekannteste und dabei auch innerhalb der meisten fachsprachlichen-linguistischen Ansätze anerkannte Gliederung sieht drei fachlich wie sprachlich zu unterscheidende Bereiche vor. In sprachlicher Hinsicht handelt es sich dabei um die Fachsprachen der Wissenschaft, der Technik und der Institutionen.“⁷

Wenn man die Wissenschaftssprache im Vergleich zu anderen Fachsprachen abzugrenzen versucht, gilt das als das Einfachste, weil diese Fachbereiche und deren Sprache sowohl von einem wissenschaftstheoretischen als auch kulturgeschichtlichen Gesichtspunkt zum einen gewissen Maß übereinstimmend (gleich) sind.

Größere Schwierigkeiten lassen sich auf dem Gebiet Technik beobachten. Die *Techniksprache* wird als solche Sprache bezeichnet, mithilfe deren es über die vom Menschen geschaffenen Geräte kommuniziert wird, übrigens wie es innerhalb der Fachsprachenlinguistik verstanden wurde.

Demgegenüber wird die *Institutionensprache* vor allem in den (nicht/)öffentlichen Organisationen verwendet, die eine festgelegte Struktur haben und ein bestimmtes Ziel verfolgen.⁸ In diese Gruppe der Sprachen lässt sich Geschäftsdeutsch einordnen.

Daneben unterscheiden verschiedene Autoren auch weitere horizontale Fachsprachengliederungen, die entweder differenzieren oder ergänzen, bzw. diese Klassifizierung verallgemeinern.

Zum anderen sind an wirtschaftswissenschaftliche Einteilungen angelehnte Gliederung zwischen den Fachsprachen des Produktions-, des Fertigungs- und des Dienstleistungssektors zu zählen. Das kann für Differenzierung der Technik- und Wissenschaftssprache gehalten werden.

⁵ ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 34

⁶ FLUCK 1996, 16 in ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005.

⁷ ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 34

⁸ Ebenda. S. 35

Nach Roelcke hat sich Hartwig Kalverkämper mit der ergänzenden Unterscheidung zwischen den Fachsprachen des Produktions-, Fertigungs- und Dienstleistungssektor beschäftigt. Aufgrund dieser Tatsache unterscheidet er fünf Gliederungen, wo er neben der drei Grundvarietäten (Wissenschafts-, Technik und Institutionensprache) noch zwei beigefügt hat, und zwar die Sprachen der Konsumtion und der Wirtschaft.⁹

Andere Auffassung nach Roelcke ergreift die Gliederung verallgemeinert. Es geht darum, dass die Wissenschaftssprache hier als Theoriesprache und die übrige als *Praxissprache* bezeichnet sind.

Horizontal zu unterscheidende Einzelfachsprachen

Roelcke unterscheidet hinsichtlich der horizontalen Gliederung folgende Fachsprachen:

1. Fachsprachen der Urproduktion und des Handwerks – einschließlich Fischereiwesen, Schifffahrt, Müllerei, Käserei, Molkerei, Maurerwesen, Bergbau, Buchdruckerei, Jägerei usw.
2. Technische Fachsprachen und Sprachen der angewandten Wissenschaften - Kraftfahrzeugtechnik, Elektrotechnik, Informatik, Maschinenteknik, Textilwesen, Telekommunikation usw.
3. Wissenschaftliche Fachsprachen – Mathematik, Physik, Biologie, Chemie, Pharmazie, Medizin, juristische Wissenschaft, Wirtschaftsfachsprache, Sprachwissenschaft, Theologie usw.
4. Institutionensprache – Politische, juristische Fachsprache und Verwaltungssprache¹⁰

1.3.2 Vertikale Gliederung

Die vertikale Gliederung richtet sich auf die Abstraktionsebenen innerhalb des einzelnen Faches, im Rahmen dessen verschiedene Kommunikationsbereiche existieren, bei denen man gewisse Eigenschaften auseinanderhält. Steht eher das Allgemeine im Vordergrund der Fachkommunikation, spricht man über eine höhere Abstraktionsebene, wohingegen geht es um ein niedrigeres Abstraktionsniveau, wenn sich das Besondere im Vordergrund befindet. Die dritte Möglichkeit handelt über verschiedenen fächergeschichtlichen Bedingungen, wie es schon bei der horizontalen Gliederung erwähnt wurde.

⁹ ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 36

¹⁰ Ebenda. S. 36 – 37

Laut einem der in dieser Branche bekannten Autoren, Heinz Ischreyt¹¹, gliedert sich die vertikale Fachsprachegliederung in Wissenschafts- (die obere Stufe), fachliche Umgangs- (mittlere) und Werkstattsprache (unterste). Die Oberste wird zumeist in Schriftform verwendet, fachliche Umgangsabstraktionsebene dient größtenteils der unmittelbaren und mündlichen Kommunikation, während die Techniksprache vor allem in der Produktion, der Verwaltung oder im Verkauf zur Verfügung steht. Es ist sowohl mündlich als auch schriftlich benutzbar.

Weitere Versuche um vertikale Einteilungen hat Lothar Hoffmann¹² vorgenommen. Er setzt fünf Abstraktionsstufen an, davon hat jede jeweils eine eigene semiotische und kommunikative Erscheinung:

1. Sprache der theoretischen Grundlagenwissenschaften – es gilt als die höchste Ebene und stützt sich semiotisch auf den Gebrauch von künstlichen Symbolen für Elemente wie Relationen und kommunikativ auf die Verwendung unter Wissenschaftlern
2. Sprache der experimentellen Wissenschaften – sie zeichnet sich durch dem Gebrauch natürlichsprachiger Syntax für Relationen und künstlicher Symbole für Elemente aus; die kommunikativen Besonderheiten benutzen am meisten die Wissenschaftler oder Techniker selbst, aber auch das Hilfspersonal¹³
3. Sprache der angewandten Wissenschaften und der Technik – „semiotisch zu charakterisieren durch natürliche Sprache mit starker Terminologisierung und verbindlicher Syntax sowie kommunikativ durch den Gebrauch unter Wissenschaftlern und Technikern einerseits und wissenschaftlichen bzw. technischen Produktionsleitern andererseits.“¹⁴
4. Sprache der materiellen Produktion – wird als eine natürliche Sprache mit verhältnismäßig starker Terminologisierung mit einem unverbindlichen Syntax sowie dem Gebrauch unter Produktionsleitern, Meistern und Angestellten bezeichnet
5. Sprache der Konsumtion – diese niedrigste Stufe schließt eine natürliche Sprache - im Vergleich zu der vorigen mit wenigen Termini – ein, jedoch der Syntax bleibt

¹¹ ISCHREYT 1965 in ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005.

¹² HOFFMANN 1985, 64-70 in ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005.

¹³ ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 39

¹⁴ Ebenda. S. 39

immer unverbindlich; diese Sprache verwenden zumeist die Mitgliedern der Produktion, Handelsvertreter und schließlich die Konsumenten selbst¹⁵

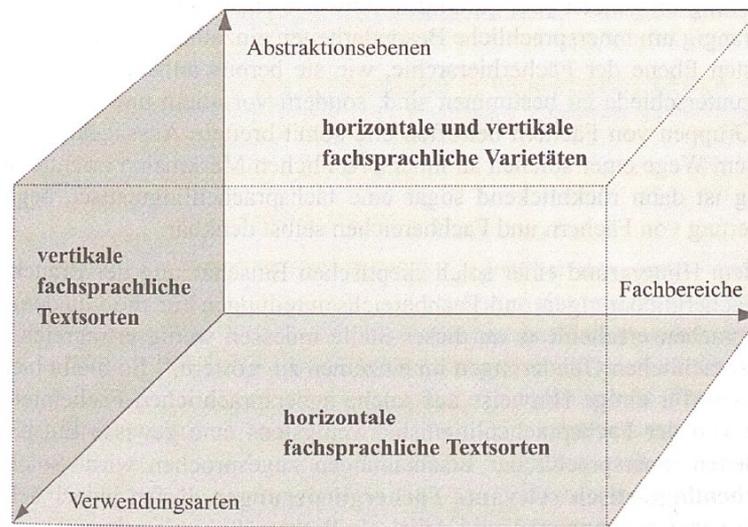


Abbildung 1 Gliederung der Fachsprachen nach Roelcke¹⁶

¹⁵ ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. S. 39

¹⁶ Ebenda. S. 33

2 WIRTSCHAFT UND SPRACHE

Es gibt eine komplizierte Definition der Wirtschaft, die in Meyers Enzyklopädischem Lexikon zu finden ist. Hundt fasst sie in seinem Buch zusammen: „Die Definition beschreibt Wirtschaft als ein umfassendes Phänomen, das den gesamten menschlichen Lebensbereich betrifft.“¹⁷ Er vertritt in seiner Arbeit folgende Interpretation der Wirtschaftsdefinition mit sogenannter Dreiteilung:

1. Alltag der Menschen ist von der Wirtschaft beeinflusst, weil die Einordnung eines Wirtschaftssubjekts in den Wirtschaftsprozess überlebensnotwendig ist.
2. Wirtschaftliche Rahmenbedingungen wirken sich in Wirtschaftsinstitutionen aus, die die konkrete Wirtschaftsform bestimmen, den Wirtschaftsprozess kanalisieren, optimieren, regeln und steuern sollen.
3. Um die einzelnen Wissenschaften der Wirtschaft festzustellen, ist es wichtig, was im Wirtschaftsprozess geschieht, warum und wie man wirtschaftliche Phänomene voraussagen kann.

Daraus ergibt sich, dass es eine umfangreiche Texttypenvielfalt gibt, die wichtig für die wirtschaftliche Phänomene auf der Seite der Sprache ist. Als Beispiele können Verkaufsgespräche, Bankberichte, Wirtschaftspresseartikel oder auch für diese Bachelorarbeit grundsätzliche Geschäftsbriefe angegeben werden.¹⁸

Andere Definitionen beschreiben Wirtschaftsdeutsch als „ein Sammelbegriff für diverse Fachsprachen, die von Personengruppen mit unterschiedlicher Vorbildung, unterschiedlichen Tätigkeiten und unterschiedlichen Kommunikationszielen und –formen in einem beruflichen, akademischen und/oder ausbildungsbedingten Umfeld benutzt werden, der irgendwie etwas mit Wirtschaft zu tun hat.“¹⁹ Ein Komplex der Fachsprachen ist ein gemeinsamer Punkt der meisten Definitionsversuche. Unter diesem Komplex versteht man einen Zusammenhang mit Wirtschaftswissenschaften, Wirtschaftspolitik, Handel, Industrie, Betriebswirtschaft, Steuern, Recht usw. Als Handel und Unternehmen

¹⁷ HUNDT, Markus. *Modellbildung in der Wirtschaftssprache*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1995. S. 3

¹⁸ Ebenda. S. 3

¹⁹ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 18

sich entwickelt haben, hat das auch Bereiche wie Marketing, Steuerberatung, Public Management oder Consulting beeinflusst.²⁰

Heutzutage wird die deutsche Wirtschaftssprache im Unternehmensbereich, in der wirtschaftsbezogenen Wissenschaft und in der fachexternen Kommunikation benutzt, nicht nur durch verschiedene Firmenmanager oder Geschäftsführer, sondern auch durch alle Sprachteilnehmer. Jeder Bürger gerät in seinem Leben wiederholt in die Situationen, in denen er Wirtschaftssprache anwenden muss, z.B. an Finanzämtern, in den Banken oder bei einer Warenbestellung im Internet. Hier sei hervorgehoben, dass Wirtschaftssprache einem inhärenten Teil der alltäglichen Kommunikation entspricht. Was Wirtschaftsdeutsch betrifft, einerseits gilt Englisch als die dominante internationale Sprache, andererseits hat sich Deutsch in einer der wichtigsten Wirtschaftssprachen der Europäischen Union entwickelt.²¹

2.1 Klassifikation von Wirtschaftsdeutsch

In der Geschichte haben sich viele Linguisten der Untersuchung von Wirtschaftsdeutsch gewidmet, also es sind einige Gruppen von Forscher entstanden, die sich an verschiedene Gebiete der Wirtschaftssprache orientieren. Die Ersten werfen die Frage nach der inneren Gliederung der Wirtschaftssprache auf, hingegen die andere Gruppe forscht die mit anderen Fachsprachen vergleichende Wirtschaftssprache auf der Makroebene.

2.1.1 Gliederungen von Wirtschaftssprache

1. Borgulya deutet²² seine die grundsätzlichen Wirtschaftsbereiche umfassende Klassifikation der Fachsprachen in Wirtschaft, wo er drei Schichten darstellt:

- „wissenschaftliche Wirtschaftssprache“
- „halbwissenschaftliche oder populärwissenschaftliche Schicht“ – dieser Bereich enthält Wirtschaftssprache der Tagespresse und Wirtschaftsfachzeitschriften für breite Öffentlichkeit, d.h. die geschriebene Wirtschaftssprache auf niedrigem Niveau

²⁰ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 18

²¹ Ebenda. S. 18

²² BORGULYA 1988, 420 f. in ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011.

- „praktisch-fachliche Schicht“²³ - hier sei bemerkt werden, dass es sich um betriebsinterne und –externe Kommunikation handelt (Kommunikation Betrieb zu Betrieb und Verhältnis zwischen Betrieb und Konsument)²⁴, wo sich z.B. Geschäftsbriefe gliedern

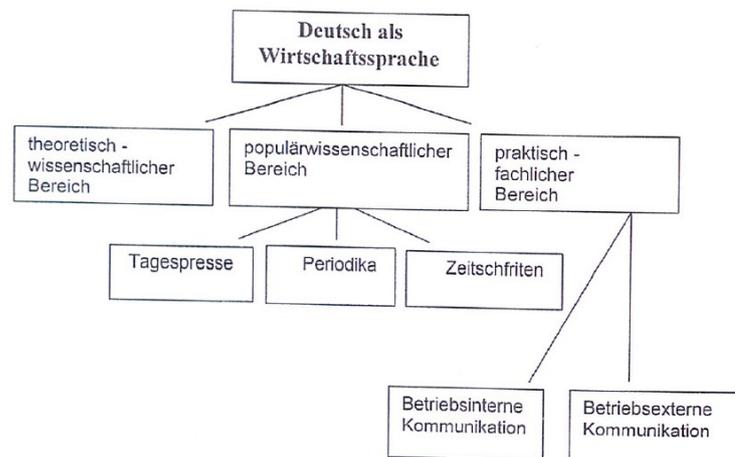


Abbildung 2 Gliederung der deutschen Wirtschaftssprache nach Borgulya²⁵

- Die Klassifikation des Textsortenbestandes nach Buhlmann²⁶ unterscheidet die Kommunikationssituation:
 - „Kommunikation von Betrieb zu Betrieb,
 - Kommunikation im Betrieb,
 - Kommunikation in der Ausbildungssituation,
 - Allgemeine Information,
 - Aktuelle Information“²⁷
- Krejci behandelt die System- und Strukturgedanken der Fachsprache des Handels und die auf streng linguistischer Basis entwickelnde wirtschaftliche Forschung, wo er Wirtschaftssprache gliedert wie folgt:

²³ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 19

²⁴ Ebenda. S. 21

²⁵ BORGULYA 1988, 420 f. in ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 22

²⁶ BUHLMANN 1989, 89 f. in ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011.

