

Empfehlung der Einkaufsverbände
ASSIMA VERBUND GmbH & Co. KG, Neuss, und GOLDKRONE Lederwaren-
Handelsgesellschaft mbH, Offenbach

und
BLE – Bundesverband des Deutschen Lederwaren-Einzelhandels
e.V., Köln

zur
Abwicklung von Konsumenten- und Neuwaren-Reklamationen

Ziel dieser Empfehlung ist die Erleichterung der Abwicklung von Retouren zwischen Lieferanten und Einzelhandel unter Sicherung der Zufriedenheit des Endkunden. Diese Empfehlung befasst sich mit den Fällen, in denen der Konsument einen berechtigten Mangel innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfristen beim örtlichen Einzelhändler geltend macht oder mit Neuwarenretouren. Diese Empfehlung berücksichtigt größtmögliches Vertrauen zwischen dem Lieferanten und Lederwarenhändler in Bezug auf die bestmögliche Abwicklung der Reklamationen und Retouren im Interesse des Konsumenten.

Der Einzelhändler soll Reklamationen schriftlich gegenüber dem Lieferanten geltend machen unter Nutzung des **Formulars zur Abwicklung von Konsumenten- und Neuwaren-Reklamationen**. Der Lieferant zeigt auf dem Formular innerhalb von drei Arbeitstagen an, wie er mit der Reklamation verfahren will. Reklamationen sind vom Lieferanten innerhalb von 10 weiteren Arbeitstagen nach Eingang der Ware beim Hersteller zu erledigen; andernfalls ist der Käufer (Einzelhändler) berechtigt, den Gegenwert zu berechnen.

Der Händler wird autorisiert, bei berechtigt reklamierter Ware bis zu einem Einkaufspreis (EK) von 20 € dem Kunden selbständig Ersatz/Wandlung anzubieten. Der Warenwert (EK) wird beim Lieferanten angezeigt und gutgeschrieben. Der Händler verpflichtet sich, die defekte Ware bis zur Bestätigung durch Gutschrift oder bis zu 10 Tagen nach Anzeige beim Lieferanten aufzubewahren. Innerhalb dieser Zeit kann der Lieferant die Rücksendung der Ware verlangen, danach kann der Händler die Ware vernichten.

Hat der Einzelhändler vor oder ohne Rückfrage beim Lieferanten eine Konsumentenreklamation durch Umtausch erledigt, so wird der Lieferant, wenn die Reklamation berechtigt und die Behebung der Mängel nur unter einem gegenüber dem Warenwert unverhältnismäßigen Aufwand möglich ist, eine Gutschrift erteilen oder Ersatzlieferung vornehmen. Das Risiko einer Ablehnung der Reklamation durch den Lieferanten bleibt für den Einzelhändler bestehen.



Erklärung

Ich möchte mich als Lieferant der umseitigen Empfehlung der Einkaufsverbände ASSIMA VERBUND GmbH & Co. KG, Neuss und GOLDKRONE Lederwaren-Handelsgesellschaft mbH, Offenbach sowie dem Bundesverband des Deutschen Lederwarenhandels e. V., Köln, anschließen und

ab

das beschriebene Verfahren mit den Lederwarenhandelsunternehmen praktizieren.

Diese Erklärung gilt gegenüber den oben aufgeführten Einkaufsverbänden und dem BLE und wird an diese Stellen weitergeleitet.

Die Einkaufsverbände werden ihre Mitglieder umgehend über meine Zustimmung zu dieser Empfehlung informieren.

Unsere Zieladresse für das „Formular zur Abwicklung von Konsumenten- und Neuwaren-Reklamationen“ ist:

Fax-Nummer

E-Mail-Adresse

Lieferant/Adresse

.....

.....

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift