

# Richtlinien zur Rücknahme von Waren, Stand 01. Juli 2019

**Alfons Kalkofen e.K. / Inhaber: Thomas Kalkofen / Wiegenkamp 22/ 46414 Rhede**

**Tel.: 02872/9260-0 / Fax: 02872/9260-41 / E-Mail: [info@kalkofen.de](mailto:info@kalkofen.de) / Homepage: [www.kalkofen.de](http://www.kalkofen.de)**

## 1. Allgemeines

- 1.a Wir verweisen ausdrücklich auf unsere AGB vom 1. März 2013, insbesondere Punkt 6, nach der es sich bei **Rücknahme** unsererseits korrekt gelieferten Waren um eine **Leistung auf dem Kulanzwege** handelt. In diesem Fall ist ein Anspruch des Kunden auf Rückgabe nicht abzuleiten.
- 1.b Wir vertreiben Waren verschiedener Lieferanten und Hersteller, die größtenteils eine ganz spezielle Anwendung finden und nicht universell verwendbar sind.  
Aufgrund dieser Tatsache sind wir allein schon aus kaufmännischen Gesichtspunkten gehalten, unsere Lagerhaltung dem Bedarf stets anzupassen und rational zu führen; gleiches gilt auch für unsere Lieferanten.  
Unter den von uns vertriebenen Waren sind sowohl gängige wie auch weniger gängige Waren, die wir entweder aus Service-Gründen bei uns auf Lager führen, oder aber von unseren Lieferanten beschaffen.  
Unser Einkauf ist stets bemüht, alle am Lager geführten Waren stets verfügbar zu haben. Daher werden verkaufte Artikel schnellstmöglich nachbestellt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass auf vielen Waren längere Lieferzeiten eingeplant werden müssen.
- 1.c Werden - aus welchen Gründen auch immer - Waren an uns zurückgegeben, kollidieren sie bei Rücknahme mit unserer Einkaufsplanung und machen eine bedarfsorientierte und rationale Lagerhaltung nur noch schwer möglich. Insofern sind wir darauf angewiesen, dass der Kunde uns **sofort** darüber informiert, wenn eine Ware zurückgegeben werden soll, damit unser Einkauf entsprechend angepasst wird.
- 1.d Unsere Lieferanten geben uns periodisch (in der Regel einmal jährlich) die Möglichkeit, im Rahmen einer Lagerbereinigung Waren gegen Berechnung der entstandenen Kosten (das sind in der Regel zwischen 20 und 30% des Netto-Warenwertes zzgl. Transport- und Verpackungskosten) zurückzugeben. Diese Lagerbereinigung unterliegt jedoch strengen Regeln und ist auch nur für solche Waren möglich, die seitens unserer Lieferanten als gängig erachtet werden und auf die wir keinen Einfluss haben.
- 1.e Um unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, die von uns gelieferten Waren aus welchen Gründen auch immer zurückzugeben, haben wir im folgenden Richtlinien aufgestellt, die eine Rücknahme und unter welchen Bedingungen regelt.
- 1.f Rücknahmen sind mit einem Aufwand verbunden, der nicht kostendeckend abgewickelt werden kann. Wir verstehen daher die Möglichkeit der **Rücknahme** als reinen **Service auf dem Kulanzwege**, auch wenn wir hierfür geringe Kosten berechnen müssen.
- 1.g Möchte ein Kunde - aus welchen Gründen auch immer - eine Ware an uns zurückgeben, dann muss **immer** vorab ein **„Antrag auf Rücknahme von Waren“** bei uns eingereicht und von uns genehmigt werden. Eine an uns eingesandte bzw. eingereichte Ware wird ohne diesen Antrag nicht zurückgenommen; die entstandenen Kosten trägt immer der Kunde.

## 2. Rücknahmefähigkeit

- 2.a Als grundsätzlich rücknahmefähig gelten Waren
  - die ungeöffnet in der schadlosen Originalverpackung verblieben sind und
  - die noch nicht verbaut waren und auch keine Einbauspuren aufweisen.

**Elektronische Teile oder Waren, wo elektronische Teile eingebaut sind, sind von einer Rücknahme grundsätzlich ausgeschlossen!**
- 2.b Die zurückzugebenden Waren müssen in einem **wiederverkaufsfähigen und sauberen Zustand** sein.
- 2.c Waren, die aufgrund von mangelhafter Lagerung, Überlagerung (insbesondere auch Batterien) oder auch Verschmutzung, Verstaubung u.a. nicht mehr verkaufsfähig sind, sind von einer Rücknahme ausgeschlossen.
- 2.d Ebenfalls nicht rücknahmefähig sind Waren, die im Auslieferungszustand in Folie eingeschweißt waren und wo die Folie beschädigt oder entfernt wurde.