²⁷ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 19

- „Schriftverkehr der Unternehmung,
 - Theoretisch-wissenschaftlicher Stil,
 - Praktisch-belehrender Stil,
 - Sprachgebrauch der Buchhaltung,
 - Sprachgebrauch im wirtschaftlichen Teil der Zeitung“²⁸
4. Laut Bolten²⁹ sind eine vertikale und eine horizontale Gliederung der Fachsprache der Wirtschaft nach Firmenbereichen zu erläutern. Mit dieser Absicht konstruiert er „das idealtypische Organisationsmodell eines Großunternehmens“³⁰, das die Realität der Wirtschaftshandlungssituationen zeigt.

Bolten³¹ konzentriert sich auch auf die Wirtschaftsspracheverteilung nach Textsorten und Kommunikationspartnern:

- Theoriesprache, wo die Kommunikation unter Wissenschaftlern, Studenten, Unternehmensführern, Bereichsleitern, Wirtschaftspolitikern usw. verläuft. Zu den Textsorten zählt man Monographien, Lehrbücher, Forschungsberichte und viel mehr.
- Berufssprache kann man z.B. in Geschäftsbriefen, Verträgen, Protokollen, oder auch inter- und innerbetrieblichen Besprechungen erkennen. Als einen Kommunikationspartner betrachtet man hier die Vertreter des operativen Managements, Fachjournalisten, Fachübersetzer, Fachdolmetscher und die Partner, die zur Theoriesprache zählen.
- Bei fachbezogener Umgangssprache kommunizieren nicht nur diejenigen, die Theorie- und Berufssprache benutzen, sondern auch Konsumenten oder Vertreter der Ausführungsebene in Unternehmen. Diese Sprache lässt sich typisch in Geschäftsbriefen, Werbespots, Prospekten, Verkaufshandlungen und populärwissenschaftlichen Texten zum Wirtschaftsgeschehen finden.

²⁸ KREJCI 1941, 16 in ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 20

²⁹ BOLTEN 1991, 76 in ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011.

³⁰ BOLTEN 1992, 63 ff. in ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011

³¹ BOLTEN 1991, 76 in ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011.

Aus diesem Modell lässt sich ableiten, dass man sich zwischen den einzelnen Schichten bewegen kann.³²

Mit den dargestellten Klassifikationen setzt sich man zum Ergebnis, dass es kein Gliederungsmodell der Wirtschaftssprache gibt, das allgemein gültig ist. Jede von den Gliederungen kommt aus einem unterschiedlichen Ausgangspunkt und individueller Schwerpunktauswahl heraus, sie sind jedoch vereinbar. Ein Grund für die Gliederungsschwierigkeiten ist, dass es viele Schichten in der Wirtschaft gibt und dass die Wirtschaft sehr mannigfaltig ist. Es sollte auch nicht unerwähnt bleiben, dass die Wirtschaft mit anderen Nachbarwissenschaften verknüpft ist.³³

2.2 Betriebslinguistik

In letzter Zeit wurde die Betriebslinguistik eine von den jungen Richtungen der Wirtschaftsspracheforschung. Die Kommunikation verläuft sowohl innerhalb von Unternehmen als auch zwischen den einzelnen Betrieben und den Konsumenten. Es geht also um eine institutionelle Sprache. Im Folgenden stütze ich mich auf die Gliederung der Betriebslinguistik von Pogarell, der die Dreiteilung mit bestimmten Unterebenen hergestellt hat:³⁴

1. „Betriebliche Außenkommunikation
 - a. Öffentlichkeitsarbeit
 - b. Werbung
 - c. Standardisierte Außenkommunikation (z.B. Geschäftsbriefe, Gebrauchsanweisungen)
 - d. Nichtstandardisierte Außenkommunikation (z.B. Erschließung neuer Werbungszielgruppen)
 - e. Fremdsprachige Außenkommunikation
2. Innerbetriebliche Kommunikation
3. Schulungsabteilung

³² ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 20 – 21

³³ Ebenda. S. 22

³⁴ POGARELL 1988, 322-325 in HUNDT, Markus. *Modellbildung in der Wirtschaftssprache*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1995. S. 45

- a. Muttersprachliche Fertigkeiten
- b. Fremdsprachen (innerbetriebliche Fremdsprachenausbildung)
- c. Deutsch als Fremdsprache“³⁵

Dabei können sich die einzelnen Bereiche überlappen, wie z.B. die fremdsprachige Außenkommunikation (1.e) mit Fremdsprachenschulung (3.b) und sie kann man allgemein als Fremdsprachen in der Wirtschaft nennen. Hier soll man eine Frage aufwerfen, welche Fremdsprachen für welche Art von Unternehmen notwendig sind.³⁶

Ein weiteres Beispiel für solchen Schwerpunkt stellt z.B. die technische Dokumentation dar, wo sich die innerhalb-betrieblichen Schichten, d.h. Dokumentation (2.), mit standardisierten Außenkommunikation (1.c) durchwindet. Dabei muss man die Verbindung zwischen linguistischer und technischer Kompetenz berücksichtigen, um verbrauchfreundliche Dokumentationstexten zu erstellen.

Viele Linguisten versuchen die Betriebskommunikationsstrukturen zu beschreiben und erläutern, um den Verlauf der Wirtschaftsprozesse optimal zu gestalten und um die linguistische Ausbildung, die sich an die industrielle Praxis richtet, zu erheben.

Im Rahmen der Betriebslinguistik werden vor allem pragmatische Faktoren wie kulturelle Fakten oder Situationstypen berücksichtigt. Wie bereits erwähnt, ist die Betriebslinguistik eine ganz junge Disziplin, deswegen ist sie noch nicht völlig durchforscht. Um die Forschung bemüht sich eine Unzahl der Autoren. Weil die Betriebslinguistik aber viele Einzelbereiche (Techniksprache, Soziolinguistik, Deutsch als Fremdsprache,...) bedeckt, ist die Durchforschung gar keine einfache Aufgabe.³⁷

³⁵ POGARELL 1988, 322-325 in HUNDT, Markus. *Modellbildung in der Wirtschaftssprache*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1995. S. 46

³⁶ Ebenda. S. 46

³⁷ Ebenda. S. 46 – 47

3 GESCHÄFTSBRIEF

Die Kommunikation im Geschäftsleben besteht größtenteils in schriftlicher Form, und zwar per Post, E-Mails oder Fax. Unter dem Begriff *Geschäftsbrief* versteht man „jede schriftliche Mitteilung, die im Rahmen des geschäftlichen Verkehrs an einen oder an mehrere Empfänger gerichtet ist.“³⁸ Er sollte klar und sachlich formuliert werden. Als Beispiele könnten *Anfrage*, *Angebot* oder für uns wichtige *Reklamation* genannt werden. An dieser Stelle muss man aber betonen, dass es zu der Betriebskommunikation nicht nur die schon erwähnten Geschäftsbriefe zu zählen sind, sondern auch die neben den typischen Geschäftsbriefen gesendeten Schriftstücken, die an den spezifischen Personenkreis adressiert sind. Man darf auch nicht die Mitteilungen und Berichte, die oft als Vordrucke geschickt sind, unerwähnt lassen. Was jedoch für keinen Geschäftsbrief gehalten ist, ist die geschäftsinterne Kommunikation zwischen Firmenabteilungen, Büros oder Niederlassungen.³⁹

Im Unterschied zu privaten Briefen, unterliegen die geschäftlichen Briefe verschiedenen Gestaltungsfestlegungen und müssen zusätzliche Standardmerkmale im Bereich der Sprache und des Inhalts erzeugen. Im Weiteren unterscheiden sie sich von Privatbriefen durch ihren Zweck und ihr Verhältnis zwischen Empfänger und Absender. Trotzdem existieren Mischformen der beiden Briefftypen.

Beim Schreiben des Briefes, egal ob es Geschäfts- oder Privatbrief ist, ist wichtig der Schreibstil. Wenn der Rezipient den Brief liest, sollte er daran interessiert sein. Deswegen gibt es bestimmte Formeln, die uns sagen, wie man einen richtigen Geschäftsbrief schreiben soll. Dabei sind folgende Standardcharakteristika zu gelten:

- a. Typisierte Anrede- und Schlussformeln (z.B. *Sehr geehrte Damen und Herren*)
- b. Lexeme mit semantisch weiterer Extension (z.B. *Mittel, Anlage*)
- c. Substantivische präpositionale Wortgruppen, besonders im Schlussansatz (z.B. *in Erwartung, im Anschluss daran*)
- d. Nach- und vorangestellte substantivische Attribute (z.B. *Mittel zum Ankauf von Geräten, die zur Verfügung stehenden Finanzmittel*)
- e. Attributive Partizipien (z.B. *die von uns bezahlte Ware*)

³⁸ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 42

³⁹ Ebenda. S. 42

- f. Funktionsverbgefüge aus substantivierten Verb und Verbum Abstraktum (z.B. *zur Verfügung stehen, in Kauf nehmen*)
- g. Tendenzen der Nominalisierung wie Satzbau, substantivische Attribute und Aufzählungen
- h. Syntax – Hypotaxe, Passiv, Modalverben, Konjunktiv und Konditional⁴⁰

3.1 Funktionen des Geschäftsbriefs

3.1.1 Informative Funktion

„Der Emittent informiert den Rezipienten über einen Sachverhalt (Textinhalt).“⁴¹

Der Emittent, oder auch der Hersteller des Briefes, kann mithilfe verschiedener wahrscheinlicher oder tatsächlicher Äußerungen seinen Sachverhalt präsentieren und zwar in einer positiven oder negativen Form und kann auch einen wertenden Charakter haben. Die informative Textfunktion ist oft mit speziellen Ausdrücken verbunden, wie z.B. die Verben *informieren, mitteilen, berichten* usw. Diese Funktion ist auch u.a. bei Nachrichten, Berichten oder Protokollen zu nutzen.⁴²

3.1.2 Appellative Funktion

Sie besteht darin, dass sich der Emittent bemüht, die Rezipienten zu einer gewissen Handlung anzustacheln oder eine Meinung zu übernehmen. Es geht vor allem um die *Mahnungen, Werbeanzeigen, Aufträge, Empfehlungen, Gesetztexte, Einladungen* und viel mehr. Hier nenne ich einige Verben, die mit der Appellfunktion verknüpft sind: *auffordern, befehlen, bitten, empfehlen*, usw.⁴³

3.1.3 Kontaktfunktion

Bei dieser Textfunktion schaut der Emittent eine Beziehung gegenüber dem Rezipienten, oft aus bestimmtem gesellschaftlichem Anlass. Sie gerät sich in *Danksagungen, Kondolenzschreiben oder Ansichtskarten*, wobei die Formeln darin sind: *danken, sich beschweren, willkommen, um Entschuldigung bitten*,...⁴⁴

⁴⁰ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 42 – 43

⁴¹ Ebenda. S. 32

⁴² Ebenda. S. 32

⁴³ Ebenda. S. 33

⁴⁴ Ebenda. S. 33

3.1.4 Obligationsfunktion

Es handelt sich darum, dass der Emittent sich zur Leistung einer bestimmten Handlung für den Rezipient verpflichtet. Deswegen benutzt man hier oft die Äußerungen wie *versprechen, sich verpflichten, schwören, garantieren*, usw. Solche Verpflichtung kann man in *Verträgen, allgemeinen Geschäftsbedingungen* und auch in *Garantieschreiben* finden.⁴⁵

3.1.5 Deklarative Funktion

Der Emittent bindet sich mit einem Eid, dass X als Y mit sofortiger Auswirkung gilt. Diese Erscheinung tragen z.B. *Bevollmächtigungen, Schuldsprüche, Ernennungsurkunden, Zertifikate, Ursprungszeugnisse* usw. Die Äußerungen können *hiermit ernenne ich [...], hiermit wird bescheinigt [...]* sein.⁴⁶

3.2 Richtiges Schreiben eines Geschäftsbriefs

Eine Reklamation ist ein Typ des Geschäftsbriefs, deswegen gelten für beide dieselben Regeln. Bei der Verfassung von Geschäftsbriefen sollte sich man nach den sogenannten DIN-Normen (Das Deutsche Institut für Normung e. V.) richten, obwohl sie rechtlich keine Pflicht bilden. Die DIN-Normen machen einen Text hochwertig, rationalisiert und sicher. Die Sekretariatskorrespondenz ist durch die Norm DIN 5008: Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung geklärt, die begrenzt, wie das Briefkonzept geformt ist. Dagegen das Aussehen von Schreiben ist durch DIN 676: Geschäftsbrief – Einzelvordrucke und Endlosvordrucke geregelt.⁴⁷ Dieses Kapitel respektiert die DIN-Normen und befasst sich lediglich mit einem klassischen Geschäftsbrief, jedoch werden auch andere Formen der Kommunikation, wie z.B. die E-Mails, auf die sich die DIN-Norm gleichfalls bezieht, heutzutage verwendet.

In der deutschen Geschäftskorrespondenz wurde früher oft ein Passiv verwendet. Die Nominalisierung erscheint häufiger als die Verben. Man kann anmerken, dass weitere Charakteristika der geschäftlichen Briefe in der Vergangenheit eine Funktionsverbgefüge waren, wie: „*in Vorschlag bringen, in Rechnung stellen, den Beschluss fassen, in Abzug bringen, ...*“ Das Präsens, das Konjunktiv Präteritum, die Relativsätze,

⁴⁵ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 33

⁴⁶ Ebenda. S. 33

⁴⁷ DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 221

die Infinitivkonstruktionen sind ebenfalls zu bemerken.⁴⁸ Zu dem heutzutage gebräuchlichen Schreibstil lässt sich eher kurze, verständliche und einfacher-formulierte Sprache zuordnen, wobei in den höflichen z.B. an die Anwälte oder Ärzte gerichteten Briefe selbstverständlich auch längere Konstruktionen und ältere Ausdrucksmittel zur Anwendung kommen. Im Allgemeinen sollte man die oben genannten Beispiele lieber vermeiden. Wohlgermerkt, dass sich die Schreibtendenzen unaufhörlich entwickeln, wie es in dem praktischen Teil auch beweist wurde.

Nachstehende Unterkapitel befassen sich mit dem Geschäftsbrief vom Gesichtspunkt dessen Struktur und üblicher Formulierungen, wobei diese nur kurze Übersicht bieten und nicht detailliert behandelt werden.

