MANDANTEN-MERKBLATT

DR. THOMAS AUTZEN

STEUERBERATER

SCHRIFTLICHE AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

2026

INHALT

I. Folgen einer fehlenden schriftlichen Auftragsbestätigung

II. Schriftliche Auftragsbestätigung: Anforderungen und Muster

Viele kleinere Unternehmen verzichten darauf, ihren Kunden nach Auftragseingang eine schriftliche Auftragsbestätigung zu verschicken. Die Gründe sind unterschiedlich: Fehlende Zeit, höhere Flexibilität oder aber Gewohnheit. Ist einmal ein Muster einer schriftlichen Auftragsbestätigung erstellt worden, hält sich der Aufwand jedoch sehr in Grenzen. Eine schriftliche Auftragsbestätigung hilft dabei, Missverständnisse und Ärgernisse zu vermeiden. Und sie kann darüber hinaus zur Kundenbindung und zu Marketingzwecken eingesetzt werden.

I. Folgen einer fehlenden schriftlichen Auftragsbestätigung

Unterbreiten Sie einem Kunden ein Angebot, kann es in der Hektik des unternehmerischen Alltags schnell zu Missverständnissen kommen:

- Wie schnell hat man sich z. B. mit Artikelnummer, Produktbezeichnung, Bestellmenge, Liefertermin, Lieferadresse oder Zahlungsbedingungen versehen? Und wenn dem Kunden versehentlich z. B. ein günstigerer Preis genannt wurde, wird er bei Lieferung auf diesem Preis bestehen.
- Problematisch wird es auch dann, wenn ein Kunde bewusst fälschlicherweise behauptet, dass ihm ein niedrigerer Preis genannt wurde.

Beharrt der Kunde auf seiner Position, ziehen Sie ohne schriftliche Unterlagen bzw. Bestätigung meistens den Kürzeren – es sei denn, Sie können dem Kunden das Gegenteil beweisen, etwa durch einen Zeugen, der beim Gespräch anwesend war.

Ein **Beispiel aus der Praxis**: Peter Müller verkauft Geschenke an Privat- und Geschäftskunden. I. d. R. liefert er gegen Rechnung – bei Privatkunden ohne und bei Geschäftskunden mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen. Die meisten Order nimmt er bisher telefonisch entgegen und bestätigt sie gegenüber seinen Kunden auch nur per Telefon. Auf eine schriftliche Auftragsbestätigung hat er bisher verzichtet, weil er auf diese Weise schneller und flexibler liefern kann.

Nach Auftragserteilung stellt er die Geschenke wie verabredet zusammen und versendet sie an die Kunden. Dabei hat es in der letzten Zeit mehrfach Probleme gegeben:

- Ein großer Geschäftskunde hat nach Lieferung beanstandet, dass Müller die falschen Präsente geliefert hat, und wünscht einen Umtausch von mehr als 100 Geschenken sowie die Zahlung einer Entschädigung, weil der Kunde sich andere Geschenke besorgen musste.
- Ein anderer Kunde, den Müller schon beliefert hat, hat angeführt, dass er überhaupt nicht bestellt hat und gibt zu verstehen, dass Müller die Geschenke bei ihm nach Terminvereinbarung auf eigene Kosten abholen kann.
- In einem dritten Fall hat ein Kunde angerufen und reklamiert, dass die Lieferung zu spät erfolgt sei. Der Anlass, zu dem er die Geschenke benötigt hat, sei bereits verstrichen und er musste sich bei einem anderen Anbieter Ersatz besorgen.

Müller hat durch diese und einige andere Fälle Aufträge verloren, und es sind ihm Kosten entstanden. Künftig will er daher den Kunden jeden Auftrag nicht nur schriftlich bestätigen, sondern erst dann aktiv werden, wenn ihm die Kunden eine schriftliche Rückbestätigung senden.

