

Sprachliche Analyse des Transportauftrags eines ausgewählten Unternehmens

Hana Skaličková

Bachelorarbeit
2016



Tomas Bata University in Zlín
Faculty of Humanities

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav moderních jazyků a literatur
akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Hana Skaličková**
Osobní číslo: **H130280**
Studijní program: **B7310 Filologie**
Studijní obor: **Německý jazyk pro manažerskou praxi**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Jazyková analýza objednávky přepravy ve vybrané společnosti**

Zásady pro vypracování:

Pojednání o základních principech písemné komunikace se zákazníky
Zpracování teoretických poznatků a vymezení pojmů z oblasti obchodní korespondence
Objasnění základních pojmů z oblasti logistiky, realizace objednávky přepravy
Analýza autentických objednávek přepravy
Vyhodnocení analýzy a vyvození závěrů

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

DUDEN RATGEBER. Geschäftskorrespondenz. Professionelle Briefe und E-Mails schreiben. Berlin: Dudenverlag, 2014. ISBN 978-3-411-742110.

GUDEHUS, Timm. Logistik. Grundlagen Strategien Anwendungen. Berlin: Heidelberg: Springer, 2005. ISBN 978-3-540-24113-3.

MAST, Claudia. Unternehmenskommunikation. Stuttgart: UTB, 2012. ISBN 978-3-8252-3825-4.

ŠILHÁNOVÁ, Renata. Lexikalische 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:

13. listopadu 2015

Termín odevzdání bakalářské práce:

6. května 2016

Ve Zlíně dne 12. ledna 2016


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




PhDr. Katarína Nemčoková, Ph.D.
ředitelka ústavu

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 26.4.2016

..... Špalekova

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 nevydělečně 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 vzdělávacího 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 užít 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.*

ABSTRACT

Meine Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der sprachlichen Analyse von ausgewählten Transportaufträgen eines Speditionsunternehmens.

Der theoretische Teil befasst sich mit der Kundenkommunikation, der Geschäftskorrespondenz, den Geschäftsbriefarten und vor allem mit dem Transportauftrag eines Speditionsunternehmens. Es werden auch Grundbegriffe aus der Logistik erläutert.

In dem praktischen Teil werden drei grundlegende Arten des Transportauftrages gründlich analysiert.

Das Ziel der Bachelorarbeit besteht darin, die Transportaufträge von verschiedenen Aspekten zu untersuchen, um zu bestimmen, welcher Textsorte der Transportauftrag zugeordnet werden soll.

Schlüsselwörter: Kommunikation, Geschäftsbrief, Transportauftrag

ABSTRACT

My Bachelor thesis deals with a linguistic analysis of selected transport orders of a forwarding company.

The theoretical part describes the customer communication, the business correspondence, the types of business letters and especially the transport order of a forwarding company. It also explains the basic terms of logistics. In the practical part there are three basic types of transport orders thoroughly analysed.

The aim of the thesis is to analyse the transport orders from several aspects, to determine to which type of text it has to be assigned.

Key words: communication, business letter, transport order

An dieser Stelle möchte ich mich bei meiner Leiterin Frau Mgr. Renata Šilhánová, Ph.D. für fachliche Führung und sprachliche Korrekturen beim Schreiben der Bachelorarbeit bedanken.

Ganz besonders gilt mein Dank der Geschäftsführung der Spedition FEICO, spol. s r.o., die mir ermöglicht hat, die Aufträge zu veröffentlichen.

Weiter hin möchte ich mich bei meiner Familie bedanken, die mich während des ganzen Studiums, nicht nur finanziell, unterstützte.

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	10
I THEORETISCHER TEIL	12
1 KOMMUNIKATION	13
1.1 FACHBEGRIFF KOMMUNIKATION.....	13
1.2 FORMEN DER KOMMUNIKATION.....	13
1.3 UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION	14
1.3.1 Kundenkommunikation.....	15
1.4 FORMEN DER KUNDENKOMMUNIKATION AM BEISPIEL EINES SPEDITIONSUNTERNEHMENS	16
1.4.1 Mündliche Kommunikation mit dem Kunden	17
1.4.2 Schriftliche Kommunikation mit dem Kunden	17
2 GESCHÄFTSKORRESPONDENZ	19
2.1 HEUTIGER BRIEFSTIL	19
2.2 GESCHÄFTSBRIEF	20
2.2.1 Hauptmerkmale	20
2.2.2 Formvorschriften und die Struktur.....	22
2.3 GESCHÄFTSBRIEFARTEN IN EINEM SPEDITIONSUNTERNEHMEN	22
2.3.1 Transportanfrage	23
2.3.2 Frachtangebot.....	24
2.3.3 Auftrag	25
2.3.4 Auftragsbestätigung	25
3 TRANSPORTAUFTRAG	26
3.1 OBERBEGRIFF AUFTRAG	26
3.2 SPEZIFIKUM DES TRANSPORTAUFTRAGS.....	27
3.2.1 Aus der Sicht der Textsorte Geschäftsbrief	27
3.2.2 Aus der Sicht des Vertragsrechtes.....	28
3.3 GRUNDBEGRIFFE DER LOGISTIK	30
3.3.1 Logistik	30
3.3.2 Logistikdienstleister	31
3.4 AUFTRAGSABWICKLUNG	34
3.4.1 Logistikdisposition.....	34
3.4.2 Disponent	34
3.4.3 Durchführung eines Transportauftrags	35
II PRAKTISCHER TEIL	37
4 BASIS DER ANALYSE	38
4.1 KORPUS.....	38
4.1.1 Unternehmensporträt der Spedition Feico, spol. s r.o.....	38
4.2 THEORETISCHE GRUNDLAGE.....	40
5 HYPOTHESE	41
6 METHODE	42
7 ANALYSE DER TRANSPORTAUFTRÄGE	43

7.1	ANALYSE NR. 1	43
7.2	ANALYSE NR. 2	49
7.3	ANALYSE NR. 3	59
8	AUSWERTUNG DER ANALYSEN	65
	SCHLUSSBETRACHTUNG	69
	LITERATURVERZEICHNIS.....	70
	SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	72
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	73
	TABELLENVERZEICHNIS.....	74
	ANHANGSVERZEICHNIS	75

EINLEITUNG

Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der sprachlichen Analyse der Transportaufträge eines mittelständischen Speditionsunternehmens. Das Ziel der Bachelorarbeit besteht darin, die Transportaufträge von verschiedenen Aspekten zu untersuchen, um zu bestimmen, welcher Textsorte der Transportauftrag zugeordnet werden soll. Ob der Textsorte Geschäftsbrief oder Vertrag, bzw. in welchem Maße, die Merkmale der Textsorten aus den authentischen Aufträgen mit der Theorie übereinstimmen.

Die Bachelorarbeit umfasst acht Kapitel. Die ersten drei Kapitel bilden den theoretischen Teil und die letzten fünf Kapitel beinhalten die Analysen der Transportaufträge und eine Zusammenfassung.

Der theoretische Teil behandelt folgende Themen, und zwar Kommunikation, Geschäftskorrespondenz und Transportauftrag. Man kann einwenden, dass diese Themen auf den ersten Blick nicht ganz zusammenhängen. Meine langjährigen beruflichen Erfahrungen als eine Disponentin in der Spedition weisen jedoch auf das Gegenteil hin.

Die Kommunikation bildet den Schwerpunkt des Erfolges in jedem Unternehmen, das die Dienstleistungen anbietet, jedoch für eine Spedition es ist von großer Bedeutung. Eine effektive mündliche und schriftliche Kommunikation spielt bei den Kundenverhandlungen eine wichtige Rolle und trägt dazu bei, die neuen Aufträge zu generieren. Der Transportauftrag als Resultat einer erfolgreichen Geschäftskorrespondenz zählt zu den wichtigsten Geschäftsbriefarten in einer Spedition. Diese Themen und ihre Verknüpfung werde ich im theoretischen Teil beschreiben, wobei ich am Ende jedes Kapitels die Themen mit der Praxis verkoppeln werde.