3.2.1 Adressen, Betreff und Anrede

Ganz oben in der linken Ecke steht die Postanschrift des Absenders, die durch Kontaktinformationen ergänzt werden kann. Darunter findet man die Empfängeradresse. Währenddessen sich das Datum in der rechten Ecke befindet, wann das Schreiben geschrieben wurde, beziehungsweise die Kontaktinformationen und Informationen über die vorangehende Kommunikation. Am Rande sei auch die Betreffzeile nicht vergessen, die unter beiden Anschriften vorkommt und sich auf den ganzen Brief bezieht.⁴⁹ Zu dem Betreff wird heutzutage die jeweilige Geschäftsbriefart, ab und zu auch das Bezugsdatum bzw. die Bestellnummer, wie unten, zugegeben:

Reklamation des Waschbeckens vom 3. März 2018

Beginnend mit der gleichen Fassung des Textes, steht in erster Linie die Anrede, die richtig folgend aussehen sollte: *Sehr geehrte/r Frau/Herr, ...*. Wenn der Name des Adressaten nicht bekannt ist, lässt er sich im Allgemein folgend gebrauchen: *Sehr geehrte Damen und Herren*. Das verwendet man auch, wenn man an eine Gruppe von Personen schreibt. Aber es gibt auch die zweite Möglichkeit dafür – man stellt die Anrede untereinander ein. Die Anrede kann man mit Komma schließen und sie ist oben links, unter dem Betreff, situiert. Danach sollte eine Leerzeile folgen.⁵⁰

⁴⁸ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 52 -55

⁴⁹ GRÜN, Karl. *Der Geschäftsbrief*. Berlin: Beuth Verlag, 2013. S. 8, 14, 21

⁵⁰ Ebenda. S. 21

3.2.2 Text des Briefes und Briefschluss

Der Brief sollte in Absätzen gegliedert werden, allgemein gelten die drei Teile – die Einleitung, der Hauptteil und der Schluss. In der Einleitung, die wegen der Komma nach der Anrede mit kleinem Buchstaben anfangen müsse, sollte es kurz und deutlich mitgeteilt werden, worum es geht – im Fall der Reklamation, warum die Ware reklamiert wird. Der Briefempfänger muss auch informiert werden, wann und welche Ware (u.a. Katalognummer, Herstellungsnummer, Menge,...) der Abnehmer bestellt hat, wann er die Ware bekommen hat, was die Bestellungsnummer ist. In einem Reklamationsschreiben wird auch Auskunft über die gewünschte Kompensation angegeben.⁵¹ In dem Schluss werden anschließend die vorher gegebenen Informationen zusammengefasst. Die Schlussformeln sind von dem Brieftext durch eine halbe Leerzeile getrennt. Die standardisierte Grußformel lautet: *Mit freundlichen Grüßen*, bzw. *Mit freundlichem Gruß*, *Mit verbindlichen Grüßen*, *Beste Grüße*, *Mit bestem Gruß*, Andere persönlichere Varianten zählen: *Liebe Grüße*, *Herzliche Grüße*, *mit herzlichem Gruß* usw.⁵²

Der Beschwerdeführer sollte sich der Mehrdeutigkeit von Ausdrücken, den Beziehungsfehlern (auf wen sich die Aussage bezieht), falscher Wortwahl und grammatischen Fehlern vermeiden.⁵³

3.2.3 Unterschrift und Anlagen

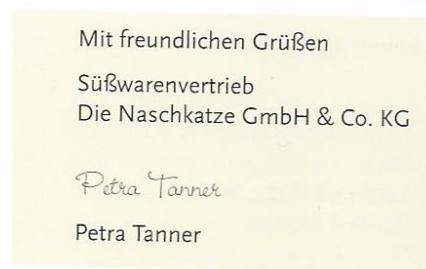
Zum Ende des Brieftextes gehört oft eine Bitte oder ein Dank für die Erledigung und Antwort. Die Unterschrift gilt in den Geschäftskorrespondenz als notwendig. Normalerweise begleitet die handgeschriebene Unterschrift auch eine aufgedruckte Version mit entsprechenden Titeln oder hierarchischen Unternehmenspositionen, falls der mit Hand geschriebene Name unlesbar ist (siehe folgend).⁵⁴

⁵¹ NEUMAYER, Gabi. *Praxismappe für überzeugende Geschäftsbriefe*. Frankfurt am Main: Eichborn, 2006. S. 95 - 99

⁵² ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 118 + DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 65 – 66

⁵³ DOLEŽALOVÁ, Katarína. *Eine Einführung in die deutsche Geschäftskorrespondenz*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. S. 30- 32

⁵⁴ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 59

Abbildung 3 Beispiel der Unterschrift ⁵⁵

Man darf einen Bevollmächtigten oder gesetzlichen Vertreter mit seiner Unterschrift berechtigen, in solchen Fällen schreibt man Zusätze wie *i.A.* (im Auftrag), *i.V.* (in Vollmacht) oder *ppa.* (per procura – in Vertretung). ⁵⁶

Abbildung 4 Beispiel des Zusatzes bei der Unterschrift ⁵⁷

Was die Anlagen betrifft, richtet sich man nach dieser Regel: die Anzahl bzw. die Art der Anlagen ist links unten (mindestens der Leerzeile unter dem Gruß oder der Firmenbezeichnung) angeführt. Wenn der Briefschreiber mehr Kopien sendet, gibt er diese Information unter der Anlage an. ⁵⁸

⁵⁵ DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 67

⁵⁶ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 59

⁵⁷ DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 68

⁵⁸ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 59 + DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 44

4 REKLAMATION

Dieser Typ des Geschäftsbriefs wird auch als die Mängelrüge genannt. Hier „beschwert sich ein Besteller bei einem Verkäufer über Mängel der Ware, die er bestellt hat.“⁵⁹ Man unterscheidet vier Typen der Mängel:

1. Mängel der Qualität – z.B. Funktionsunfähigkeit
2. Mängel der äußeren Beschaffenheit – z.B. ein Kratzer am Möbelstück
3. Mängel der Art – falsches Produkt
4. Mängel der Menge – zu wenig oder zu viel⁶⁰

Der Verkäufer ist laut gesetzlicher Gewährleistungspflicht verpflichtet, mangelhafte Ware rechtzeitig zu liefern und die eventuellen Mängel zu beseitigen. Wenn der Kunde trotzdem einen Fehler entdeckt hat, sollte er schnell eine Reklamation an den Verkäufer erheben. Dabei ist die Gewährleistungsfrist zu berücksichtigen.⁶¹

4.1 Aufbau der Reklamation

Zuerst muss der Kunde die Ware in der Reklamation erwähnen, dass/ob er die Ware erhalten hat. Wenn es um eine digitale Form der Mängelrüge, z.B. per E-Mail, geht, kann man diese Information auch in der Betreffzeile angeben, so dass er die Bestätigung von Warenübernahme anfangs des Briefes noch einmal nicht wiederholen müsse. Folgender Punkt sollte Information über Prüfung der Ware enthalten, also wann und wie es verlaufen hat. Am Rande sei auch die detaillierte Beschreibung von Fehlern angemerkt werden (z.B. Qualitäts-, Quantitätsmängel, nicht entsprechende Farbe, Preis, usw.) Danach sollte man um die Stellungnahme des Lieferanten mit seinen Begründungen oder eigenem Vorschlag zur Mängelbeseitigung bitten. Möglicherweise kann man dem Verkäufer Bescheid über Rechtsanspruch zur Mangelbehebung geben. Als nächstes erfordert man eine Kompensation (*die Kompensationen* sind in dem folgenden Kapitel näher beschrieben). Schließlich sollte man die Danksagung nicht vergessen. Die Reklamation

⁵⁹ DOLEŽALOVÁ, Katarína. *Eine Einführung in die deutsche Geschäftskorrespondenz*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. S. 91

⁶⁰ PŠČOLKOVÁ, Miroslava. *Obchodní korespondence v Němčině*. Brno: Computer Press, 2003. S. 76 + DOLEŽALOVÁ, Katarína. *Eine Einführung in die deutsche Geschäftskorrespondenz*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. S. 92

⁶¹ Ebenda. S. 91 – 92

als ein Typ des Geschäftsbriefs muss immer höflich sein.⁶² Mit der Mängelrüge werden oft die Begleitdokumente gesendet, damit versteht man verschiedene Fotos oder Urkunden, die die Fehler beweisen.

4.2 Arten von Behebung der Reklamationen

4.2.1 Nachbesserung

Wenn die Ware beschädigt ist, sendet der Lieferant auf eigene Kosten einen Fachmann, der den Gegenstand der Reklamation repariert, bzw. nachbessert. Dieser Prozess darf sich nur dreimal verwirklichen, danach ist der Verkäufer verpflichtet, einen Schadenersatz zu leisten. Meistens wird die Nachbesserung im Fall einer Beschädigung der Elektrogeräte benutzt. Einen spezifischen Typ der Nachbesserung nutzen die Geschäfte, die sich mit dem Verkauf von Schuhen beschäftigen. Dabei hat man die Möglichkeit, sich schadhafte verkaufte Schuhe auf Kosten des Verkäufers reparieren zu lassen.

Beispiel:

Eine abgelöste Schuhsohle reparieren zu lassen.

4.2.2 Preisminderung

Bei solcher Art der Reklamation erhält der Käufer den beidseitigen vereinbarten Preisnachlass wegen der Warenbeschädigung.

Beispiel:

Wenn ein kosmetischer Defekt (z.B. ein Kratzer) auf einem Fahrrad ist, aber es gibt kein Problem mit der Funktionsfähigkeit des Fahrrads, ist man berechtigt, einen Preisnachlass zu erfordern.

4.2.3 Ersatzlieferung

Der Kunde bekommt eine ganz neue Lieferung, die schon einwandfrei ist, währenddessen die ursprüngliche Lieferung nicht unbedingt zurückgeschickt werden muss, also bleibt bei dem Kunden, kann aber auch dem Verkäufer zurückgesendet werden.

Beispiel:

⁶² DOLEŽALOVÁ, Katarína. *Eine Einführung in die deutsche Geschäftskorrespondenz*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. S. 92

Dem Kunden wurde eine Kiste von faulen Äpfeln geliefert – Lieferung bleibt beim Kunden.

Dem Kunden wurden Teetassen mit falscher Bemusterung geschickt – er schickt die falsch gelieferten Waren zurück.

4.2.4 Wandlung

Die Wandlung darf man verlangen, wenn man die Ware nicht bezahlen und keine Ersatzlieferung akzeptieren will. Man schickt einfach die Lieferung auf Lieferantkosten zurück. Es handelt sich eigentlich um den Rücktritt vom Vertrag, der heute ganz üblich ist, wenn man etwas im Internet bestellt.

Beispiel:

Man hat ein schwarzes (T)-shirt im Internet bestellt, aber es wurde ein weißes geliefert. Dem Kunden gefällt auch nicht die Qualität des (T)-shirts – er erfordert die Wandlung / Rücktritt vom Vertrag.

4.2.5 Schadenersatz

Es geht um einen Ersatz vom Kundenverlust, der sich durch die mangelhafte Ware entwickelt hat. Der Kunde will auf die Ware verzichten, die nicht die entsprechende Qualität aufweist. Der Verzicht ist aber möglich, nur wenn er vom Lieferanten getäuscht wurde oder wenn der Lieferant einen Mangel dem Kunden verheimlicht hat.⁶³

Beispiel:

Ein Betrieb, der die Käse produziert, hat sich die hausgemachte vollfette Milch liefern gelassen, es wurde ihnen aber eine halbfette Milch aus der Großproduktion geliefert. Der Käse darf also nicht als ein hausgemachtes Produkt verkauft werden und der Preis muss gesunken werden – es ist ein Verlust entstanden.

4.2.6 Nachlieferung

Bei Nachlieferung handelt es sich um die nachträgliche Lieferung der Artikel. Entweder haben diese Artikel in der Lieferung gefehlt, d.h. der Lieferant hat falsche Menge geliefert, oder entscheidet sich der Kunde wegen der guten Qualität für die Nachlieferung der Artikel.

⁶³ DOLEŽALOVÁ, Katarína. *Eine Einführung in die deutsche Geschäftskorrespondenz*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. S. 93

Beispiel:

Anstatt von 150 Handtücher hat man nur 130 geliefert.

4.2.7 Umtausch

Wenn ein Teil der Lieferung z.B. in einer anderen Ausführung als bestellt geliefert wird, dann kann der Käufer den Umtausch fordern, d.h. die Waren sind nicht beschädigt, sondern hochwertig, aber anders geliefert. Eine Ausnahme bildet ein Fall, wenn es vor dem Kauf auf die Fehlerhaftigkeit hingewiesen wurde.⁶⁴

Folgendes Beispiel zeigt, wie eine Reklamation, wo man die Ersatzlieferung erfordert, erhoben werden kann.



Abbildung 5 Beispiel der Reklamation⁶⁵

⁶⁴ Rücktritt, Umtausch, Reklamation und Garantie. Industrie- und Handelskammer Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim. [online]. Copyright © Industrie [zit. 30. 01. 2020]. Zugänglich aus: <https://www.osnabrueck.ihk24.de/recht-und-fair-play/handel-und-gewerbe/handelsrecht/umtauschruecktritt-1086222>

⁶⁵ DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 184

4.3 Antwort auf die Reklamation und ihre eventuelle Ablehnung

Zuerst muss der Fehler irgendwie geprüft werden, egal ob es durch die vom Beschwerdeführer gesendeten Beweise oder durch die eigene Nachprüfung der entsprechenden Firma verwirklicht wird. Wenn die Fehler erfunden wurden, sollte der Verkäufer nach dem Kundenwunsch handeln oder er kann seine eigenen Lösungen anbieten. Am Ende sei es für nötig zu halten, dass man sich für den Mängel entschuldigt.