II. Schriftliche Auftragsbestätigung: Anforderungen und Muster

Sie sollten Ihren Kunden Ihre Anforderungen mitteilen und sie darauf hinweisen, dass Sie den Auftrag erst bearbeiten werden, wenn sie ebenfalls eine schriftliche Rückbestätigung senden. Eine Auftragsbestätigung sollte mindestens die folgenden Bestandteile haben:

- Eigene Firmenanschrift
- Name und Anschrift des Vertragspartners
- Bei Firmen ggf. Ansprechpartner/Verantwortlicher
- Betreff, z. B. mit folgendem Inhalt: Auftragsbestätigung zum Auftrag Nr. 12345 vom 1.10.2015
- Dankformel sowie Satz zur Auftragsbestätigung
- Genaue Artikel-/Leistungsbezeichnung mit Bestellmenge
- Preise je Artikel und ggf. Angaben zur Preisbindung (bis wann gelten Preis und Konditionen?)
- Zahlungskonditionen, z. B. Zahlungsfrist, Skonto, Rabatte, kostenfreie/-pflichtige Lieferung, sonstige Vereinbarungen
- Bestätigung der Lieferung an die Absenderadresse oder ggf. abweichende Lieferadresse
- Dank- und/oder Grußformel
- Ort, Datum, Unterschrift
- Zeile als Vordruck für die Auftragsrückbestätigung durch den Kunden

Praxishinweis: Gegenüber gewerblichen Kunden genügt es, wenn Sie die Preise netto angeben und auf die gesetzliche Umsatzsteuer verweisen. Bei Privatkunden sollten Sie jedoch immer Bruttopreise ausweisen.

Sie können eine Auftragsbestätigung auch dazu nutzen, sich für den Auftrag zu bedanken und dem Kunden eine fehlerfreie Leistung zuzusichern. Darüber hinaus kann eine Auftragsbestätigung auch werblich eingesetzt und dem Kunden weitere Produkte oder Zusatzleistungen angeboten werden. Möchte ein Kunde weitere Produkte oder Leistungen kaufen, müssen Sie lediglich die Auftragsbestätigung aktualisieren und ihn um eine entsprechende Bestätigung bitten.

Wie eine schriftliche Auftragsbestätigung aussehen kann, verdeutlicht das Muster auf der folgenden Seite.

Muster: Schriftliche Auftragsbestätigung

Peter Müller Geschenke und mehr Beispielstraße 1 12345 Beispielstadt

Heinz Kunde
Kundenstr. 1
23456 Kundenstadt

Auftragsbestätigung: Ihr Auftrag ABC 123 vom 1. 10. 2015

Sehr geehrter Herr Kunde,

vielen Dank für Ihren telefonischen Auftrag vom 1. 10. 2015. Wir bestätigen Ihnen, dass wir wie vereinbart folgende Artikel liefern (oder Leistungen erbringen).

Menge	Bezeichnung	Nettopreis/Stück	Gesamtpreis (netto)	Umsatzsteuer		Gesamtpreis (brutto)
10	Präsent „Schön“	10,00 €	100,00 €	19 %	19,00 €	119,00 €
5	Präsent „Super“	5,50 €	27,50 €	19 %	5,23 €	32,73 €
8	Präsent „Gut“	7,80 €	62,40 €	19 %	11,86 €	74,26 €
1	Versand/Porto	5,00 €	5,00 €	19 %	0,95 €	5,95 €
Auftragsvolumen						**231,94 €**

Für die Lieferung an die in der Bestätigung aufgeführte Adresse berechnen wir Ihnen 5,95 € brutto für Porto und Versand. Das Auftragsvolumen beläuft sich auf brutto 231,94 €. Der Betrag ist sofort nach Erhalt der Ware ohne Abzüge fällig. Die Lieferung erfolgt nach Eingang Ihrer Rückbestätigung innerhalb von 3-4 Werktagen.

Bitte senden Sie uns die schriftliche Rückbestätigung per Post oder Fax 04321-589648 zu.

Wir sichern Ihnen die sorgfältige und zuverlässige Durchführung Ihrer Bestellung zu. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Herrn Meier, Telefon 04321-589647, E-Mail: mm.mueller@mueller-praesente.de.

Übrigens: Kennen Sie schon unsere neuen Präsente „Humor“, „Witz“ und „Ironie“? Nein? Dann schauen Sie doch einfach mal auf unserer Internetseite vorbei.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.

Beispielstadt, 2. 10. 2015

Rückbestätigung (vom Kunden zu unterschreiben)

Hiermit bestätige ich, dass ich den Auftrag ABC 123, wie in der Auftragsbestätigung aufgeführt, annehme.

Kundenstadt, 6. 10. 2015

Rechtsstand: 1.1.2026

Alle Informationen und Angaben in diesem Mandanten-Merkblatt haben wir nach bestem Wissen zusammengestellt. Sie erfolgen jedoch ohne Gewähr. Diese Information kann eine individuelle Beratung im Einzelfall nicht ersetzen