Das erste Kapitel des theoretischen Teils wird sich allgemein der Kommunikation und Formen der Kundenkommunikation in einem Speditionsunternehmen widmen. Daran wird das zweite Kapitel über Geschäftskorrespondenz angeschlossen, die sich mit dem Geschäftsbrief im Detail beschäftigt. Danach werden die Geschäftsbriefarten in einer Spedition erwähnt. Abschließend wird sich das dritte Kapitel auf das Spezifikum des Transportauftrags konzentrieren. In Anbetracht des Themas meiner Bachelorarbeit werden sowohl die Grundfachbegriffe der Logistik erläutert als auch die Auftragsabwicklung umrissen.

Die letzten fünf Kapitel bilden den praktischen Teil meiner Bachelorarbeit. Zunächst wird das Unternehmen vorgestellt, das mir die authentischen Aufträge, die in der Arbeit untersucht wurden, zur Verfügung stellte. Weitere Kapitel erläutern die Hypothese und die Methode der Untersuchung. Es wird die Hypothese gestellt, dass in dem Transportauftrag die Merkmale der Textsorte Vertrag überwiegen und dass der Transportauftrag als Vertragstext gilt. Diese Hypothese bildet die Ausgangsbasis meiner Untersuchung. Im siebten Kapitel werden drei grundlegende Arten des Transportauftrages gründlich analysiert. Zum Schluss werden die Ergebnisse aufgearbeitet und zusammengebracht.

I. THEORETISCHER TEIL

1 KOMMUNIKATION

Kommunikation spielt im Leben eine wichtige Rolle, sowohl in den Alltagssituationen als auch im Geschäftsleben. Wir leben in einer Gesellschaft, die organisiert ist. Die zwischenmenschliche Kommunikation ist ein untrennbarer Teil des Lebens. Kommunikationsprozesse verlaufen zwischen zwei oder mehreren Akteuren bzw. Organisationen, die bestimmte Mittel zur Kommunikation benutzen wie z.B. soziale Netzwerke (vgl. MAST, 2012, S. 3).

1.1 Fachbegriff Kommunikation

Der Fachbegriff Kommunikation definiert MAST wie folgt: „Kommunikation bezeichnet einen Prozess, in dem zwei oder mehrere Menschen sich gegenseitig wahrnehmen und Aussagen, Botschaften und Gefühle austauschen, indem sie sich verbaler oder nonverbaler Mittel bedienen und ggfs. Medien benützen“ (MAST, 2012, S. 3).

ŠILHÁNOVÁ bestimmte die Kommunikation folgendermaßen „Kommunikation allgemein bezeichnet den wechselseitigen Austausch der Gedanken, Informationen und Ansichten, wobei das Ziel der kommunikativen Aktivitäten die Verständigung ist“ (ŠILHÁNOVÁ 2011, S. 23).

Für GÜNTER ist „Kommunikation nicht nur, was inhaltlich geredet wird, sondern auch, wie miteinander gesprochen wird“ (GÜNTER, 2003, S. 23).

Wie bereits erwähnt, kommen viele Definitionen der Kommunikation vor. Es ist kompliziert, die Kommunikation eindeutig zu beschreiben und gliedern. Das Ziel der Kommunikation ist es, die Informationen harmlos zwischen Mitgliedern des Sprachprozesses zu übermitteln. Man verständigt sich mit Hilfe der Sprache oder nur durch Gestik, Mimik oder optische Zeichen.

1.2 Formen der Kommunikation

Bei der Kommunikation unterscheidet man zwei grundlegende Formen: die mündliche und die schriftliche.

Die Voraussetzung der mündlichen Kommunikation ist ein Dialog zwischen dem Sprecher und dem Zuhörer. Beide Partner sind beim Gespräch präsent und können schlagfertig reagieren. Im Gegensatz, dazu steht die schriftliche Kommunikation. Der Dialog verläuft zwischen dem Schreiber und dem Empfänger. Beide Partner sind beim Schreiben nicht

präsent d.h. die Anwesenheit beider Kommunikationspartner ist nicht verwirklicht und verläuft mit einem Zwischenraum (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2011, S. 23).

In der Praxis bedeutet es, dass z.B. ein Produzent eine Spedition anspricht, um die hergestellte Ware zu befördern. Eine Transportanfrage wird an die Spedition geschickt, wobei der Produzent eine Antwort erwartet. Die Spedition sendet ein Transportkostenvoranschlag bzw. das Transportangebot zurück. Diesen Prozess kann man als die Geschäftskorrespondenz, die mittels des Geschäftsbriefes oder E-Mail realisierbar ist, bezeichnen.

1.3 Unternehmenskommunikation

Will man über die Unternehmenskommunikation schreiben, muss zuerst bestimmt werden, was der Fachbegriff Unternehmenskommunikation bedeutet. Es handelt sich um einen speziellen Bereich der Kommunikation.

Claudia MAST nennt in ihrem Buch die Vielzahl der Definitionen, die in verschiedenen Abstufungen voneinander abweichen. Das Problem liegt vor allem darin, dass unterschiedliche Wissenschaftsdisziplinen neue Definitionen hervorbringen (vgl. MAST, 2012, S. 6-7). Die Autorin drückt den Fachbegriff mit einem klaren Satz aus. Unternehmenskommunikation untersucht „die Kommunikationsbeziehungen eines Unternehmens mit seinen Umwelten“ (MAST, 2012, S. 7).

Die Grundlage der Unternehmenskommunikation besteht darin, vor allem die Beziehungen zwischen Kommunikationspartner gut zu verstehen, um die Kommunikationsprozesse ständig zu verbessern. Eine weitere Begründung für das Verhalten kann auch der Fakt sein, dass gute Unternehmenskommunikation zum ökonomischen und geschäftlichen Erfolg von Unternehmen beitragen könnte (vgl. MAST, 2012, S. 4-5).

Die Unternehmenskommunikation kann man nach unterschiedlichen Kriterien gliedern. MAST gliedert unter die Disziplin das soziale, politische, ökonomische und technische Umfeld eines Unternehmens. Zu den Hauptaufgaben gehören die Funktion des Managements und die Bildung einer Marketingstrategie (vgl. MAST, 2012, S. 6-7).

DUDEN teilt die Disziplin in zwei folgende Bereiche auf: „eine Öffentlichkeitsarbeit eines Unternehmens und Kommunikation innerhalb eines Unternehmens“.¹

¹Zitiert aus URL: <http://www.duden.de/node/688833/visions/1139713/view>

Laut ŠILHÁNOVÁ spielt die Kommunikation eine wichtige Rolle im Unternehmen. Die Tätigkeiten des Unternehmens richten sich gezielt auf die Bezugsgruppen, sowohl innerbetrieblich als auch außerbetrieblich. Die Übertragung und der Austausch von Informationen zwischen den Subjekten sollen so erfolgen, damit das Unternehmen seine Ziele und Werte erfolgreich erreichen könnte (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2011, S. 29).

Darunter kann man verstehen, dass wirkungslose Kommunikation die geschäftlichen Kontakte beschädigen kann. Erfolgreiche Unternehmen legen Wert auf die entsprechende innenbetriebliche und außerbetriebliche Kommunikation.

1.3.1 Kundenkommunikation

Die Kommunikation mit den Kunden hat in der letzten Zeit an Bedeutung gewonnen. Die Kunden sind durch zahlreiche neue Informationskanäle mehr informiert, haben die Neigung zur Abwechslung und sind von der Konkurrenz beeinflusst. Ein wesentlicher Teil der Kundenkommunikation betrifft das gegenseitige Zusammenspiel zwischen Unternehmen und Kunden. Das Interesse an den Kunden wird sich in der Geschäftspartnerschaft lohnen, weil die Kunden die wichtigsten außerbetrieblichen Ansprechpartner bilden, wobei das Unternehmen von den Kunden abhängig ist (vgl. MAST, 2012, S. 253-257).

Die effektive Unternehmenskommunikation kann nur in dem Falle erfolgen, wenn das Management die richtigen Maßnahmen ergreift, wie z.B. klare und deutliche Formulierungen, besseres Verständnis der Forderungen des Kunden und die Verfolgung von dessen Ziele. Gute Beziehungen, die Pflege und die Rückkoppelung führen zu Kundentreue, Kundenbindung und Kundenvertrauen (vgl. MAST, 2012, S. 76-78).