Falls es um die nicht-anerkannte Mängel geht, darf der Lieferant die Reklamation zurückweisen. Es sei sachlich und höflich geklärt werden, warum er sich so entschieden hat.⁶⁶

4.4 Mahnung

Als schon erwähnt wurde, eine Mangelrüge kann erheben werden, auch wenn die Ware nicht rechtzeitig geliefert wurde. In solchen Fällen schreibt der Kunde eine sogenannte Mahnung an den Lieferanten, wo der Kunde ihm höflich daran erinnert, dass die vom Kunden bestellte Ware nicht zum vereinbarten Termin geliefert wurde. Der Abnehmer kann dem Verkäufer eine neue Nachfrist setzen und wenn sie wieder vom Verkäufer nicht eingehalten wäre, ist der Abnehmer berechtigt, nicht nur die Ware ganz ablehnen oder einen Rücktritt vom Vertrag erfordern, sondern auch den Schadenersatz für den entgangenen Gewinn verlangen. Eine Mahnung kann auch in einer umgekehrten Situation benutzt werden, und zwar wenn der Kunde die Rechnung von schon gelieferten Waren nicht beglichen hat. In diesem Falle benutzt man diesen Begriff im Sinne einer Zahlungserinnerung. Der Verkäufer schickt dem Schuldner eine Mahnung über die fällige Zahlung, in der er ihn an die fällige Rechnung erinnert. Üblicherweise schreibt man drei Mahnungen, bevor man rechtliche Schritte unternimmt.⁶⁷

⁶⁶ DOLEŽALOVÁ, Katarína. *Eine Einführung in die deutsche Geschäftskorrespondenz*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. S. 93

⁶⁷ PŠCOLKOVÁ, Miroslava. *Obchodní korespondence v Němčině*. Brno: Computer Press, 2003. S. 76

II. PRAKTISCHER TEIL

5 EINLEITUNG IN DEN PRAKTISCHEN TEIL

Ziel des praktischen Teiles ist, die gesammelten authentischen Briefe zu analysieren und zu zeigen, wie die Briefe formuliert sein können, damit sie die DIN-Norm 5008 respektieren. Ich möchte auch beweisen, dass in der schriftlichen geschäftlichen Kommunikation nur kaum die klassischen Briefe heutzutage verschickt werden. Ich würde mich gern auf die konkrete Forschung der Geschäftsbriefe konzentrieren und feststellen, wie sie zusammengestellt werden, was für eine Form sie haben oder mithilfe welcher Tendenzen sie gebildet werden. Dann werde ich die Musterbriefe mit meinen erworbenen Dokumenten vergleichen und erörtern, wie die Realität in der Praxis aussieht, was gleich geblieben ist und was anders benutzt wird. Daran möchte ich auch in die Untersuchung von der Sprache und der sprachlichen Elementen richten und feststellen, ob die veralteten Schreibtendenzen noch vorwiegen oder nicht.

Um zu zeigen, wie die laut der DIN-Norm 5008 geregelten Briefe gestaltet werden, habe ich in der ersten Phase des praktischen Teiles die Briefbeispiele, die in Duden angegeben sind, zur Untersuchung ausgewählt. Die Untersuchung habe ich so durchgeführt, dass ich die in dem theoretischen Teil festgestellten Erkenntnisse in die Praxis umgesetzt habe.

Dann habe ich einige Gesellschaften kontaktiert, die mir ihre authentischen Dokumente gewährt haben. Ich habe mich entschieden, dass ich 4 Typen dieses Materials, das sich auf die Reklamationen erstreckt, auswähle und einer Analyse unterziehe. Im ersten Fall geht es um 3 Dokumente, die per Computer versendet wurden und sich auf das Gebiet der Reklamation beziehen, und zwar eine Reklamationsmeldung, eine E-Mail und eine Lieferantbewertung. Ich werde mich sowohl auf die sprachlichen Merkmale der Schreiben als auch auf die Form allgemein konzentrieren. Die letzte Form einer Reklamation wird anhand eines Reklamationsformulars dargestellt. Viele von den angesprochenen Betrieben lehnen ab, die Reklamationen zu veröffentlichen, weil dieses Thema empfindlich ist und man damit nicht prahlt. Ich habe die Dudenbriefe mit den selbst erworbenen Dokumenten verglichen und daraus eine Schlussfolgerung gezogen.

Der nächste Teil meiner Untersuchung befasst sich mit den zufällig ausgewählten authentischen Geschäftsbriefen. Während dieser Forschung habe ich mich auf 8 gewisse Schwerpunkte gerichtet, die ich später in den betreffenden Dokumenten gesucht und analysiert habe. Die Ergebnisse wurden in der Form einer Tabelle bearbeitet.

Schließlich habe ich mich mit einem Phänomen, der häufig in der geschäftlichen schriftlichen Kommunikation vorkommt, beschäftigt, und zwar die Abkürzungen. Damit habe ich darauf gezielt, ihre Bedeutung zu klären.

6 DIE OFT VERWENDETEN PHRASEN IN GESCHÄFTSBRIEFEN

In der neuzeitlichen außerbetrieblichen Kommunikation ist freundlicherer Zugang zur Spracheanwendung wahrzunehmen. Man hat auf unnütz komplizierte und lange Floskeln verzichtet, die schon mehr als ein Negativum in einem Geschäftsbrief genommen werden. Dazu liegen folgende Beispiele vor: *Wir hoffen Ihnen gedient zu haben; Wir bestätigen dankend den Erhalt Ihres Schreibens vom...; oder Für heute verbleiben wir mit freundlichen Grüßen.* Es steht außer Zweifel, dass man diese Gedanken kürzer und effektiver äußern kann, wie z.B.: *Im Falle weiterer Fragen kontaktieren Sie uns; Mit freundlichen Grüßen, Vielen Dank für Ihr Schreiben vom...* ⁶⁸ Daraus lässt sich die Schlussfolgerung ziehen, dass einige Floskeln doch heute benutzt dürfen werden, die aber nicht wie altmodisches Kaufdeutsch klingeln, sondern sie sind aktuell und verkürzt. Sie dienen zur Vereinfachung der Gedankenformulierung. In dem folgenden Teil sind einige Beispiele zu finden.

6.1 Briefftext einer Reklamation

In dem ersten Teil der Reklamation benutzt man die Phrasen wie *Bezug nehmend, in Beantwortung von* usw. Obwohl sie überflüssig sind, weil der Bezug schon im Betreff mitgeteilt sein sollte, finden sie in einem Reklamationsschreiben ihren Platz, denn sie tragen zur besseren Orientierung und Präzisierung des konkreten Falles bei. Damit erleichtern diese Wortverbindungen die Bearbeitung der Reklamation. ⁶⁹

Hier nenne ich einige Formeln, mit denen wir unsere Gedanken in der Mängelrüge präsentieren können, die in den authentischen Briefen aus meiner Untersuchung zu finden sind (sofern nicht anders angegeben):

Bei Prüfung von Waren wurde festgestellt, dass...

Es wurde uns eine mangelhafte Ware geliefert.

An den von Ihnen gelieferten Waren habe ich große Freude.

Leider müssen wir ... aus Ihrer letzten Lieferung reklamieren.

Der Warezustand entspricht der erwarteten Qualität leider nicht.

⁶⁸ ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. S. 50

⁶⁹ NEUMAYER, Gabi. *Praxismappe für überzeugende Geschäftsbriefe*. Frankfurt am Main: Eichborn, 2006. S. 101 - 105

Sie haben nicht die gewünschte Menge geliefert.

Die Ware ist leider einwandfrei gekommen.

Zur konkreten Nennung des Mangels stehen uns folgende Phrasen zur Verfügung:

Menge: *Statt der bestellten 1000 Stück haben Sie nur 500 Stück geliefert.*

Art: *Wir hatten laut Auftragsbestätigung Artikel A bestellt, Sie haben uns aber Artikel B geliefert.*

Qualität: *Die von Ihnen gelieferten Artikel weisen nicht die zugesicherte Farbfestigkeit auf.*

Beschaffenheit: *Die gelieferten Kisten haben nicht den im Katalog abgebildeten und beschriebenen Aufdruck.*⁷⁰

Unsere geforderte Kompensation lässt sich so formulieren:

Aus meiner Untersuchung:

Leider ich muss auf (...) bestehen.

Bei der nächsten Lieferung empfehlen wir...

Aus der offiziellen Quelle:

Bitte tauschen Sie die beanstandeten Artikel bis zum TT.MM.JJJJ gegen einwandfreie ein.

*Die verminderte Qualität können wir nur gegen einen Preisnachlass von xx% akzeptieren.*⁷¹

Zum Schluss des Schreibens, wo man zusätzliche Information beifügt, bietet sich in den authentischen Briefen aus meiner Untersuchung an:

Bisher hatten wir keine Probleme mit ihren Lieferungen, wir hoffen also, dass alles schnell und problemlos gelöst wird / dass die Reklamation schnell und zu gegenseitiger Zufriedenheit behoben wird.

In der Anlage senden wir die Kalkulation des entstehenden Verlusts.

Wir bitten Sie um Ihre Stellung bzw. Bestätigung unserer Vorschläge.

Vielen Dank für Ihr Entgegenkommen.

⁷⁰DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 370

⁷¹ Ebenda. S. 370 - 371

6.1.1 Analyse einer Reklamation

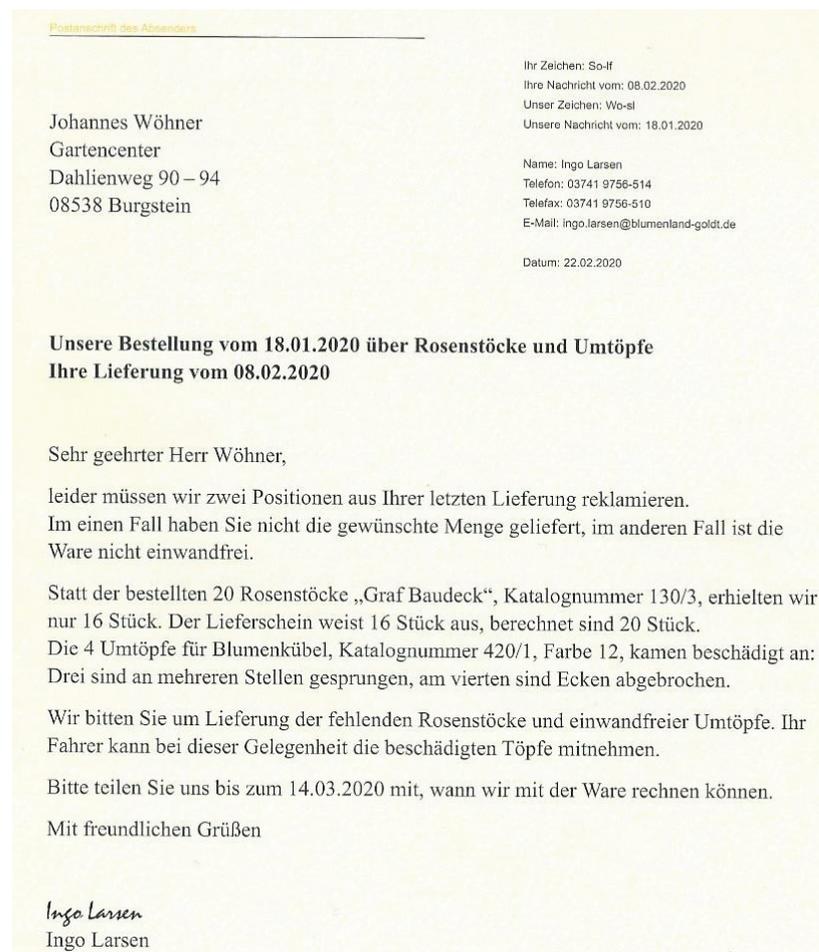


Abbildung 6 Die Reklamation ⁷²

Die Mängelrüge beschreibt 2 Typen des Mangels. Erstens geht es um die Menge, was durch eine Nachlieferung behoben wird. Zweitens ist der Mangel der äußeren Beschaffenheit (die Sprünge) oder der Qualität (abgebrochene Ecke) eingewandt. Der Absender gibt dem Empfänger die Möglichkeit, die beschädigte Ware abzuholen und die einwandfreie zusammen mit den fehlenden nachzuliefern. Schließlich ist eine höfliche Frist gesetzt und die Finalbegrüßung wurde auch nicht vergessen.

Anfangend mit der sprachlichen Seite, sind in der Mangelnennung einige Phrasen darzustellen:

Leider müssen wir (...) reklamieren.

Sie haben nicht die gewünschte Menge / Ware geliefert.

Statt (...) erhielten wir nur...

⁷² DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 374

Dagegen ist in dem Schlussteil das Denken durch diese Äußerungen präsentiert:

Wir bitten Sie um...

Bitte teilen Sie uns bis zum (...) mit, wann wir mit der Ware rechnen können.

(...) bei dieser Gelegenheit...

Was Syntax betrifft, lassen sich sowohl Aktivum als auch passive Konstruktion beobachten:

Der Lieferschein weist 16 Stück aus, berechnet sind 20 Stück.

Man darf auch nicht die Modalverben (*müssen, können*), Lexem mit semantisch weiterer Extension (*Gelegenheit*), attributive Partizipien (*die beschädigte Töpfe, die gewünschte Menge, die bestellte / fehlende Rosenstöcke*), Wortverbindungen (*Blumenkübel, Katalognummer, Rosenstöcke*) oder Aufzählungen (*Rosenstöcke und Umtöpfe, drei sind gesprungen, am vierten sind Ecken abgebrochen*) unerwähnt lassen.

Die Wörter wie *einwandfrei, Umtöpfe, Rosenstöcke, Blumenkübel* oder *Lieferschein* reihen sich in der fachsprachlichen Ebene.

Hinsichtlich der Struktur ist das Reklamationsschreiben übersichtlich aufgefasst, in 4 Absätze gegliedert. Jeder Absatz erfüllt seine Funktion – informierende, obligatorische und appellierende. Der Autor hat den Betreff hervorgehoben, damit man sofort weiß, worum es sich in diesem konkreten Schreiben handelt. Die Leerzeilen wurden richtig zur Geltung gebracht. Oben links steht die Empfängeradresse, über die ein Platz für die Absenderadresse, Herr Ingo Larsen, steht. Auf der rechten Seite sind die Kontaktinformationen mit dem Datum zu finden.

6.2 Antwort auf die Reklamation

Im Rahmen der Kundenpflege sollte sich man, falls man versagt hat, mithilfe einer Reklamationsantwort entschuldigen. Solche Antwort kann auch als die eventuelle Ablehnung von erhobener Mangelrüge betrachtet werden.

In jedem Fall sollte dieser Typ der Korrespondenz in erster Linie die Entschuldigung zusammen mit einer Erklärung, warum es zu der Irrung (nicht) gekommen ist, einhalten. Wenn es weitere Informationen gibt, z.B. ob der Kompensationsvorschlag vom Kunden genehmigt oder ein anderer Vorschlag für die Lösung der Situation in Kauf genommen werden kann, sollte man diese Information sicher beifügen.

Hier stehen die ausgewählten Formulierungen, die in den authentischen Briefen aus meiner Untersuchung geraten:

Um Leid oder Entschuldigung zu äußern, stehen uns folgende Phrasen zur Verfügung:

Es tut uns Leid, dass...

Wir bitten Sie, (...) zu entschuldigen.

Wir entschuldigen uns für... usw.

Bei der Ablehnung vorkommen: *Wir sind überzeugt, dass die Beschädigung durch (...) erfolgt hat.*

Unserer Meinung nach kam es zu keinen Fehlern. und viel mehr.

Zum Ende des Briefftextes gehört oft eine Bitte um oder ein Dank für die Erledigung und die Antwort. Z.B.: *Bitte teilen Sie uns bis TT.MM.JJJJ mit, welche Lösung Sie für das Problem vorschlagen / ob Sie unseren Vorschlag akzeptieren / wann wir mit der Lieferung der einwandfreien Ware rechnen können.*

Wenn Sie damit einverstanden sind, senden Sie uns bitte...