## 3. Bedingungen der Rücknahme

- 3.a Grundsätzlich unterscheiden wir Rücknahmen, wo wir seitens des Kunden sofort nach Erhalt der Ware über die Absicht der Rückgabe informiert werden und Rücknahmen, wo erst später die Absicht der Rückgabe bekundet wird (Lagerbereinigung).  
**Sofort** nach Erhalt der Ware bedeutet, dass wir **bis zum nächsten Werktag nach Erhalt der Ware** telefonisch (bitte Namen des/der Mitarbeiter/in angeben), per Telefax oder per E-Mail über die Absicht informiert werden. In diesem Fall ist bei von uns lagermäßig geführten Waren ein Gegensteuern im Einkauf noch möglich.  
Waren, wo der Lieferung mehr als 2 Wochen zurückliegt, sind von dieser Regelung ausgenommen! In diesen Fällen handelt es sich um eine Lagerbereinigung seitens des Kunden. Die Kosten hierfür werden im Einzelfall festgesetzt, sie betragen jedoch min. 20% des Netto-Warenwertes oder min. 5,- € pro zurückgegebenes Teil.
- 3.b Wurde nachweislich von uns ein Teil falsch herausgesucht oder zugestellt, wird dieses von uns **kostenlos** zurückgenommen. Sofern dem Kunden hierfür Versandkosten berechnet wurden, werden diese ebenfalls gutgeschrieben. Ein Anspruch auf weitere Kostenerstattung besteht jedoch nicht (siehe auch unsere AGB vom 1. Juli 2019).

3.c Rücknahme bei **sofortiger Information** (bis spätestens nächsten Werktag nach Erhalt der Ware)

Wurde nachweislich seitens des Kunden ein Teil falsch bestellt und

- ab unserem Lager geliefert, sind wir bereit, das Teil kostenfrei zurückzunehmen.
- ab Lager unseres Lieferanten geliefert oder extra für den Kunden beschafft und es sich um ein in der Regel bei uns lagermäßig geführtes Teil handelt, dieses gegen einen Kostenanteil von 2,50 € zurückzunehmen.
- ab Lager unseres Lieferanten geliefert oder extra für den Kunden beschafft und es sich nicht um ein in der Regel bei uns lagermäßig geführtes Teil (somit eine Sonderbeschaffung) handelt, dieses gegen einen Kostenanteil von 20% des in Rechnung gestellten Netto-Warenwertes, mindestens aber 5,00 € zurückzunehmen mit nachfolgender Ausnahme.
- ab Lager unseres Lieferanten geliefert oder extra für den Kunden beschafft und es sich um einen Abverkaufsartikel unseres Lieferanten mit dem Status „SVR“ (solange Vorrat reicht) bzw. „NML“ (nicht mehr lieferbar) handelt, ist eine Rücknahme ausgeschlossen.

3.d Rücknahme bei späterer Information (mehr als 1 Tag nach Erhalt der Ware)

Wurde nachweislich seitens des Kunden ein Teil falsch bestellt und

- ab unserem Lager geliefert, sind wir bereit, das Teil gegen einen Kostenanteil von 10% des in Rechnung gestellten Netto-Warenwertes, mindestens aber 5,00 € zurückzunehmen.
- ab Lager unseres Lieferanten geliefert oder extra für den Kunden beschafft und es sich um ein in der Regel bei uns lagermäßig geführtes Teil handelt, dieses gegen einen Kostenanteil von 10% des in Rechnung gestellten Netto-Warenwertes, mindestens aber 5,00 € zurückzunehmen.
- ab Lager unseres Lieferanten geliefert oder extra für den Kunden beschafft und es sich nicht um ein in der Regel bei uns lagermäßig geführtes Teil (somit eine Sonderbeschaffung) handelt, dieses gegen einen Kostenanteil von 20% des in Rechnung gestellten Netto-Warenwertes, mindestens aber 10,00 € zurückzunehmen mit nachfolgender Ausnahme.
- ab Lager unseres Lieferanten geliefert oder extra für den Kunden beschafft und es sich um einen Abverkaufsartikel unseres Lieferanten mit dem Status „SVR“ (solange Vorrat reicht) bzw. „NML“ (nicht mehr lieferbar) handelt, ist eine Rücknahme ausgeschlossen.

3.e Bei Auffälligkeit und Anhäufung der Falschbestellungen von Kunden können unsererseits abweichende Regelungen getroffen werden.

3.f Wurde ein Teil in Verpackung geliefert, können im Einzelfall bei Beschädigung der Verpackung (nicht Umverpackung) Kosten für Kartonage berechnet werden. Wir bitten daher, auch Verpackungen im Falle einer beabsichtigten Rückgabe pfleglich zu behandeln und keinesfalls zu beschriften.

#### 4. Antrag auf Rücknahme

**Jede Rücknahme muss von uns genehmigt sein (sh. 1.g). Hierzu ist ein spezielles Formular vollständig vom Kunden vollständig auszufüllen und an uns zur Genehmigung zuzuleiten. Unvollständig oder nicht den Tatsachen entsprechend ausgefüllte Formulare können zur Ablehnung der beantragten Rücknahme führen.**

**Zurückzugebende Teile können nur zusammen mit dem von uns genehmigten Antrag auf Rücknahme bei uns eingereicht werden. Der Kunde erhält bei Rücknahme des zurückgegebenen Teiles einen Beleg.**

Rhede, den 01. Juli 2019