Wie bereits angeführt, bilden die Kunden die Grundbasis für jeden Handel. Die Autorin definiert den Kunden als: „Partner erster Priorität“ (MAST, 2012, S. 262). Die Werte spielen für die Kundenkommunikation eine mehrfache Rolle. Diese werden in einem magischen Dreieck gezeigt (vgl. MAST 2012, S. 79-80).



Abbildung 1: Das magische Dreieck der Werte

(MAST, 2012, S. 79)

Diese Abbildung veranschaulicht, wie die Werte eines Unternehmens den Erfolgsgrad positiv beeinflussen können. Wenn alle Teilnehmer nach bestimmten Regeln kommunizieren, werden die Werte erreicht, die die Konkurrenz positiv beeinflussen können d.h. die Zielgruppen reagieren nicht auf die Gegnerschaft, was einige Vorteile beim Wettbewerb bringen kann.

1.4 Formen der Kundenkommunikation am Beispiel eines Speditionsunternehmens

Formen der Kundenkommunikation lassen sich gut am Beispiel eines Speditionsunternehmens schildern. Solche Unternehmen gehören zum Dienstleistungssektor.² Das Produkt ist eine Leistung, vorausgesetzt müssen die Geschäftspartner miteinander kommunizieren, um die gemeinsamen Ziele zu erreichen. Erst dann kann das Geschäft realisiert werden.

² „Dienstleistungssektor, auch als tertiärer Sektor bezeichneter Bereich der Wirtschaft, der im Gegensatz zu den Bereichen Land- und Forstwirtschaft (primärer Sektor) und produzierendes Gewerbe (sekundärer Sektor) keine Sachgüter produziert, sondern Dienstleistungen bereit stellt. Das Angebot des Dienstleistungssektor ist sehr breit und umfasst z.B. Leistungen des Handels und Verkehrs, [...]“ (POLLERT, KIRCHNER, POLZIN, 2010, S. 15).

Eine effektive Kundenkommunikation ist Grundlage für jede Spedition, um die neuen Aufträge zu generieren. Eine entscheidende Rolle tragen die Mitarbeiter, besonders die Salesmanager und die Disponenten, die jeden Tag mit dem Kunden im Kontakt treten. Die Mitarbeiter sollen qualifiziert, erfahren und hochmotiviert sein.

Die Kundenkommunikation in der Spedition erscheint in zwei Formen und zwar, in der mündlichen und schriftlichen Form.

1.4.1 Mündliche Kommunikation mit dem Kunden

Mündliche Kommunikation spielt in einem Speditionsunternehmen zwar eine wichtige, aber nicht die grundlegende Rolle. Persönliche Gespräche kommen im Geschäftsalltag eher selten vor. Im Fall der Verhandlungsgespräche oder der Vereinbarung eines Vertrages sind beide Partner anwesend, wobei die Verhandlung auf Geschäftsleitungsebene geführt wird.

Nicht offizielle und informelle Informationen werden via Telefon geführt. Meistens handelt es sich um informative Telefongespräche z.B. die Kundenpflege, die Sendungsverfolgung usw. Manchmal werden die Aufträge von den Kunden mündlich erteilt. Dieser Schritt erfordert enormes Vertrauen zwischen den Geschäftspartnern. Das mündlich Abgesprochene ist dann nicht beweisbar, wenn die Störungen bei der Auftragsabwicklung vorkommen.

1.4.2 Schriftliche Kommunikation mit dem Kunden

In der Praxis nimmt die schriftliche Kommunikation in der Spedition die überwiegende Kommunikationsform ein. Der Geschäftsschriftverkehr zwischen dem Unternehmen und dem Kunden bzw. Lieferanten erfolgt meistens mittels Faxgerät und Internet. Per Post werden eher Verwaltungsbriefe verschickt wie z.B. Frachtbriefe, Lieferscheine, Rechnungen usw.

Mit der Entwicklung der neuen technischen Hilfsmittel rückt zurzeit die E-Mail Kommunikation nach vorne. Die Zahl der per E-Mail geschickten Briefe steigt ständig (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2011, S. 44). Diese Tendenz wird sich in der Dispositionsabteilung bestätigen. Früher wurden die Aufträge via Faxgerät geschickt, zurzeit wird das Faxgerät eingestellt. Die Übertragung von Informationen per Internet verläuft innerhalb weniger Sekunden. Die Geschäftspartner können eventuelle Änderungen des Auftrags im Rahmen angemessener Zeit oder sogar umgehend vornehmen. Die Mehrheit der Speditionen

weltweit kommuniziert, so dass die Internetbenutzung die administrativen Kosten wesentlich reduzieren kann. Anstatt zu telefonieren, werden E-Mails geschickt. Überdies sind die Aufträge und E-Mails, die via Internet verschickt werden, bei einem Rechtsstreit beweisbar.

2 GESCHÄFTSKORRESPONDENZ

Die Geschäftskorrespondenz ist die Form einer außerbetrieblichen Kommunikation, die größtenteils noch schriftlich erfolgt. Der Schriftverkehr läuft zwischen zwei oder mehreren Korrespondenzpartner per Post oder häufig per E-Mail ab. Bei der Geschäftskorrespondenz soll man gegebenen Regeln und Vorschlägen folgen, um den offiziellen, formalen und sachlichen Stil einzuhalten. Eine erfolgreiche und zeitgemäße Geschäftskorrespondenz ist von großer Wichtigkeit für den größten Teil der Unternehmen (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2011, S. 29-30).

2.1 Heutiger Briefstil

Der effektive Briefstil des Hauses hat im Schriftverkehr eine entscheidende Bedeutung. An dieser Stelle ist „Das Hamburger Verständlichkeitskonzept“ von DUDEN zu betonen. Dieser umfasst die Kriterien und Aspekte, die sich an der Verständlichkeit beteiligen (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 10).

Einfachheit	++	+	○	-	--	Kompliziertheit
Gliederung – Ordnung	++	+	○	-	--	Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit
Kürze – Prägnanz	++	+	○	-	--	Weitschweifigkeit
Zusätzliche Stimulanz	++	+	○	-	--	Keine zusätzliche Stimulanz

Abbildung 2: Die Kriterien des Hamburger Verständlichkeitskonzept

(DUDEN RATGEBER, 2014, S. 10)

Aus dem angeführten Konzept lässt sich feststellen, dass die Verständlichkeit von Briefen im Vordergrund steht. Beim Schreiben sind die folgenden charakteristischen Merkmale und deren gegenseitige Verhältnisse zu beobachten: Einfachheit, Gliederung, Ordnung, Kürze, Prägnanz und zusätzliche Anregung. Daraus ergeben sich die Empfehlungen, wie man verständlich die Geschäftsbriefe schreiben soll. Der Verfasser soll genau diesen Grad der Faktoren auswählen, um den Brief effektiv und verständlich zu gestalten (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 10).

Im Mittelpunkt stehen dabei die Grundregeln für einen guten Briefstil. Der Inhalt eines Geschäftsbriefes soll vor allem sachlich bleiben. Der Kontext wird verständlich nur durch geeignete sinnvolle Gliederung des Textes. Der Text hat seine Struktur, die sich in Absätze unterteilt. Jeder Abschnitt sollte durch die Auswahl der passenden sprachlichen Mittel prägnant und präzise verfasst werden. Korrekte Form des Textes ohne Rechtschreibfehler gilt als Selbstverständlichkeit. Einfache Formulierungen und klare Aussagen tragen zur Verständlichkeit des Textes bei (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 10-32).

Die sinnvolle Gliederung, die einfache Formulierung und das prägnante Schreiben werden von selbst den Empfänger wahrscheinlich nicht beeindrucken. Die Art, wie man den Brief schreibt, ist ausschlaggebend. Der Verfasser kann den Empfänger auch direkt ansprechen, aber doch anständig und achtungsvoll. Der Unterschied, zwischen privaten und geschäftlichen Briefen, was den Sprachstil angeht, wird ständig vermindert. Jedenfalls gilt es festzustellen, welcher Briefstil der Situation angemessen ist. Nicht jeder Stil ist für jeden Anlass geeignet (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 33-40).