Wir warten gespannt auf Ihre Antwort.

Wir hoffen, Sie können sich mit unserem Vorschlag anfreunden.

Bitte rufen Sie / kontaktieren Sie mich so bald wie möglich.

6.2.1 Analyse einer Reklamationsantwort

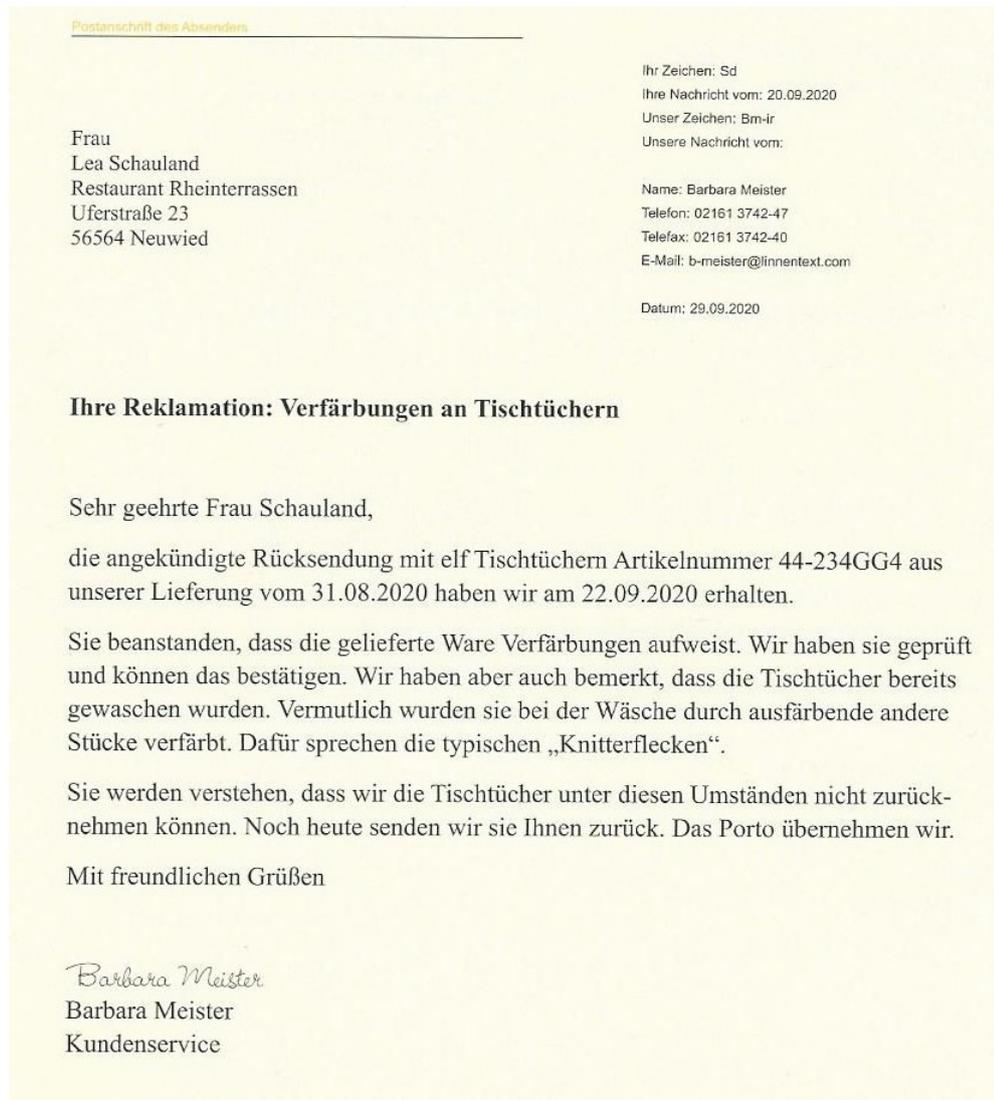


Abbildung 7 Die Reklamationsantwort (Ablehnung)

Folgende Analyse widmet sich der möglichen Antwort auf eine Beanstandung. Eingehend auf die Sprachmerkmale, deuten uns diese Verbindungen den Fakt an, dass es sich um eine Antwort handelt:

Die angekündigte Rücksendung ... haben wir am ... erhalten.

Sie beanstanden, dass...

Wir haben sie geprüft und können das bestätigen.

Was könnte man ebenfalls in der Ablehnungen von einer Reklamation registrieren, sind diese Sätze:

Wir haben auch bemerkt, dass die Ware bereits...

Vermutlich wurde die Ware...

Sie werden verstehen, dass wir die Ware unter diesen Umständen nicht zurücknehmen können.

Noch heute senden wir Ihnen die Ware zurück.

Die Fachsprache ist hier stark vertreten. Zum Beispiel: *Rücksendung, Artikelnummer, Lieferung, Verfärbung, ausfärbende, Knitterflecken*, oder *Porto*. Unter dem Begriff *Porto* versteht man ein Gebühr, das man dem Transporteur bei einer Einsendung bezahlen muss. Der Absender gibt Bescheid, dass das *Porto* zu seiner Entlastung geht.

Der Text umfasst auch:

- Nach- und vorangestellte substantivische Attribute (*die typischen „Knitterflecken“*)
- Passiv (*die Tischtücher gewaschen wurden*)
- Modalverben (*können*)
- Hypotaxe (*Sie beanstanden, dass...*)

Einfache Sätze vorwiegen. Um die Vergangenheit zu äußern, hat sich der Verfasser entschieden, das Perfektum zu verwenden. Der Brief hat vor allem einen informativen Charakter, in dem letzten Absatz kann sogar eine Kontaktfunktion erscheinen. Er ist gut strukturiert, d.h. in Absätzen gegliedert und übersichtlich.

6.3 Mahnung

Das vorliegende Kapitel thematisiert die Mahnung als ein Typ des Geschäftsbriefs und ihre Phrasen, die hier vorkommen können. Es geht um eine höfliche Erinnerung an die Liefer- oder Zahlungsverzögerung.

6.3.1 Mahnung bei der Zahlungsverzögerung

Wenn der Kunde termingemäß nicht gezahlt hat, schreibt der Verkäufer die Mahnung, in der Regel 3 Mal, und wenn den Betrag trotzdem noch nicht ausgeglichen wurde, darf der Verkäufer rechtliche Schritte unternehmen. Vor der ersten Mahnung an den Zahlungsverzug geht noch eine sogenannte Zahlungserinnerung voran, die ähnlich wie die Mahnung aussieht.

Folgende Sätze, die sich aus meiner Untersuchung oft geraten lassen und in den authentischen Briefen zur Verfügung stehen:

Wir bitten darum, dass Sie den fälligen Betrag auf unser Konto in nächsten Tagen überweisen.

Bitte überprüfen Sie Ihr Konto und begleichen Sie die Rechnung / überweisen Sie den Betrag spätestens bis...

Trotz unserer Mahnung vom ... haben wir bis jetzt keine Zahlung folgender Rechnungen erhalten...

Wir bitten Sie nochmals um die sofortige Bezahlung des fälligen Betrags und Mahnkosten in Höhe von ...

6.3.2 Mahnung bei der Lieferverzögerung

Wenn sich die Zahlungsverordnung auf einen Abnehmer erstreckt, hat auch der Lieferant seine Friste. Er muss die Sendung rechtzeitig zustellen, sonst kann er der Mängelrüge standhalten. Bevor sollte der Wartende eine Mahnung schicken, wie es bei dem Zahlungsverzug ist.

Die gebräuchlichen Verbindungen, die ich in der authentischen Korrespondenz bemerkt habe:

Der Liefertermin ist vor x Tagen/Monaten abgelaufen.

Geben Sie uns Bescheid, sobald die Ware unterwegs wird.

Wann ist mit der Lieferung zu rechnen?

Mögliche Verbindungen aus der offiziellen Quelle:

Bitte Prüfen Sie, ob Sie die Lieferung veranlasst haben.

Vielleicht ist bei Ihnen oder bei dem Frachtführer ein Fehler passiert.

*Sollte die Lieferung nicht bis zum TT.MM.JJJJ uns geliefert, werden wir von dem Vertrag zurücktreten.*⁷³

⁷³ DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 359

6.3.2.1 Analyse einer Mahnung bei der Lieferverzögerung

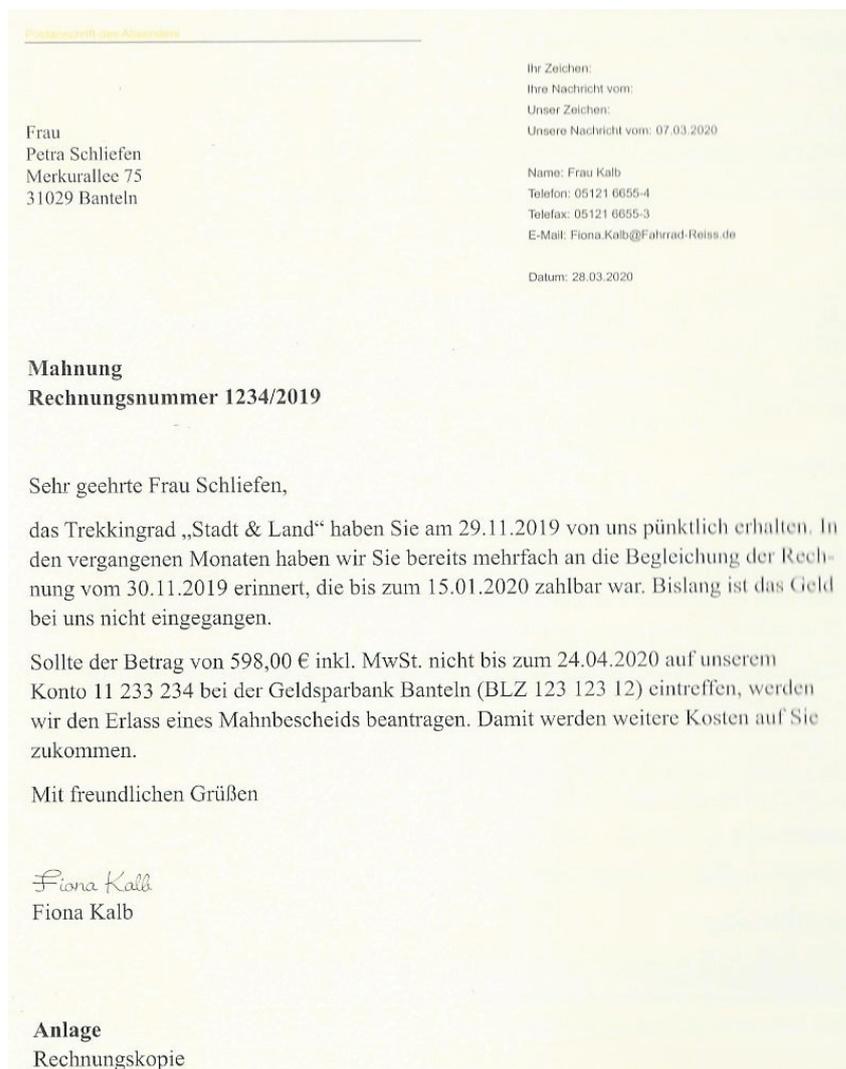


Abbildung 8 die Mahnung bei der Lieferverzögerung⁷⁴

In diesem Teil werde ich die Mahnung bei der Lieferverzögerung behandeln.

Zuerst informiert der Autor über die Informationsgewährung, warum er eigentlich schreibt und was passiert ist, wobei nötige Daten, wann die Rechnung ausgestellt wurde und bis wann sie als offen gegolten hat, nicht vergessen wurden. Mit dem Wort *pünktlich* unterstreicht der Absender die Tatsache, dass auf der Verkäuferseite in Ordnung erfolgte und das Problem auf der Seite des Klienten steht. Andere Begriffe, die diese These unterstützen, sind: *bereits*, *mehrfach*, *bislang*. Die Mahnbescheide postulieren die besonders typischen Verben wie *erinnern* oder *beauftragen*.

⁷⁴ DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. S. 361

Der typische Schwerpunkt bei Mahnungen besteht in Konditionalsätzen, die einen Druck auf den Schuldner ausüben sollen. Das lässt sich anhand folgendes Satzes belegen: *Sollte der Betrag von 598 Euro nicht bis zum 24. 04. 2020 auf unserem Konto eintreffen, werden wir den Erlass eines Mahnbescheides beantragen.* Es hat die Absicht erfüllt – eine Drohung wurde auf eine höfliche Weise mitgeteilt und dabei eine neue Nachfrist gesetzt. Meiner Meinung nach geht es um eine zweite Mahnung, weil es gesagt wurde, dass es in der Vergangenheit einige Mahnbriefe gab, aber gleichfalls macht man nicht darauf aufmerksam, dass man schon ein Rechtsverfahren einleiten wird. Solches Phänomen kommt erst im dritten und letzten Mahnbrief vor.

Ich würde gern zwei Kollokationen klären, die in der Geschäftskorrespondenz häufig aufgetreten sind. Und zwar die festen Phrasen *das Geld eingehen* und *die Ware eintreffen*. Beide Verben stellen eine gewisse Aufnahme vor. Wenn man über das Geld oder den Betrag spricht, muss man jedoch die Tätigkeit mit dem Verb *eingehen* beschreiben. Dem steht hingegen, dass bei der Ware, Lieferung, bzw. Spedition, sollte man sich mithilfe des Verbes *eintreffen* äußern. Dieser Tendenz aber widerspricht der im oben gegebenen Beispiel Satz: *Sollte der Betrag (...) eintreffen, werden wir...*

Hinsichtlich der Abkürzungen, kommt eine am meisten zum Vorschein – *inkl. MwSt.* Die mit Finanzmitteln verbundene Abkürzung schließt sich der Wortwendung *inklusive Mehrwertsteuer* an und sagt uns, dass diese Pflichtsteuer schon in dem Preis inbegriffen ist. Dagegen spricht *zzgl. MwSt.* (zuzüglich Mehrwertsteuer – es ist nötig die Steuer hinzuzählen). Die Buchstaben *BLZ* verdeutlichen eine andere Wortkonstruktion – Bankleitzahl, die zum Vornehmen einer Zahlung wirkt. Ein Verwandte von *BLZ* heißt *PLZ* in Bedeutung von Postleitzahl, die zur Abwechslung einen spezifischen Kode der Post dient.

Sowie in vorherigen Analysebeispielen, auch hier sind die Adresse, die Unterschrift, der Betreff, und weitere Informationen richtig geschrieben. Eine Neuigkeit bietet sich im Gestalt der Anlage an, die korrekt unten links, mindestens 1 Leerzeile nach der Absenderunterschrift, situiert ist.

Der Mahnungstext sollte vor allem sowohl informativ und appellierend als auch höflich sein. Dem allen entspricht der untersuchte Brief.

7 REALITÄT IN HEUTIGEN FIRMEN

7.1 Die Kommunikation per Computer

Der technologische Fortschritt hat in der heutigen Gesellschaft viele Änderungen verursacht. Wegen der Internetverbindung bleibt man ständig online und ist erreichbar. Kein Wunder, dass das auch die außerbetriebliche Korrespondenz berührt hat. Die Kommunikation wurde vereinfacht. Klassische Briefe auf Papier wurden oft durch online Kommunikation ersetzt. Dazu dienen das Fax oder spezielle Computerprogramme. Im Vordergrund stehen die E-Mails, die fast völlig die Funktionen der Papierschriften ersetzt haben. Es ist viel schneller, eine E-Mail zu schicken, statt die Zeit mit der handgeschriebenen Briefvariante zu verlieren. Einige Betriebe haben sogar ein eigenes System von E-Mailkommunikation entwickelt, die gehörig verschlüsselt sein muss, um das Informationsleck zu verhindern. Als ich die Dokumente für meine Untersuchung gesucht habe, haben viele Gesellschaften mir bestätigt, dass sie sowohl mit ihren Kunden als auch miteinander meistens per E-Mail, bzw. per weitere speziell entwickelte Programme, kommunizieren. Man kann sowie vorgedruckte Versionen der Briefe in einem PC begegnen.

In der Praxis sieht es so aus, dass die Firma ein spezielles Programm in den Computern hat, in dem es nötig ist, notwendige Angaben zur Reklamationserhebung einzufügen, wie zum Beispiel die Artikelnummer, Fehlerbeschreibung, Menge der mangelhaften Produkte, das Lieferungsdatum, Datum der Fehlerfeststellung, möglich sind auch die beweisende Fotos beizufügen. Der die Reklamation erhebende Kunde sollte auch klar und deutlich festsetzen, was für eine Abhilfe er anfordert, beziehungsweise dazu eine Frist setzen. Das PC-Programm wird danach mit solchen Angaben einen offiziellen Geschäftsbrief generieren. Dadurch wird die wertvolle Zeit gespart.

7.1.1 Beispiel aus der Praxis

Als ich mich mit dem Reklamationsverfahren ausführlicher beschäftigt habe, habe ich eine bestimmte ungenannte autoindustrielle *Firma XY* in Tschechien angesprochen, die ein Bestandteil eines deutschen Konzerns ist. Diese Firma benutzt eine Kombination von Programmen, die sich einander ergänzen und zusammen einen Kreis in Form der kompletten Reklamation bilden.

Erstens übergeben sie die Information über Fehlerfeststellung an die Abteilung der Lieferantenentwicklung. Gleichzeitig erstatten sie mithilfe des Programms *FOSS* eine Reklamationsmeldung. Das *FOSS* Programm wird danach eine E-Mail direkt an den Lieferanten schicken.

Die weitere Kommunikation mit dem Lieferanten verläuft im ERP System *8D Bericht* (8 Schritte, wie man verfährt), oder *5xWhy Analyse* oder *Ishikawa*. Unter *ERP*, aus dem englischen Enterprise Resource Planning, versteht man eine Geschäftsressourcenplanung und solche Systeme sind in vielen Betrieben üblich. Weil der Lieferant verpflichtet ist, die Lieferung mit den 100% einwandfreien Waren zu sichern, ist oft externe Sortierfirma zu mieten, die die angenommenen Einzelteile noch von einer Reklamationserledigung überprüft. Die Ergebnisse sind in den *Inspektionsprotokollen* aufgezeichnet. Falls die Lieferfirma wie erfordert nicht reagiert, wird ein Eskalationsverfahren in einem speziellen PC-Programm eröffnet. Um die Produktionseffizienz zu erhöhen und schadhafte Ware zu minimalisieren, bewertet die Firma XY monatlich ihre Lieferanten und die verlaufenen Reklamationen. Nach diesen Statistiken kann das Unternehmen später einen Entschluss fassen, von welchen Lieferanten die Firma nicht mehr einkaufen sollte.

Solcher Prozess kann vielleicht zu kompliziert aussehen, aber mit so vielen abgenommenen Waren von verschiedenen Lieferanten ist das System durch die Praxis erprobt worden und funktioniert völlig. Die traditionellen Geschäftsbriefe werden in diesem Unternehmen nur ausnahmsweise angewendet. Die Kommunikation verläuft in vielen Fachwörtern und Verkürzungen. Oft sind auch Englischwörter zu sehen.

Was ich noch zur Sprache bringen würde, ist die Tatsache, dass die einzelnen Betriebe ihre eigenen Mängelrückekategorien formen. Die Gliederung trägt zu einfacherer Orientierung bei. Die Firma XY hat zu ihrem Nutzen 6 Kategorien des Reklamationstyps aufgegliedert:

1. Kundenreklamation – der Fehler wurde vom Kunden festgestellt
2. Beanstandung – der Mangel wurde durch den Lieferanten verursacht
3. Interner Fehler – der Fehler wurde im internen Prozess festgestellt
4. Wiederholreklamation – es geht um den gleichen Artikel, gleichen Fehler, wobei dieser Fehler 2 oder mehrfach innerhalb von 12 Monaten reklamiert wurde (unabhängig vom Verursacher)

5. Mehrfachreklamation – es handelt sich um den gleichen Artikel, gleichen Kunde, aber um verschiedene Fehler (unabhängig vom Verursacher)
6. Berechtigte Reklamation – bei der Ware wurde ein nachgewiesener Mangel festgestellt und der 8D Bericht wurde akzeptiert

7.1.1.1 Analyse der Reklamationsmeldung

REKLAMATION

FIRMA
 [REDACTED]
 Lahnweg 7
 [REDACTED]

Diese Daten stets angeben	Lieferant.-Nr. 6662000
	Beanstand.Nr. B26 219009

Datum: 21.01.19 B218
 Unsere Kd.-Nr. 2803000

Seite: 1

Ansprechpersonen:
 Herr [REDACTED]

Sachbearbeiter:
 [REDACTED]

Folgende Lieferungen werden von uns reklamiert:

Pos	Artikel Nr.	Bezeichnung	Menge Einheit	Gesamtpreis Bestell-Nr.	L-Termin Ls-Nr.
1	013372	HALTERING	2200 STUECK		

BEANSTANDUNGSGRUND:
 PROZESSFEHLER
 Nest 1 Kaltverbindung

ENTSCHEIDUNG:
 Wir erwarten fehlerfreie Folgelieferungen.
 Die Ware ist nicht zu verwenden und geht zu unserer Entlastung zurück.
 Aus Termingruenden muessen wir eine Sortierung,bzw. Nacharbeit zu Ihren Lasten veranlassen.

Abbildung 9 Reklamationsmeldung (Teil 1)

Eventuelle Produktionsstoerungen,Mehraufwand oder Sammelausschuss geht zu Ihnen Lasten.
 Nacharbeit zu Lasten Lieferant.
 Die Kosten werden für die Bearbeitung und die Abwicklung der Beanstandung zu Ihren Lasten abgerechnet.

Wir erwarten Ihre schriftliche Stellungnahme in Form eines 8D-Reports, Ishikawa-Diagramms und einer 5Why-Analyse bis: 21.02.2019

an: [REDACTED]
 755
 (Sachbearbeiter und Telefon-Nr. angeben)

Verteiler:

Lieferanteninformation: FAX
 Muster Nr.:
 Anlage: zur Beanstandung
 Rueckliefererschein: Nein

Dieses Dokument wird elektronisch erstellt und ist ohne Unterschrift gueltig.

Abbildung 10 Reklamationsmeldung (Teil 2)

Auf der Meldung sind die Adressen korrekt markiert – oben auf der linken Seite. Auf der rechten Seite neben den Adressen befindet sich die wichtige Kennzeichnung der Reklamation – die Lieferungsnummer, die Beanstandungsnummer, das Datum usw.

Dies entspricht der Struktur des klassischen Geschäftsbriefes. Was aber anders ist, ist die fehlende Anrede. Der Empfänger ist in dem Brief nur als ein Ansprechpartner erwähnt, zusammen mit dem Sachbearbeiter dieser Mängelrüge. Danach folgen die einzelnen Absätze mit ihren eventuellen Benennungen. Die Sätze sind einfach, klar, deutlich und kurz formuliert, was bestätigt, dass die Tendenz heutzutage auf die Einfachheit zusteuert. Bei der Fehlerbeschreibung wurden sogar keine Sätze verwendet, das Problem ist nur stichwortartig mitgeteilt. In einigen Teilen fehlt das Verb, wie z.B. in dem Satz: *Nacharbeit zu Lasten Lieferant*. Der Text ist reich an viele Fachausdrücke, z.B.: *Entlastung, Mehraufwand, Produktionsstörungen, Folgelieferungen, fehlerfrei, Sammelausschuss, Sortierung, Kaltverbindung* usw., sowie an Wortverbindungen (*Sammelausschuss, Produktionsstörungen*) oder Nominalisierungen (*die Kosten, die Lasten*). Unter die Textfunktionen reiht man die Informative und die Appellative Funktion. Diese Meldung ist sehr übersichtlich, sie erfüllt die Aufgabe eines klar strukturierten Formulars, das sowohl für den Empfänger als auch für das Unternehmen klar und verständlich aufgefasst ist.

In der Reklamationsmeldung sind die Anforderungen an die Abhilfe des entstandenen Schadens klar festgesetzt, damit der Lieferant über weiteres Verfahren informiert wäre. In dem letzten Absatz ist eine Frist für den Lieferanten gesetzt, damit er den Termin der Reklamationsbehebung einhalten würde. Folgend ist der Kontakt beigefügt.

Am Ende erhält man die Informationen über den Verteiler und Anlagen. Was ich sehr interessant finde, ist der letzte Satz, der uns Bescheid gibt, dass diese Meldung auch ohne Unterschrift gültig ist. Dieses Phänomen kann bei der online Kommunikation erscheinen. Nicht nur am Beginn, sondern auch gegen Ende fehlt die höfliche Berührung mit dem Empfänger, z.B. die typisierte Begrüßung *Mit freundlichen Grüßen*.

Das Beanstandungsschreiben wurde mittels eines speziellen Computerprogrammes automatisch generiert, nachdem die beauftragte Person nützliche Daten in dem Programm eingegeben hat.

7.1.1.2 Analyse der E-Mail



Hallo Frau [REDACTED],

am Artikel Stutzen 01 19968A-D wurden bis dato folgende Fehlerbilder entdeckt :

Teile sind nicht voll ausgespritzt ; LS-Nr. 308741



IMG_20181210_153336.jpg IMG_20181210_153309.jpg

Zwei Stutzen wurden zufällig bei der Montage gefunden, ein Teil erst am Finalartikel.
Dieser Fehler wird beim EOL nicht erkannt. Es droht das Risiko eines Durchschlupfs zum Kunden !

Teil abgebrochen / nicht komplett: LS-Nr. 308741



IMG_20181210_153244.jpg

Dieser Fehler wird beim EOL nicht erkannt. Es droht das Risiko eines Durchschlupfs zum Kunden !

Beschädigung



Final.jpg ET_2.jpg ET_1.jpg

Abbildung 11 die E-Mail an den Lieferanten (Teil 1)

Dieser Fehler wird beim EOL nicht erkannt. Es droht das Risiko eines Durchschlupfs zum Kunden !

Anguss mitgeliefert



IMG_3938.jpg

Bis Ende des Jahres 2018 werden 10.000 i. O. Teile gebraucht .

Abbildung 12 die E-Mail an den Lieferanten (Teil 2)

Die Produktion wird dann wieder am 2.1.2019 aufgenommen und wir werden 3900 Stutzen pro Tag benötigen.

Haben Sie Teile auf Lager und können Sie uns einen Ersatz zukommen lassen ? Der müsste spätestens am Montag 17.12.18 früh bei [REDACTED] eintreffen .
Sollte die Möglichkeit eines Ersatzes nicht bestehen , muss eine 100% Kontrolle unseres Lagerbestandes (des notwendigsten Bedarfes) eingeleitet werden .

Bitte um schnellstmögliche Rückmeldung !

Bei der Reklamationsabwicklung ist der in der angehängten Datei beschriebene Ablauf zu beachten .



Information sheet for complaint processing.pdf



218241.PDF

Danke im Voraus !

Mit freundlichen Grüßen / Best Regards

Abbildung 13 die E-Mail an den Lieferanten (Teil 3)

Aus dem Briefkopf des vorangehenden Dokumentes ergibt sich, dass es sich um eine E-Mail handelt. Der Briefkopf sagt uns, an wen diese E-Mail gesendet wurde, ob einige Kopien versendet wurden oder wie ist der Betreff.

Als Anrede wurde wenig höfliche *Hallo* ausgewählt. Diese Begrüßung ist öfter bei den schon längere Zeit bekannten Adressaten. Die Aufzählung der Mängel wird durch etliche Fotos ergänzt, die die Fehler beweisen. Dazu wurden auch die notwendigen Artikelnummern angegeben. Ich möchte an dieser Stelle noch die wiederholenden Sätze anmerken. Weil die E-Mail mehrere Mängel beschreibt und automatisch generiert wurde, sind die Informationen über die Fehlererkennung und das drohende Risiko bei jedem Artikel mitgeteilt.

Die Abkürzung *i. O.* aus dem Satz: *Bis Ende des Jahres 2018 werden 10.000 i. O. Teile gebraucht* bedeutet *in Ordnung* und wird oft in den Reklamationsabteilungen verwendet.

Weitere Abkürzungen und ihre Bedeutung:

- *LS.-Nr.* – Lieferscheinnummer
- *Nr.* - Nummer
- *EOL*

EOL gilt als eine Kennzeichnung des Lebenszyklusendes eines Produktes, d.h. beschreibt nicht mehr lieferbare Bauteile oder Produkte. Es kommt aus einem englischen Begriff *End of Life* (das Ende des Lebens).

Die betroffene Firma XY schlägt eine Ersatzlieferung vor und dabei setzt sie dem Lieferanten eine Frist, innerhalb der er die einwandfreie Ware liefern sollte. Gleichzeitig rechnet sie aber auch damit, dass der Anspruch an einen Ersatz abgelehnt sein könnte, deshalb informiert sie den Verkäufer über die Lagerkontrolle in einem Notfall.

Nach der Danksagung wird der Empfänger begrüßt, die Begrüßung besteht aus einer deutschen und einer englischen Fassung, was kein vereinzelter Fall ist.

In dem Text lassen sich vorwiegend einfache Sätze finden. Die Fachsprache ist in diesem Text durch Begriffe wie *Stutzen*, *eintreffen (die Ware)*, *Lagerbestand*, *Reklamationsabwicklung* oder *Produktion* vertreten. An dieser Stelle sollte man nicht vergessen:

das Konjunktiv II. - z.B. *müsste eintreffen*

das Konditional - z.B. *Sollte die Möglichkeit eines Ersatzes nicht bestehen, ...*

Modalverben - z.B. *müssen, sollen, können*

das attributive Partizip - z.B. *der in der angehängten Datei beschriebene Ablauf*

Eine Erwähnung verdienen gleichfalls die Ausrufezeichen. Dieses Merkmal betont die vorherige Mitteilung, bei dieser E-Mail ist das Ausrufezeichen auf die Betonung des möglichen Risikos gebraucht.