2.2 Geschäftsbrief

In Bezug auf das Thema der Geschäftskorrespondenz muss die Definition des Begriffs der Geschäftsbrief verdeutlicht werden. Mit der Textsorte Brief hat sich ŠILHÁNOVÁ auseinandergesetzt. Sie definiert den Geschäftsbrief folgend: „Der Geschäftsbrief ist jede schriftliche Mitteilung, die im Rahmen des geschäftlichen Verkehrs an einen oder an mehrere Empfänger gerichtet ist“ (ŠILHÁNOVÁ, 2011, S. 42). Daraus ergibt sich der Zweck eines Schreibens, und zwar die Übermittlung von Informationen zwischen Unternehmen.

2.2.1 Hauptmerkmale

Hinsichtlich der Textsorte kann der Geschäftsbrief zu der Gebrauchstextsorte zugeordnet werden. Nach dem Kriterium der Textfunktion lassen sich die Hauptmerkmale eines Geschäftsbriefes beobachten.

Die Geschäftsbriefe sind offiziell, klar, sachlich und sollen die informative und repräsentative Funktion erfüllen, jedoch kann die Textfunktion je nach der Situation in eine andere Textfunktion umwandeln werden. Dies hängt vor allem mit der Phase eines Korrespondenzprozesses zusammen. Die Textfunktion einer Versandanzeige ist vollkommen unterschiedlich gegenüber einer Mahnung wegen Lieferverzögerung. Die

Versandanzeige drückt die informative Funktion des Geschäftsbriefes aus, aber die Mahnung führt die Appellative Funktion auf. Daraus ergibt sich, dass der Inhalt des Textes die Handlung des Korrespondenzpartners beeinflussen kann (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2014, S. 27-42).

Aktuelle Tendenzen des Briefstils werden in der neusten Ausgabe des Buches Geschäftskorrespondenz aus der Reihe DUDEN RATGEBER vorgestellt. Die Autoren beziehen sich darauf, dass der Fortschritt moderner Kommunikationsmittel die Geschäftskorrespondenz verändert hat. Der Einsatz des Nominalstils wird nicht empfohlen, denn das Schreiben wirkt dadurch trocken und amtlich. Passivkonstruktionen sind besser zu vermeiden, man soll eher im aktiv schreiben. Schwer verständliche Satzkonstruktionen, Wörter und Komposita sollen in einfacherer Form erscheinen. In der Geschäftskorrespondenz werden häufig die nichtssagenden Floskeln und Redewendungen benutzt, die durch alternative Formulierungen ersetzt werden können. Dennoch z. B. die Grußfloskeln kann man nicht substituieren, weil der Text dann unhöflich aussehen kann. Die Einhaltung der Höflichkeit, des Takts und der Diplomatie wird im Schriftverkehr ja weiter verlangt (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S.17-29).

Eine andere Ansicht wird in der Monografie von ŠILHÁNOVÁ dargestellt, in der sich die Autorin mit den phraseologischen Aspekten in den Geschäftsbriefen beschäftigt. Aus der Untersuchung geht hervor, dass die Erscheinungen wie z.B. phraseologische Termini, Kollokationen, Funktionsverbgefüge, Höflichkeitsformeln usw. auch trotz den Anforderungen, kurz, verständlich und einfach zu schreiben, in den Geschäftsbriefen vorkommen. Die Verwendung dieser Mittel beschränkt sich jedoch bis auf Ausnahmen auf die Briefe mit offiziellen Charakter, Briefe an Ämter, Banken, wichtige Partner, Schriftverkehr mit Rechtsanwälten, die nachvollziehbare Briefe (Reklamation, Mahnung) usw. Man kann also behaupten, dass die Verwendung der phraseologischen Einheiten auf konkrete Briefarten gebunden ist (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2014, S. 92-127).

2.2.2 Formvorschriften und die Struktur

Der Geschäftsbrief wird von den Formvorschriften und Normen bestimmt. Das Deutsche Institut für Normung E.V.³ entwirft die DIN - Normen, welche einen Leitfaden zur Qualität bilden, weil die Einhaltung der Norm nicht rechtlich verbindlich ist. Auf die Geschäftskorrespondenz bezieht sich die DIN 5008: Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung. Die Norm diktiert keinen Korrespondenzstil, sondern einzig den formalen Aufbau von Briefbogen (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 93).

Nach der Norm kann man den Geschäftsbrief folgend strukturieren. Zunächst wird der Firmenname des Absenders und eventuell das Logo im Briefkopf angeführt. Das Adressfeld umfasst die Angaben und die Adresse des Absenders. Das Bezugszeichen, das Datum und der Betreffzeile ist nicht pflichtgemäß. Als Nächstes folgen die Anrede und der Brieftext selbst. Anschließend die Schlussformel und die Unterschrift. Wenn dem Brief die Anlagen hinzugefügt sind, soll unten auf dem Briefbogen der Anlagevermerk angegeben sein. Wenn der Brief an mehrere Personen verschickt wird, so wird der Verteilervermerk ergänzt. Am Fuß des Briefbogens⁴ stehen manchmal die Geschäftsangaben des Absenders (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2011, S. 55-59).

2.3 Geschäftsbriefarten in einem Speditionsunternehmen

Wie bereits erwähnt, bildet die außerbetriebliche Geschäftskorrespondenz den Schwerpunkt der Kundenkommunikation⁵. Bei dem Geschäftsablauf findet man den Einsatz der üblichen Geschäftsbriefarten, wie z. B. das Angebot. Jede Branche benutzt ihren Fachwortschatz und eigene Fachtermini, wobei das Speditionsunternehmen keine Ausnahme ist. Die folgenden Kapitel geben einen Überblick über die vorkommenden Geschäftsbriefarten einer Spedition.

³ Abkürzung DIN – Deutschen Institut für Normung – festgelegte Standards. Aufgrund eines Vertrages mit der Bundesrepublik Deutschland ist das Institut als die Normungsorganisation renommiert (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 93).

⁴ Die Kapitalgesellschaften müssen die pflichtigen Angaben wie z.B. den Rechtsform anführen (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 92).

⁵ Siehe das Kapitel 1.4

2.3.1 Transportanfrage

Die Gesellschaften, die eine Beförderung benötigen, verschicken eine Transportanfrage (Frachtanfrage) an die Logistikdienstleister. Eine allgemeine Transportanfrage erhält man von den potenziellen Kunden, welche dann die unterschiedlichen Transportanfragen vergleichen können. Die Kernkunden verschicken eine bestimmte Transportanfrage, wo ihre Erfordernisse schon genau spezifiziert sind.

In den Transportanfragen sind die sog. Textbausteine vertreten, die synonymische Bedeutung haben und meistens von den Verfassern kopiert werden (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2012, S. 141).

Die häufig verwendeten Textbausteine wurden den authentischen Transportanfragen entnommen:

- *Ich bitte um ein Angebot für folgenden Transport;*
- *Wir bitten um ein Frachtangebot für folgende Sendung; ,*
- *Für Kalkulationszwecke benötigen wir einen Richtpreis für einen Maschinentransport nach [...];*
- *Für nachfolgende Ladungen benötigen wir Ihren Frachtpreis und Möglichkeiten;*
- *Ich bitte um allerbeste Preise für folgende regelmäßige Projektladung;*
- *Für unten genannten Versand benötigen wie Ihre günstigen Frachtkonditionen;*
- *Erbitten Ihr bestmögliches Frachtangebot für folgende Transporte;*
- *Bitte geben Sie uns Ihre Frachtrate auf;*
- *Wir bitten Sie, uns einen äußersten, verbindlichen Preis abzugeben;*
- *Bitte offerieren Sie uns Ihren besten Preis für oben genannten Transport;*
- *Wir möchten Sie bitten, uns für den folgenden Transport, Ihr bestes Angebot zu unterbreiten;*
- *Wir haben folgenden Transportauftrag zu vergeben und bitten um Ihr bestmögliches Angebot bis [...].*