7.1.1.3 Analyse der Lieferantbewertung



Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit erhalten Sie Ihre aktuelle Lieferantenbewertung von [REDACTED]

Wir bewerten unsere Lieferanten in den Kategorien Einkauf, Qualität, Logistik und Entwicklung. Dem Bewertungsblatt können Sie die Gewichtung der Kategorien, Ihre Einstufung sowie die Entwicklung Ihrer Einstufungen entnehmen.

Eine „C“-Einstufung in den Kategorien Qualität und/oder Logistik führt automatisch zu einer Gesamteinstufung mit „C“.

Eine Einstufung als „C“-Lieferant wird für alle [REDACTED] Werke übernommen.

Die Leistungen des vergangenen Monats beeinflussen die Gesamtbewertung maßgeblich. Die erreichten Punkte der vergangenen 11 Monate werden ebenfalls gewichtet in der Gesamtbewertung berücksichtigt.

Mit dieser Bewertung stellen wir Ihnen ebenfalls die Bewertungsskala zur Verfügung, aus welcher Sie die Umrechnung in Punkte ablesen können. Das Ziel ist es, die Gesamteinstufung mindestens "AB" zu erreichen.

Ihr Unternehmen erhält für den vergangenen Monat die Einstufung

-- C --

Bitte überprüfen Sie Ihre Bewertung sofort nach Erhalt auf ihre Richtigkeit.

Im Falle einer vermeintlich ungerechtfertigten Bewertung richten Sie Ihre Gegendarstellung unverzüglich an das Lieferantenmanagement von [REDACTED] Ihr Einwand wird dort entsprechend geprüft und die Bewertung ggfs. überarbeitet.

Sollte kein Einwand erfolgen, gilt die Bewertung spätestens 14 Tage nach Erhalt als akzeptiert.

Im Falle einer C-Bewertung fordern wir Sie auf, innerhalb von 14 Tagen eine Stellungnahme an das Lieferantenmanagement von [REDACTED] abzugeben. In dieser Stellungnahme schildern Sie bitte die Ursachen für die negative Bewertung sowie die Maßnahmen, die eine weitere C-Bewertung verhindern werden.

Abbildung 14 Lieferantbewertung (Teil 1)

Das Lieferantenmanagement der [REDACTED] wird mit Ihnen zusammen Maßnahmen einleiten, falls sich ein entsprechender Bedarf aus dieser Bewertung ergibt. Diese können sein:

- Besuch unseres Lieferantenentwicklers an Ihrem Standort
- Besuch Ihres Geschäftsführers, Qualitätsleiters und Verkaufsleiters bei [REDACTED] - New Business on Hold
- Prozessaudit in Ihrem Unternehmen
- Einsatz eines externen Lieferantenentwicklers.

Nachhaltige Verbesserung wird zu einer A- oder AB-Einstufung führen

Bitte beachten Sie, dass Sie verpflichtet sind, uns zu informieren, falls von anderen Kunden aufgrund von Qualitäts- oder Lieferangelegenheiten ein Sonderstatus über Ihr Unternehmen verhängt wurde (IATF 16949_2016, Kap. 8.4.2.4).

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an das Lieferantenmanagement.

Mit freundlichen Grüßen / Best Regards

Abbildung 15 Lieferantbewertung (Teil 2)

Wie bereits erwähnt wurde, bewertet die Firma XY ihre Lieferanten monatlich, um die Probleme mit Mängelrügen so viel wie möglich zu vermeiden. Deswegen haben Firmenangestellten einen Überblick, welche Lieferanten problemlos und pünktlich und

welche demgegenüber mit mangelhaften Waren beliefert werden. Die Bewertung wird in Form einer E-Mail jeden Monat an die Lieferanten versendet, gilt also für einen offiziellen Geschäftsbrief, wie es in dem oben angegebenen Beispiel zu sehen ist.

Es beginnt mit dem Grund, warum das Schreiben geschrieben wurde, danach folgt die detaillierte Beschreibung, auf deren Ebene sich die Bewertung konzentriert. Man erfährt die Bedingungen der Bewertung und die Einstufung zusammen mit der Begründung. Es wurde sowohl das weitere Verfahren als auch die Verpflichtung für den schlecht benoteten Verkäufer empfohlen.

Die Sprache lässt sich als Hochdeutsch stempeln. Ich möchte nun näher auf Phraseologismen eingehen. Es ist fraglos, dass hier ihre Anwendung auch ein Paar Phrasen findet, die in den Brieftexten häufig verwendet werden. Das lässt sich anhand folgender Beispiele belegen:

Hiermit erhalten Sie...

(...) gilt spätestens 14 Tage als akzeptiert.

Bitte beachten Sie, dass...

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an...

Betrachtet man den Brief morphologisch und syntaktisch, vertreten sie hier diese Zeichen:

- Modalverben (*können, sollen, müssen*)
- Nominalisierung (*der Besuch, der Einsatz*)
- Wortverbindungen (*die Gegendarstellung, der Qualitätsleiter*)
- Hypotaxe (*Bitte beachten Sie, dass Sie verpflichtet sind, uns zu informieren...*)
- Konditional (*Sollte kein Einwand erfolgen, gilt die Bewertung...*)
- Funktionsverbgefüge aus substantivierten Verb (*zur Verfügung stehen*)
- Attributive Partizipien (*die erreichte Punkte, des vergangenen Monats*)

Am Rande sei auch die Abkürzung *ggfs.* angemerkt, oft auch als *ggbfs.*, *ggf.*, *ggfls.* bekannt. Es kennzeichnet das Wort *gegebenenfalls*.

Der Brief respektiert die Regel eines richtigen Geschäftsschreibens, z.B. die Leerzeile, Anrede, Begrüßung. Es ist nicht nur höflich, sondern auch verständlich und klar.

7.2 Formulare

Im Fokus dieses Teilkapitels stehen die Formulare. Um den Reklamationsprozess noch zu simplifizieren, hat sich die Mehrheit von Unternehmern entschieden, die klassischen Reklamationsbriefe völlig auszulassen. Zu diesem Zweck hat die Firma ein neues System der Formulare eingeführt, wobei die Kunden statt eines Schreibens ein Formular ausfüllen. Daraus lässt sich die Schlussfolgerung ziehen, als schon früher in der Arbeit erwähnt wurde, dass die heutigen Betriebe zur markanten kommunikativen Vereinfachung inklinieren.

	REKLAMATIONS PROTOKOLL	2020
		Seite: 1

Gesch.-Vorfall:	Exp. Auftrag: 2	Leiter Montage:	Vertrieb: Ing. 
Name des Baus			Datum
Abnehmer		Reklamation angenommen	
Straße		Antritt zur Beseitigung	
PLZ		Beendigung der Reklamation	
Ort		Fotodokumentation	
Ansprechpartner 1		Übergabe der Rekl.	
E-Mail / Mobil		Helios - Eingabe am	

Beschreibung der Reklamation/Beseitigung:

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Foto:

Bemerkungen:

	Vor- und Familienname:	Datum:	Unterschrift:
Übergeben:			
Übernommen:			

Abbildung 16 Das Reklamationsformular

Das Protokoll umfasst alle wichtigen Angaben zu einer erfolgreichen Erledigung einer Reklamation. Hier sei betont werden, dass der Verfasser dieses Reklamationsprotokolls einige Angaben, wie z.B. die Absender- und Kontaktinformationen, die Reklamationsbeschreibung usw. erfüllt, während die übrigen Felder auf denjenigen warten, der die Mängelrüge erledigt. Hauptsächlich sind die zahlreichen Felder mit einem Datum, die sogar 8 Mal ausgefüllt werden müssen, betont. Sie stellen den detaillierten Überblick zur Verfügung, ob das Verfahren die Vorschriften befolgt und die Deadlines eingehalten werden.

7.3 Vergleich der Dokumente

Die oben beschriebenen Analysebeispiele beweisen, dass die Realität in heutigen Firmen im Vergleich zu den in Duden angegebenen Musterbriefen viel anders aussieht. Es wurde auf die klassischen Papierbriefe verzichtet und stattdessen wurde es zur Computerkommunikation, am meisten per E-Mail, übergewechselt. Manche Schreiben sind sogar automatisch generiert. Das, was gleichgeblieben ist, ist z.B. die Vertretung der Fachsprache und Abkürzungen in der Handelskorrespondenz. Die Sätze sind einfach, kurz und klar, in gleicher Weise wie die Sprache. Ich möchte doch anmerken, dass mir die Fachsprache als häufiger in den von der realen Firma erworbenen Dokumenten zum Vorschein kommt. In einigen Unternehmen ist ebenfalls ein freundlicherer Zugang zu dem Empfänger zu bemerken. Das beweist z.B. die weniger höfliche Anrede *Hallo*.

Aus der Vergleichung ergibt sich, dass die heutigen Firmen manchmal Fehler machen und die Vorschriften nicht einhalten. Das lässt sich anhand z.B. der fehlenden Anrede in der Analyse der Reklamationsmeldung belegen. Die Sätze gelten in beiden Untersuchungen vorwiegend als einfach. An dieser Stelle würde ich besonders unterstreichen, dass es in der per PC-Programme vermittelte Kommunikation sogar ein Verb in dem Satz fehlen könnte. Die grammatischen Fehler können in beiden Fällen der Korrespondenz erscheinen. Bei der online Verfassung von einem Text sollte man noch auf die Regel des richtigen elektronischen Schreibens aufpassen. Als Beispiel dient der Fakt, dass man nach jedem grammatischen Zeichen (z.B. der Punkt, das Komma usw.) mithilfe der Leertaste eine Lücke machen muss. Solche Lücke kommt nicht vor dem Zeichen vor. Trotzdem hat die Firma diese Regel verbochen. Im Zusammenhang mit dem Ausrufezeichen hat das Unternehmen in der E-Mail folgenden Satz verfasst:

Es droht das Risiko eines Durchschlupfs zum Kunden !

Ich würde empfehlen, diesen Typen der Fehler in der Zukunft lieber zu vermeiden, um ihr Renommee effektiv zu machen. Sonst sieht das System der Reklamationserledigungen völlig funktionierend, effektiv und Zeit sparend.

8 DIE UNTERSUCHUNG VON GESCHÄFTSBRIEFEN

Ich habe 10 authentische Geschäftsbriefe genommen und untersucht. Meine Forschung hat in 8 Abschnitten verlaufen, die ich schrittweise im Rahmen jedes ausgewählten Briefes untersucht habe. Die Ergebnisse wurden in einer Tabelle verzeichnet. Die Resultate sind in der Tabelle so zu verstehen, dass das Symbol „✓“ das Vorkommen des bestimmten Phänomens in dem Brief bezeichnet. Im Kontrast dazu, das Symbol „-“ bedeutet, dass das Phänomen in dem Brief nicht vorkommt.

Mit folgenden Themen habe ich mich bei der Untersuchung befasst:

1. Die allgemeine Form des Briefes, seine Struktur – ich habe bewertet, ob das Schreiben gut strukturiert, d.h. in Absätzen gegliedert ist, ob es den Betreff, das Datum, die geeignete Anrede, die Begrüßung usw. hat. Alle diese Punkte wurden der DIN-Norm 5008 nach beurteilt.
2. Die Modalverben – wie oft kommen sie in der Korrespondenz vor? Solche Formulierungen machen einen Eindruck, dass der Text zwar höflich sein kann, aber er ist ein bisschen veraltet.
3. Die Kürze und Verständlichkeit – ob man kurz und klar formuliert, wie die DIN-Norm 5008 festgelegt. Scheint der Brief, als langweilig zu lesen?
4. Die Fachausdrücke – befinden sie sich in Briefen und in welcher Maße? Wie viel muss sich man in dem gehörigen Gebiet orientieren, um alles zu verstehen?
5. Die Abkürzungsanwendung
6. Die Verwendung von den Attributiven Partizipien
7. Die Floskeln – d.h. überflüssige Wortkonstruktionen, die das Schreiben bloß zu lang machen.
8. Die Veraltete Tendenzen – ob es die neuen Regeln in den Briefen beachtet.

Tabelle 1 Ergebnisse der Untersuchung

Brief	Strukturiert	Modalverbe	Kürze/Verständ.	Fachausdrücke	Abkürz.	Attr. Partiz	Flosk.	Veralt. Tendenz
1	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
3	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓
4	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
5	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	-
6	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-
7	✓	-	✓	✓	✓	-	-	-
8	-	✓	-	✓	-	✓	✓	✓
9	✓	-	✓	✓	-	-	✓	-
10	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓

Die Forschung hat gezeigt, dass fast jeder die vorgeschriebene Form einhält – die Briefe sind richtig in Absätzen strukturiert, man verliert sich nicht in dem Lesen, sie weisen alle geforderte Erfordernisse auf. Es ist nur bei einem untersuchten Brief passiert, dass er unübersichtlich ist und sein Text ganzheitlich ausgesehen hat. Weitere Angaben wie die Anrede oder Begrüßung wurden doch korrekt angeführt.

Eine Hälfte der Briefe hat die Modalverben vermieden. Im Gegensatz dazu sind bei der zweiten Hälfte am meisten Modalverben *können* oder *möchten* zu sehen.

Die Ergebnisse, die den dritten Abschnitt betreffen, sind ausgeglichen. Eine Hälfte missachtet die Norm und hat ihre Briefe zu lang geschrieben, die zweite Hälfte folgt die Ratschläge – es wurden hier die kürzeren Sätze und Formulierungen bevorzugt. Deswegen gibt es eine größere Lust, sie zu lesen.

Vielmalige Präsenz wurde bei den Fachbegriffen bemerkt. Die Fachsprache erscheint in jedem Beispiel, wobei einerseits 3 von den 10 Dokumenten die Fachsprache am häufigsten gezählt haben, andererseits 3 Positionen am wenigsten.

4 Zehntel lassen sich in den Durchschnitt gliedern, die Zahl der fachlichen Ausdrücke hat in dem mittel-häufigen Gebrauch bis zu 7 zugenommen. Daraus lässt sich die Schlussfolgerung ziehen, dass die Fachsprache oft in der außerbetrieblichen Kommunikation verwendet wird. Unter den Beispielen können z.B. *Rechnung, frei Haus, ab Werk, Nettoeinkommen, Skonto, Handelsvertrag, Leasing*, usw. eingeordnet werden. Hier nenne ich die Begriffe, auf die in den meisten Fällen Bezug genommen wurde: *Bestellungsnummer, Artikelnummer, Lieferung, Unternehmen*, sowie *Termin* und *Markt*.

4 Zehntel haben auf die Abkürzungen verzichtet. In den übrigen Texten vorwiegen nur ein paar Abkürzungen wie *i.A., inkl.*, oder *z.B.* und im Vergleich dazu umfasst ein Brief zu viel Abkürzungen. Hier nenne ich einige Beispiele dafür: *bzw., KG, AG, Nr., Abs.* (Absatz), *vgl.* (vergleiche) oder *o.g.* (oben genannte).

Attributive Partizipien lassen sich in 5 Zehnteln finden. Sie werden durch diese Beispiele vertreten: *nebenstehende, dargestellte, verminderte, entsprechende, dehydrierte, produzierte, initiierte, durchgeführte* usw. Lediglich in einem Dokument wurden attributive Partizipien viel gebraucht, und zwar 15 Mal. Die Sprache in diesem Brief finde ich sehr veraltet. 2 von den 10 Schreiben haben weniger Attributivpartizipien eingeschlossen, hingegen 2 andere Zehntel ein bisschen mehr, etwa zwischen 4 und 7 Verwendungen.

Der weitere Schwerpunkt hat gezeigt, dass mehr als 8 Floskeln in Schreiben Nummer 1 und 8 zur Verfügung stehen. Andere Vertretung von Floskeln scheint sich entweder als geringe oder keine. Die Floskel sollte man lieber vermeiden. Beispiele aus den Briefen: *Sicher werden Sie dafür sorgen, dass...*

Wir verbleiben mit freundlichen Grüßen

Hiermit möchten wir auf ... reagieren.

Ferner beschränkt auf die Schreibtendenzen, ist es unbestritten, dass es heutzutage vorwiegt, kürzer und einfacher zu schreiben. In dieser Teilforschung habe ich folgende Gegenstände in Kauf genommen: Mehrdeutigkeit von Wortverbindungen z.B. *seit einigen Monaten*, zu komplizierte Komposita z.B. *Handelsregistereintragung*, Passivkonstruktionen z.B. *die neue Software ist installiert*, Substantivierungen z.B. *die Beseitigung, der Kauf* usw. Die Briefe, die als veraltet bezeichnet wurden, weisen auch das Vorkommen der Floskeln, manchmal der Partizip Attribute und der Modalverben mit den Konjunktiven auf.

Die den Tendenzen gewidmeten Ergebnisse beweisen, dass die veraltete Variante noch heute genutzt wird, aber man geht schrittweise vor und bemüht sich den Komplikationen zu vermeiden.

8.1 Abkürzungen

Zweifellos geraten die Abkürzungen heutzutage zu der Schriftkorrespondenz. Einige von den Abkürzungen habe ich schon oben in der Arbeit zur Diskussion gestellt, namentlich *inkl. MwSt. / zzgl. MwSt.* mit *BLZ / PLZ* (Kapitel 6.3.2.1), *i.A. / i.V. / ppa.* (Kapitel 3.2.3), *i. O.* mit *EOL* (Kapitel 7.1.1.2), *ggfs.* und ihre weitere mögliche Varianten (Kapitel 7.1.1.3) und letztendlich *o.g., vgl.* mit *Abs.* (Kapitel 8). Jetzt würde ich mich aber auf die besonders in neuzeitigen Mängelrügen auftretenden Abkürzungen spezialisieren. Solchen Phänomene bildet in erster Linie das Wort *Nummer* (verkürzt als *Nr.*). Wobei verschiedene mögliche Versionen anzubieten sind:

- Bestell.-Nr. – Bestellungsnummer
- Kd.-Nr. – Kundennummer
- Art.-Nr. – Artikelnummer
- LS.-Nr. – Lieferscheinnummer
- L.-Nr. – Lieferantnummer / Lieferungsnummer

Davon hängt auch *L.-Termin* (Lieferungstermin) ab. Alle dieser Ähnlichkeiten sind in den Analysebeispielen zu sehen.

Es sollte auch nicht unerwähnt bleiben, dass die Verbindung *Viele Grüße*, vereinfacht *VG*, die Zeit zwar vor allem in innerbetrieblicher Kommunikation spart, ab und zu wird *VG* jedoch in der Korrespondenz außer Betrieb sichtbar machen. Dergleichen die Grußabkürzungen *MfG* (Mit freundlichen Grüßen) oder *LG* (Liebe Grüße) sind zu bemerken.

Was kann noch vorkommen, sind die mit der Firmennennung verknüpften ökonomischen Ausdrücke wie:

- Kommanditgesellschaft – KG
- Gesellschaft mit beschränkter Haftung – GmbH
- Aktiengesellschaft – AG

- Offene Handelsgesellschaft – OHG
- Gesellschaft des bürgerlichen Rechts – GbR

SCHLUSSBETRACHTUNG

Diese Bachelorarbeit hat sich der außerbetrieblichen Korrespondenz gewidmet, die konkret auf die Reklamationen gerichtet wurde. In dem theoretischen Teil, der sich anfangend mit der Fachsprache befasst hat, wurde einerseits die Fachsprache bestimmt, andererseits wurden auch die fachsprachlichen Funktionen und die Fachsprachgliederungen mit ihren Punkten geklärt. Das hat dann auf das Thema Wirtschaftsdeutsch vorangekommen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die wirtschaftliche Sprache definiert und festgesetzt wurde. Was selbst den Geschäftsbrief betrifft, wurde die Frage, wie man einen richtigen Geschäftsbrief gestalten sollte, beantwortet. Man hatte die Möglichkeit, sich zu erfahren, welche Erfordernisse in einem Brief nicht fehlen sollten. Gleichfalls wurden die Hauptfunktionen einer geschäftlichen Korrespondenz entworfen. Im Fokus des vierten Kapitels sind die Reklamation und ihr Aufbau gestanden. Eine Erwähnung hat sich auch den Kompensationen gewidmet, die man bei einer Reklamationserhebung möglicherweise anfordern kann.

Die Zielsetzung des praktischen Teils war zunächst, die Analyse von einer klassischen Reklamation, einer Reklamationsantwort und einer Mahnung durchzuführen. Diese Analysen wurden in folgendem Kapitel mit den Dokumenten verglichen, die in dem untersuchten Unternehmen computerautomatisch generiert werden, um den Kontrast zwischen den heutigen und früheren Briefkonzeptionen aufzuzeigen. Es wurde festgesetzt, dass es auf das Konzept der Geschäftsbriefe im klassischen Sinne verzichtet wurde. Stattdessen ist die Mehrheit von Firmen zur Kommunikation per Computer übergegangen, weil es einfacher ist. Nicht nur, dass die Papierbriefe durch die E-Mails ersetzt wurden, sondern auch selbst die spezialisierten PC-Programme mithilfe der eingegebenen Angaben einige Schreiben generieren, die später an zuständige Person gesendet werden. Die Geschäftsbriefe verfallen langsam. In dieser Arbeit wurde nachgewiesen, dass es von den unnötig komplizierten Phraseologismen abgesehen wurde. Man richtet sich an die Klarheit, Kürze und Deutlichkeit. Die benutzte Sprache ist einfach, aber voll von fachsprachlichen Begriffen und Abkürzungen, die ein bisschen häufiger in den selbst erworbenen Dokumenten zu finden sind. Einfache Sätze haben die langwierigen nichtssagenden Satzgefüge und Satzverbindungen ersetzt. Dieselbe bleibt jedoch die Höflichkeit, wobei man zugleich einen freundlicheren Zugang in der heutigen Kommunikation wahrnimmt. Zur Vereinfachung tragen auch die Formulare bei. Ich würde

empfehlen, von den veralteten Tendenzen abzulassen und auf die grammatischen Fehler und auf die Fehler bei der Verfassung von einem elektronischen Text aufzupassen.

Schließlich hat die Arbeit die Untersuchung behandelt, wie sich die heutigen Tendenzen in den zufällig ausgewählten Schreiben widerspiegeln. Dank der Untersuchung wurde festgestellt, dass die Struktur des Schreibens korrekt eingehalten wird. Trotzdem hat ungefähr eine Hälfte der untersuchten Dokumente komplizierte und lange Sätze formuliert. Sowohl die Fachsprache als auch die Abkürzungen sind häufig vertreten, obwohl man die Abkürzungen lieber vermeiden sollte, um die Verständlichkeit zu unterstützen. Man sollte auch auf die auffälligen Floskeln oder attributive Partizipien verzichten, was schon die Mehrheit von Menschen respektiert. Als veraltet haben sich jedoch 6 von 10 Beispielen gezeigt.

LITERATURVERZEICHNIS

- [1] BOLTEN, Jürgen. *Fachsprache oder Sprachbereich? Empirisch-pragmatische Grundlagen zur Beschreibung der deutschen Wirtschafts-, Medizin- und Rechtssprache*. In: Bungarten, Theo. (Hrsg.): *Beiträge zur Fachsprachenforschung*. Band 1. Tostedt, 1992. ISBN 3-92722-610-6.
- [2] BOLTEN, Jürgen. *Fremdsprache Wirtschaftsdeutsch: Bestandsaufnahme und Perspektiven*. In MÜLLER, Bernd-Dietrich (Hrsg.) *Interkulturelle Wirtschaftskommunikation*. 1. Aufl. München, 1991. ISBN 3-89129-109-4.
- [3] BORGULYA, Agota. *Zu einigen wichtigen Merkmalen der deutschsprachigen Texte der Dokumentation in der Wirtschaft*. 1988.
- [4] BRINKER, Klaus. *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Berlin, 1992. ISBN 978-3-503-03037-8.
- [5] BUHLMANN, Rosemarie. *Fachsprache Wirtschaft – gibt es die?* München, 1989.
- [6] DOLEŽALOVÁ, Katarína. *Eine Einführung in die deutsche Geschäftskorrespondenz*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. ISBN 978-80-7318-546-6.
- [7] DUDEN. *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*. Mannheim: Bibliographisches Institut, 2013. ISBN 978-3-411-90448-8.
- [8] FLUCK, Hans-Rüdiger. *Fachsprachen. Einführung und Bibliographie*. 5. Auflage Nachdruck der 2., durchges. und erweiterte Auflage von 1976. Tübingen: Francke, 1996, 293 S. ISBN 978-38-2520-483-9.
- [9] GRÜN, Karl. *Der Geschäftsbrief*. Berlin: Beuth Verlag, 2013. ISBN 978-3-410-23356-5.
- [10] HOFFMANN, Lothar. *Kommunikationsmittel Fachsprache: Eine Einführung*. 2., völlig neu bearbeitete Auflage. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 1985, 307 S. ISBN 38-780-8875-2.
- [11] HUNDT, Markus. *Modellbildung in der Wirtschaftssprache*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1995. ISBN 3-484-31150-9.
- [12] ISCHREYT, Heinz. *Studien zum Verhältnis von Sprache und Technik*. Düsseldorf, 1965. ISBN 0584-9438.

- [13] KALVERKÄMPER, Hartwig. *Die Fachwelt in der allgemeinen einsprachigen Lexikographie (deutsch – englisch – französisch – italienisch)*. In: Fachsprache 10. 1988.
- [14] KREJCI, Tomas. *Zum syntaktisch-stilistischen Problem der Wirtschaftssprache*. Berlin, 1941.
- [15] NEUMAYER, Gabi. *Praxismappe für überzeugende Geschäftsbriefe*. Frankfurt am Main: Eichborn, 2006. ISBN 978-3-8218-5896-8.
- [16] POGARELL, Reiner. *Linguistische Fragestellungen in der betrieblichen Praxis*. In: Heinrich Weber/Ryszard Zuber (Hgg.): *Linguistik Parisette*. Akten des 22. Linguistischen Kolloquiums. Tübingen, 1988. ISBN: 3-484-30203-8.
- [17] PŠČOLKOVÁ, Miroslava. *Obchodní korespondence v Němčině*. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-926-7.
- [18] ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2005. ISBN 3-503-07938-6.
- [19] ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. Zlín: Verbum, 2011. ISBN 978-80-87500-08-8.

ELEKTRONISCHE QUELLEN:

- [20] Rücktritt, Umtausch, Reklamation und Garantie. Industrie- und Handelskammer Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim. [online]. Copyright © Industrie [zit. 30. 01. 2020]. URL: <https://www.osnabrueck.ihk24.de/recht-und-fair-play/handel-und-gewerbe/handelsrecht/umtauschruecktritt-1086222>

SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
Art.-Nr.	Artikelnummer
Bestell.-Nr.	Bestellungsnummer
BLZ	Bankleitzahl
Bzw.	Beziehungsweise
ca.	etwa, ungefähr
d.h.	das heißt
DIN-Norm	Das Deutsche Institut für Normung
e. V.	eingetragener Verein
EOL	End of Life
ERP	Enterprise Resource Planning
GbR	Gesellschaft des bürgerlichen Rechts
Ggfs.	Gegebenenfalls (ggbfs., ggf., ggfls)
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
i. O.	in Ordnung
i.A.	im Auftrag
i.V.	in Vollmacht
Inkl.	Inklusive
Kd.-Nr.	Kundennummer
KG	Kommanditgesellschaft
L.-Nr.	Lieferantnummer / Lieferungsnummer
L.-Termin	Lieferungstermin
LG	Liebe Grüße
LS.-Nr.	Lieferscheinnummer

MfG	Mit freundlichen Grüßen
MwSt.	Mehrwertsteuer
Nr.	Nummer
o.g.	oben genannte
OHG	Offene Handelsgesellschaft
PLZ	Postleitzahl
ppa.	per procura (in Vertretung)
TT.MM.JJJJ	universale Datumbeschreibung (Tag. Monat. Jahr)
u.a.	unter anderem
Usw.	und so weiter
VG	Viele grüße
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel
Zzgl.	Zuzüglich

ABILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1 Gliederung der Fachsprachen nach Roelcke	20
Abbildung 2 Gliederung der deutschen Wirtschaftssprache nach Borguyla	23
Abbildung 4 Beispiel der Unterschrift	32
Abbildung 5 Beispiel des Zusatzes bei der Unterschrift	32
Abbildung 6 Beispiel der Reklamation	36
Abbildung 7 Die Reklamation	43
Abbildung 8 Die Reklamationsantwort (Ablehnung).....	46
Abbildung 9 die Mahnung bei der Lieferverzögerung	49
Abbildung 10 Reklamationsmeldung (Teil 1)	54
Abbildung 11 Reklamationsmeldung (Teil 2)	54
Abbildung 12 die E-Mail an den Lieferanten (Teil 1).....	56
Abbildung 13 die E-Mail an den Lieferanten (Teil 2).....	56
Abbildung 14 die E-Mail an den Lieferanten (Teil 3).....	56
Abbildung 15 Lieferantbewertung (Teil 1).....	59
Abbildung 16 Lieferantbewertung (Teil 2).....	59
Abbildung 17 Das Reklamationsformular	61

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1 Ergebnisse der Untersuchung	65
---------------------------------------------	----