Um eine effektive Transportanfrage zu erfassen, sollte der Brief alle Angaben enthalten. Man kann folgende Angaben vorschlagen:

- die Ladestelle (der Verladeort, die Abholung, von, abzuholen);
- die Abladestelle (der Entladeort, die Anlieferung, nach, anzuliefern);
- der Termin, wann, oder wie oft der Transport realisiert wird;

- die Art der Güter (z. B. der Hinweis auf die empfindliche Ware);
- die Menge, die Abmessung und das Gewicht der Güter;
- der Anspruch an bestimmte Eigenschaften des Lastkraftfahrzeuges (z. B. entweder Plane- oder Koffersattel);
- zusätzliche Informationen (z.B. die Umladung verboten, die Maschine darf nur unter Plane gefahren werden usw.);
- die spezielle Anforderungen, die den Frachtpreis beeinflussen können (z. B. der Palettentausch);
- der Hinweis auf den Frachtzahler evtl. die Handelsklausen;
- Dank im Voraus;
- die Absenderangaben und die Kontaktperson.⁶

Die prägnante und detaillierte Formulierung der Transportanfrage verhindert den unnötigen Korrespondenzaufwand der Geschäftspartner. Somit kann die Marketingabteilung auf die Transportanfrage schnell reagieren, um den Kunden ein Frachtangebot zu unterbreiten.

2.3.2 Frachtangebot

Hinsichtlich der Art unterteilt man das Angebot in ein Blindangebot oder ein angefordertes Angebot. Das Blindangebot wird an einen potenziellen Kunden geschickt. Dem angeforderten Angebot vorgeht die Frachtanfrage. In der Logistikbranche werden eher die angeforderten Angebote erarbeitet. Meistens aufgrund einer Transportanfrage erstellt man ein Frachtangebot, welches die Fragen des Kunden beantworten soll. Gleich am Anfang soll die Spedition den Dank ausdrücken, dass der Kunde sich genau für ihre Dienstleistungen interessiert. Der Dank trägt zur Stimulanz bei. Der Anbieter unterbreitet sein bestmögliches konkurrenzfähiges Frachtangebot und erwartet eine Antwort. Die angebotenen Frachtkosten entsprechen den Angaben, die in der Transportanfrage angeführt sind. Falls die Transportanfrage dann der Wirklichkeit nicht entspricht, kann der Anbieter entsprechend die Frachtkosten anpassen, auch rückwirkend (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 121-122).

Der Spediteur hat das Recht ein Frachtangebot einzuschränken, zu befristen oder zeitlich zu begrenzen. Der am häufigsten benutzte Satz lautet: „*Dieses Angebot ist gültig bis zum*

⁶ Siehe die authentische Transportanfrage im Anhang A1.

[...]“ (DUDEN RATGEBER, 2014, S. 123). Der Schlussteil enthält den Hinweis auf die Zahlbedingungen oder die eventuelle Gültigkeit des Frachtangebotes. Der Vermerk, dass die Spedition sich auf die Zusammenarbeit freut, gilt als höflich. Der Zweck und das Resultat eines Frachtangebotes ist, Profit in Form eines erteilten Auftrages.

2.3.3 Auftrag

Der Auftrag wird meistens mit der Bestellung verwechselt. Es handelt sich aber um kein Synonym, sondern um eine andere Geschäftsbriefart. Der Unterschied besteht darin, was angefordert wird. Wenn der Kunde die Ware kauft, schickt er eine Bestellung. Aber bei der Besorgung einer Dienstleistung soll man einen Auftrag schicken.⁷ Daraus kann man die Folgerung ziehen, dass an Speditionen Aufträge aller Arten geschickt werden, die meistens das Ergebnis eines erfolgreichen Frachtangebotes sind.⁸

2.3.4 Auftragsbestätigung

Eine Auftragsbestätigung zu verfassen, ist nicht notwendig, aber es entspricht den allgemeinen Gewohnheiten. Die enorme Bedeutung liegt darin, dass das Schreiben die Kundenachtung verschafft. Außerdem wird der Kunde informiert, dass der Auftrag von der Spedition angenommen wurde. Es ist empfehlenswert, die Angaben aus dem Auftrag zu wiederholen, um die Missverständnisse zu vermeiden (vgl. PŠČOLKOVÁ, 2003, S. 28).

Eine Auftragsbestätigung sendet man nach Erhalt eines Auftrages. Es ist zu betonen, dass sich von diesem Zeitpunkt die Beziehungen der Geschäftspartner ändern. Der Kunde wird als Auftraggeber bezeichnet, die Spedition dann als Auftragnehmer. Durch die Auftragsbestätigung werden die Leistungen, die mit der Realisierung des Auftrages zusammenhängen, gestartet. Eine Ablehnung oder ein Widerruf des Auftrages ist diffizil. Für beide Parteien können die Mehrkosten entstehen. Das Hauptziel des Schreibens liegt in erster Reihe darin, den Kunden zu versichern, dass die Auftragsabwicklung stattfindet.

⁷ Vgl. <http://www.dermustermann.de/briefarten/>

⁸ Weil diese Geschäftsbriefart die Grundlage der Untersuchung bildet, wird über den Transportauftrag ausführlich im Kapitel 3 behandelt. Die sprachliche Analyse eines Transportauftrages wird in den praktischen Teil ausgearbeitet. Man kann an verschiedene Bezeichnungen stoßen. Ich werde meistens die Bezeichnung „Speditionsauftrag“ verwenden.

3 TRANSPORTAUFTRAG

In Anbetracht des Themas meiner Bachelorarbeit, die sich vor allem auf den Transportauftrag konzentriert, soll man zunächst den Oberbegriff Auftrag bestimmen.

3.1 Oberbegriff Auftrag

Nach dem deutschen Bürgerlichen Gesetzbuch ist der Auftrag, wie folgt definiert: „Durch die Annahmen eines Auftrags verpflichtete sich der Beauftragte, ein ihm von dem Auftraggeber übertragenes Geschäft für diesen unentgeltlich zu besorgen“.⁹

Das Rechtswörterbuch legt den Begriff Auftrag wie folgt fest: „ist ein unvollkommen zweiseitig verpflichtender Vertrag, durch den sich der Beauftragte gegenüber dem Auftraggeber zur unentgeltlichen Geschäftsbesorgung verpflichtet“.¹⁰

Aus den fast identischen Definitionen resultiert, dass der Auftrag ein Dokument ist, welches die Rechte und Pflichten zwischen zwei Geschäftspartnern regelt und festsetzt, dass die Beschaffung einer Dienstleistung gegen Entgelt erfolgt. Der Auftrag steht an der Grenze der Textsorte Geschäftsbrief und des Vertrages.

Wenn die Definition auf die Logistikbranche bezogen wird, bedeutet es, dass der Kunde den Transportauftrag an die Spedition vergibt, um die Ware zu befördern, wobei der Auftraggeber seine Anforderungen feststellt. Bei Erteilung des Auftrages soll der Auftraggeber unterscheiden, an wen sein Auftrag gerichtet ist. Die Transportdienstleister, die Speditionen und die Frachtführer führen unterschiedliche Leistungen durch. Die Spedition soll den Transportauftrag erhalten, der Frachtführer soll den Beförderungsauftrag erhalten. Von hier an ergibt sich die vielfältige Bezeichnung des Auftrages (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 955).

Nach GUDEHUS kann man den Auftrag nach unterschiedlichen Differenzierungskriterien auseinanderhalten. Primär werden die Aufträge als interne und externe klassifiziert. Die externen Aufträge werden von den Kunden, Empfängern, Lieferanten usw. erteilt, welche eine bestimmte Dienstleistung fordern z. B. die versandbereite Sendung abzuholen. Aus den externen Aufträgen entwickeln sich die internen Aufträge, welche die abschließenden Aufgaben regeln, die mit der Durchführung der Dienstleistung vorkommen. Hinsichtlich

⁹ Zitiert aus URL: <http://dejure.org/gesetze/BGB/662.html>

¹⁰ Zitiert aus URL: <http://www.rechtswörterbuch.de/recht/a/auftrag/>

der Logistikanforderungen gibt es jede Menge von den Auftragsarten, wie z.B. der Liefer-, Versand-, Lager-, Sammel-, Eil-, Fracht-, Bearbeitungsauftrag usw. (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 48-49).

3.2 Spezifikum des Transportauftrags

Weil der Transportauftrag / Speditionsauftrag sich durch spezifische Merkmale auszeichnet, ist das Dokument das geeignete Objekt der Untersuchung. Anschließend wird der Transportauftrag nach unterschiedlichen Kriterien geschildert.

3.2.1 Aus der Sicht der Textsorte Geschäftsbrief

Den Transportauftrag kann man zu den Geschäftsbriefarten zuordnen, weil das Dokument vergleichbare Merkmale aufzeigt, wie ein Geschäftsbrief.

Der Text eines Transportauftrages ist offiziell, klar, sachlich und zählt zu der Gebrauchstextsorte. Die Kommunikation erfolgt schriftlich und monologisch. Der Emittent und der Rezipient sind voneinander zeitlich und räumlich getrennt (vgl. BRINKER, 1992, S. 120-130).

Hinsichtlich der Textsorte können dem Transportauftrag zwei Textfunktionen zugeordnet werden und zwar: die appellative und Obligationsfunktion. Nach BRINKER bildet die Textfunktion eines Textes das Basiskriterium, um die Textsorte zu unterscheiden (vgl. BRINKER, 1992, S. 126).

Der Transportauftrag wird vor allem für den Abschluss eines Geschäftes genutzt. Der Inhalt soll die appellative Funktion hervorrufen. Durch diese Funktion, verlangt der Auftraggeber von dem Auftragnehmer, eine Aktion zu leisten. Nach der Erteilung und Bestätigung des Auftrages wird dann die Obligationsfunktion erfüllt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich einen bestimmten Vorgang abzuwickeln. Der erteilte Transportauftrag darf von der Transportanfrage inhaltlich nicht abweichen (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2012, S. 33).

Ein weiteres Vergleichsmerkmal liegt an dem Schreibstil. Im Schreiben sind das Routineformeln und Floskeln vertreten. Was die äußere Form des Transportauftrages betrifft, ist es empfehlenswert die Struktur nach der DIN - Norm 5008 zu folgen, um das Dokument klar und verständlich zu machen. Die Struktur des Transportauftrages ist identisch, wie bei einer üblichen Geschäftsbriefart. Die Einhaltung der Norm liegt

vollständig am Auftraggeber, der aber alle wichtigen Angaben aufführen sollte, um Missverständnisse zu vermeiden (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 145-147).

Der Transportauftrag sollte folgende Angaben enthalten:

- Art des Auftrages im Titel;
- die Ladestelle (der Verladeort, die Abholung, die Lieferstelle);
- die Abladestelle (der Entladeort, die Anlieferung, die Empfangsstelle);
- die Zeitangaben (der Abhol- und Zustelltermin);
- die Art der Güter oder Produktbezeichnung;
- die Ladeeinheiten, die Verpackung;
- die Menge, die Abmessung und das Gewicht der Güter;
- die Anforderungen an das Lastkraftfahrzeug, die Beladung und Entladung;
- zusätzliche Informationen (z.B. Der Vermerk über die Neutralisation des Lieferscheinens und des Frachtbriefs);
- die speziellen Anforderungen, die den Frachtpreis beeinflussen können (z. B. die Versicherung der Sendung);
- die Angabe über den Frachtzahler evtl. die Handelsklausen;
- den Preis;
- den Hinweis auf die Geschäftsbedingungen,
- die Angaben über den Auftraggeber, den Stempel und die Unterschrift (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 49).

3.2.2 Aus der Sicht des Vertragsrechtes

In dem Transportauftrag spiegeln sich manche Merkmale des Vertrages. Wenn die Definitionen des Auftrages und des Vertrages verglichen werden, kann man feststellen, dass beide fast identisch sind.

Der Vertrag wird folgendermaßen definiert: „Rechtsgeschäft, das auf der aufgeklärten Willensübereinstimmung zweier oder mehrerer Parteien zur Herbeiführung eines einheitl. Rechtserfolgs beruht“ (POLLER, KIRCHNER, POLZIN, 2010, S. 733). In dem Rechtswörterbuch wird in der Definition des Auftrages, das Wort *Vertrag*, schon einbezogen.

Die Leistungen, die mit der Logistik zu tun haben, regelt das Logistikrecht, welches die Logistikverträge an die Dienstverträge und die Werkverträge aufteilt (vgl. GUDEHUS,

2005, S. 1036). Es gilt festzustellen, ob es sich um einen Kunden handelt, der einige Logistikleistungen unregelmäßig benötigt, oder einen Kernkunden.

Bei dem ersten Fall „kommt der Vertrag i.d.R. ohne Juristen zustande durch Inanspruchnahme eines Angebots, [...], durch einen mündlichen Auftrag oder durch ein Auftragschreiben, das sich auf eine vorhandene Anfrage und ein Angebot bezieht“ (GUDEHUS, 2005, S. 1036). Daraus ergibt sich, dass der Auftrag eine Willensäußerung ist. Das Ziel besteht darin, das Geschäft rechtlich abzuschließen. Der Transportauftrag ist rechtsgültig, wenn der erteilte Auftrag, durch den Auftragnehmer bestätigt wird. Hiermit drückt er seine Zustimmung mit dem Inhalt des Transportauftrages aus. Einem Auftrag müssen eine Anfrage und ein Angebot vorangehen. Wenn beide Seiten mit dem Inhalt übereinstimmen, wird dadurch eine Form des Vertrages geschlossen und der Auftrag ist verbindlich (vgl. GIRMANOVÁ, 2012, S. 176-180).

Bei den komplexen Leistungen für die Kernkunden werden meistens die Logistikverträge auf begrenzte oder unbegrenzte Zeit geschlossen. Meistens aufgrund einer Ausschreibung. Der Speditionsvertrag, Frachtvertrag, Beförderungsvertrag usw. zählen zu den Logistikverträgen (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 1036).

Der Speditionsvertrag soll folgende Punkte umfassen:

- den Vertragsgegenstand (die Fracht zu befördern);
- die Vertragsparteien (der Auftraggeber, der Auftragnehmer);
- Pflichten des Auftragnehmers (termingerechte Beförderung);
- die Weisungsrechte des Auftraggebers;
- die Entlohnung inklusive der Bemessung;
- die Haftung (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 1036).

Zum Schluss soll man hervorheben, dass meistens am Ende des Transportauftrages auf die Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) hingewiesen wird. Die Speditionen arbeiten in der Regel auf der Grundlage der Allgemeinen Deutschen Spediteur – Bedingungen (ADSp), die von den Verbänden der Speditionswirtschaft aufgenommen wurden. Alle Pflichten, die seitens der Vertragsparteien einzuhalten sind, sind dadurch angegeben.¹¹

¹¹ Vgl. <http://www.juraforum.de/lexikon/speditionsvertrag>

3.3 Grundbegriffe der Logistik

Der praktische Teil meiner Bachelorarbeit wird Transportaufträge, die aus einem Speditionsunternehmen stammen, detailliert betrachten. Um die Analyse zu begreifen, muss man die Grundlagen der Logistik kennen. Nach der speziellen Betriebswirtschaftslehre ist die Logistik breit gefächert und teilt sich in zahlreiche Teildisziplinen. Dennoch eine umfassende Behandlung der Logistik würde den Rahmen der vorliegenden Arbeit sprengen und dem Thema, der sprachlichen Analyse, nicht entsprechen. Daher wurden nur die Grundfachbegriffe angeführt und erläutert, die in Zusammenhang mit einem Speditionsunternehmen hängen.

3.3.1 Logistik

Logistik wurde schon immer betrieben. Güter aus aller Welt wurden unter den Menschen verteilt. In der Vergangenheit haben das Transport-Gewerbe die Handelsgesellschaften und Reedereien betrieben. Die Postdienste und Spediteure haben die Güter auf Karren, später mittels Kraftfahrzeuge weiter ins Binnenland befördert. Im Grunde hat sich der Gegenstand der Logistik nicht geändert. Die Entwicklung der Technik, der Informatik, der Transportmittel usw. hat neuen Lösungen und Möglichkeiten im Bereich Logistik gebracht (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 1).

Es gibt eine Menge von Definitionen, die die Logistik festsetzen können. GUDEHUS definierte den Gegenstand der Logistik als: „effizientes Bereitstellen der geforderten Mengen benötigter Objekte in der richtigen Zusammensetzung zur rechten Zeit am richtigen Ort“ (GUDEHUS, 2005, S. 7).

Die aussagekräftigste Definition der Logistik stammt von DUDEN Wirtschaft: „alle Aufgaben, die mit der Lagerung und dem Transport des Materials oder der Güter von Beschaffung über Produktion bis zum Absatz zu tun haben. Die Logistik soll als wichtiger Teil der Ablauforganisation sicherstellen, dass das benötigte Material bzw. die hergestellten Güter zur rechten Zeit, am rechten Ort und die benötigten Mengen kostengünstig zur Verfügung stehen“ (POLLERT, KIRCHNER, POLZIN, 2010, S. 290).

Auf eine fast identische Definition wird in der Betriebswirtschaftslehre hingewiesen. „Gegenstand der Logistik ist es, für alle Bereiche und alle Kunden von Betrieben durch die Änderung den räumlichen, der zeitlichen und der strukturellen Eigenschaften von Gütern

die Versorgung mit und die Entsorgung von Gütern entsprechend der jeweiligen Bedarfe sicherzustellen“ (VAHS, SCHÄFER-KUNZ, 2012, S. 675).

Aus den angewandten Definitionen ergibt sich die zentrale Aufgabe der Logistik. Die Güter bzw. das Material vom Absender (Hersteller) bis zum Empfänger (Kunde, Konsument) zu verfrachten. Der Logistikprozess muss so gestaltet werden, damit die Ware in der richtigen Menge, am richtigen Ort zur Verfügung steht, je nach den Ansprüchen des Kunden, d.h. der zugesagte Liefertermin soll eingehalten werden, die Ware soll im einwandfreien Zustand eintreffen, wobei die Kosten- und Zeitersparnis eine entscheidende Rolle spielen. Je effektiver und kostengünstiger der Logistikprozess verlaufen wird, desto besser.

Hinsichtlich der Aufgaben kann die Logistik in Basisfunktionen und ergänzende Funktionen unterteilt werden. Die Basisfunktionen umfassen das Transportieren von Gütern mithilfe von Verkehrsmitteln z. B. Lastkraftwagen, Schiffe, Flugzeuge usw. und das Lagern, inklusive der anschließenden Anlieferung bei den Kunden. Die ergänzenden Funktionen beinhalten die Aufgaben, die in Verbindung mit dem Güterumschlag, der Güterverpackung und dem Kommissionieren¹² stehen (vgl. VAHS, SCHÄFER-KUNZ, 2012, S. 675-683).

3.3.2 Logistikdienstleister

Jedes Unternehmen, das Güter hervorbringt, oder sich dem Kauf oder Verkauf von Waren widmet, steht vor der Entscheidung, welche Leistungen, die mit der Logistik zusammenhängen, es selbst versorgt und mit welchen er ein Fremdunternehmer beauftragt. In der Praxis hat sich bewährt, mit den Logistikaufgaben die spezialisierten Logistikdienstleister zu beauftragen (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 1005).

Wie bereits oben angeführt wurde, soll ein Logistikdienstleister eine breite Palette von Leistungen sicherstellen. Hinsichtlich der gewährten Leistungen teilt GUDEHUS die Logistikdienstleister folgendermaßen ein: in ein Transportunternehmen, einen Frachtführer, eine Spedition, ein Paketdienstleister, eine Verkehrsgesellschaft, eine Reederei, die Post und die Bahn. Angesichts des Umfangs der angebotenen Leistungen lassen sich die

¹² Gemäß dem Kundenauftrag werden einige verschiedene Artikel zusammenmontiert und bereitgestellt, die in den Logistikhallen lagert werden. Die Automobilzulieferer und das Großunternehmen nutzen häufig diese Dienstleistung (vgl. VAHS, SCHÄFER-KUNZ, 2012, S. 680).

Logistikdienstleister in einen Einzel-, Verbund- und Systemdienstleister gliedern (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 1007-1016).

Für bessere Darstellung wird die Abbildung über Eigenschaften und Merkmale von Logistikdienstleistern angefügt.¹³

Merkmale	Einzel- dienstleister	Verbund- dienstleister	System- dienstleister
Leistungsumfang	Einzeleleistungen Transport, Umschlag Lagern, Spezialleist.	Verbundleistungen Speditions- und Frachtketten	Systemleistungen Betrieb von Lager-, Bereitst. und Distr.Syst.
Ressourcen	Transportmittel Logistikbetriebe	Transportnetzwerke Umschlagterminals	Logistiknetzwerke Logistikzentren
Know-how	Technisches Spezialwissen	Technik, DV, I+K Organisation	Logistik, DV, I+K, Planung Projektmanagement
Ausrichtung	fachspezifisch Güter Regionen, Relationen regional und national	leistungsspezifisch Frachtarten Netzwerke national und global	kundenspezifisch Branchen und Kunden Standorte, Funktionen lokal, national, global
Kundenkreis	klein, temporär wechselnd	groß, anonym veränderlich	wenige Großkunden gleichbleibend
Ausschreibung und Vertrag	Anfrage Auftrag Auftragsbestätigung	Anfrage/Ausschreibung Auftrag Rahmenvereinbarung	Ausschreibung Absichtserklärung (LOI) Dienstleistungsvertrag
Bindung Vertragslaufzeit	kurz unterschiedlich	mittel bis 1 Jahr	lang 3 bis 10 Jahre

Abbildung 3: Eigenschaften und Merkmale von Logistikdienstleistern

(GUDEHUS, 2005, S. 1012)

¹³ Feico Spedition, spol. s r.o., woher das untersuchte Korpus stammt, kann man zum Verbunddienstleister einordnen.

Daraus ergibt sich, dass die Logistikdienstleister sich entweder nur auf die bestimmten Dienstleistungen konzentrieren (nur die Güter vom Punkt A bis zum Punkt B befördern), oder mehrere Dienstleistungen vernetzen (das Lagern und anschließende Beförderung). Aus der breiten Skala eines Logistikdienstleisters auswählen zu können, ergibt sich eindeutig der Vorteil für die Unternehmen, nur solche Dienstleistungen zu beanspruchen, die die Unternehmen wirklich benötigen.

Die Problematik der Aufgliederung eines Logistikdienstleisters kann man anhand der Beispiele aus der Praxis gut erklären.

Ein kleines Unternehmen, das zweimal pro Woche das Paket national verschicken will, wird sich an einen Logistikdienstleister wenden, der sich nur auf die Pakete und Stückgutsendungen spezialisiert. Typische Repräsentanten sind z.B. die weltweitbekanntesten Firmen wie TNT, PPL usw., die auch in der Tschechischen Republik tätig sind. Angesichts der Kleinsendung können solche Dienstleister dem Kunden einen kostengünstigen Preis anbieten, wobei die Anlieferungszeit über den Preis entscheidet.

Ein Unternehmen, das in der Lebensmittelindustrie tätig ist, wird ein Transportunternehmen wählen, dessen Lastkraftwagen entsprechend ausgerüstet sind z. B. Kühlaggregate. Ein gutes Beispiel ist die Beförderung von Schüttgut, das nur mittels spezieller Lastkraftwagen und unter Einhaltung von strengen Bedingungen transportiert werden kann. Das Unternehmen kann nur mit solchen Logistikdienstleistern arbeiten, die sich auf die Beförderung solcher Güter spezialisiert haben.

Den Kern eines Systemdienstleisters kann man demonstrieren am Beispiel des Großunternehmens SIEMENS und der logistischen Gruppe GEIS. Das Großunternehmen, das seine Produkte weltweit verkauft, kooperiert meistens mit den Groß- bzw. Systemdienstleistern. Solche Systemdienstleister haben langjährige Erfahrungen im Bereich Transport und Logistik, ihre Standorte sind weltweit platziert und sind bereit, ihre Tätigkeiten kundenspezifisch anzupassen. In der Praxis bedeutet es, dass die Spedition Geis für den Kunden Siemens ein Logistikzentrum betreibt. Die Teile aus der Siemens Produktion direkt im GEIS Lager landen. Die Spedition plant und führt die Transporte dann weltweit gemäß den Aufträgen von Siemens durch. Sie ist verantwortlich für alle logistischen Dienstleistungen.¹⁴

¹⁴ <http://www.logistra.de/news-nachrichten/nfz-fuhrpark-lagerlogistik-intralogistik/3103/geis-betreibt-neues-logistikzentrum-f%C3%BCr-siemens>

3.4 Auftragsabwicklung

An den Aufgaben der Logistikabteilung lässt sich exemplarisch nachvollziehen, dass die Disponenten eine unersetzbare Rolle bei der Realisierung eines Auftrages darstellen. Abschließend muss man die Fachbegriffe, Logistikdisposition und Disponent erläutern.

3.4.1 Logistikdisposition

Die Abteilung der Logistikdisposition umfasst die administrativen und operativen Aufgaben, wie Auftragsdisposition, Transport- und Frachtdisposition. Laut GUDEHUS besteht eine zentrale Aufgabe der Disposition darin, die Aufträge so bearbeiten, damit die Anforderungen der Auftraggeber verantwortungsvoll und kostenoptimal erfüllt werden (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 28-29).

Daraus ergibt sich, dass man die Tätigkeit in einer Dispositionsabteilung als tägliche Teamarbeit charakterisieren könnte, wobei die Abteilung mit Fachpersonal besetzt ist. Hier werden die Aufträge gesammelt, gesondert, eingeteilt, kombiniert, eingeplant und durchgeführt. In der Regel wird mindestens einmal pro Tag disponiert. In der Praxis können jedoch die eingeplanten Aufträge oft im Laufe des Tages umgewandelt werden. Die Kunden sind z. B. Lieferanten für die Automobilindustrie, so muss man auf die veränderten Anforderungen sofort reagieren. Die Dispositionsabteilung ist deswegen meistens ununterbrochen erreichbar. Die Mitarbeiter, die in der Spedition das Tagesgeschäft besorgen, sind die Disponenten.

3.4.2 Disponent

Die Auftragsabwicklung haben überwiegend die Disponenten in den Händen, die jeden Tag nach bestimmten Regeln und bestimmten Entscheidungsstrategien arbeiten, wobei Qualifikation und langjährige Erfahrung vorhanden sind. Die zentrale Bedeutung der Disponenten für die Logistik drückt vollkommen auch das Zitat von Timm GUDEHUS aus: „Die Disponenten sind die Strategen des Tagesgeschäfts“ (GUDEHUS, 2005, S. 353).

Man kann auch auf die anderen Bezeichnungen stoßen, und zwar:

- der Dispatcher / die Dispatcherin;
- der Kaufmann / die Kauffrau für Spedition und Logistik;
- der Logistikmanager / die Logistikmanagerin.

Zu den Eigenschaften der Disponenten gehört hauptsächlich, die ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeit, die Selbstständigkeit, die Bestimmtheit und vor allem sollen die Disponenten ein kaufmännisches Denken haben. Um das Vertrauen der Kundschaft zu gewinnen und zu behalten, müssen sie die Kunden sorgfältig betreuen und den perfekten Service gewährleisten.

Die Disponenten treten jeden Tag mit fremdsprachigen Kunden in Kontakt, dies bedeutet, gute Sprachkenntnisse sind eine wesentliche Voraussetzung, um die Tätigkeit zu leisten. Ein unqualifizierter Disponent kann großen Schaden anrichten, nicht nur, was die Kundenbeziehungen angeht, sondern auch bei der Auftragsausführung (vgl. GUDEHUS, 2005, S. 317-329).

3.4.3 Durchführung eines Transportauftrags

Die Kernaufgabe eines Disponenten, der in einem mittelständischen Speditionsunternehmen arbeitet, lässt sich folgend definieren: „die Ausführung der vorliegenden Aufträge innerhalb der zugesagten Lieferzeiten oder zu den geforderten Lieferterminen mit einer bestimmten Lieferfähigkeit durch kostenoptimalen Einsatz der verfügbaren Leistungsstellen und Ressourcen“ (GUDEHUS, 2005, S. 51). Mit anderen Worten bedeutet es, die Ware mit dem geeigneten Verkehrsmittel, in definierter Zeit vom Punkt A bis zum Punkt B zu optimalen Kosten zu befördern.

Der Disponent erledigt die täglich erteilten Aufträge und wird dadurch zu dem Vermittler zwischen dem Kunden und dem Transportunternehmer. Entweder kommen regelmäßig Aufträge von den Kernkunden, die ein Disponent ausführen muss, oder er soll selbstständig neue Aufträge generieren. Meistens aufgrund einer Transportanfrage erstellt er ein Transportangebot mit den Frachtkosten.

Die Erteilung eines Auftrages hängt von dem Kunden ab. Im Mittelpunkt stehen verschiedene Entscheidungskriterien. Ein Kunde, der einen Sondertransport verlangt, entscheidet sich völlig anders, als ein anderer Kunde, der nicht eilige Sendung verschicken will. Der erste Kunde wird die Zuverlässigkeit des Service vor den niedrigen Frachtkosten bevorzugen. Der zweite Kunde wird wahrscheinlich den Wert auf die niedrigsten Frachtkosten legen.

Die erworbenen und erhaltenen Aufträge soll der Disponent bestätigen und entsprechend durchführen. Durch die Auftragsbestätigung wird die Kundenachtung nachgewiesen.

Außerdem gilt der Auftrag nach Abschluss und Bestätigung als gesetzmäßiger Vertrag. Die Auflösung des Auftrages wird danach kompliziert.

Nach Abschluss eines Auftrages tritt dann der Disponent in Kontakt mit einem Transportunternehmer. Er wählt ein entsprechendes Verkehrsmittel und vereinbart die optimalen Transportkosten. Die Differenz zwischen der Frachteinnahme (Kunde) und der Transportkosten (Transportunternehmer) nennt man Provision und diese stellt den Gewinn für die Spedition dar.

Neben der Kernaufgabe umfasst diese Position noch ergänzende Aufgaben. Der Disponent ist ständig erreichbar, um auf Veränderungen umgehend reagieren zu können. Dringende Aufträge werden oft kurzfristig angemeldet und direkt bearbeitet. Der Verlauf solcher Aufträge muss man rund um die Uhr prüfen. Die Kommunikation mit dem Fahrer steht dann dem Disponent zu, um den Absender und den Empfänger über den Verlauf des Sondertransportes zu informieren. Der Disponent handelt oft im Auftrag des Kunden. Er bespricht die Lieferzeiten, klärt den Abholtermin der Sendungen, besorgt die Lade- und Abladetechnik, erstellt die Zollanmeldungen usw.

Um das Ganze zusammenzufassen, haben die Disponenten die entscheidende Rolle bei der Auftragsabwicklung. Ohne Disponenten würden sich keine Aufträge abwickeln. Die Kundenzufriedenheit und die Kundentreue weisen, die gute Leistung eines Disponenten am besten nach. Das Können eines Disponenten besteht darin, sich in den Kunden einzufühlen, unbemerkt genau auf den Kundenbedarf zielen, um den Auftrag für die Spedition zu gewinnen. Solche Verhandlungen unterliegen der Erfahrung des Disponenten. Es geht um eine anspruchsvolle Arbeit, wo aber auch ein gewisser Reiz und Kreativität inbegriffen sind.

II. PRAKTISCHER TEIL

4 BASIS DER ANALYSE

Der praktische Teil meiner Bachelorarbeit befasst sich mit der Analyse ausgewählter Aufträge eines Speditionsunternehmens und wird diese Dokumente aus mehreren Sichten detailliert betrachten.

4.1 Korpus

Annähernd sieben Jahre habe ich in einem Speditionsunternehmen als internationale Disponentin gearbeitet. Während meiner beruflichen Erfahrungen wurden große Mengen der voneinander unterschiedlichen Aufträge an mich geschickt. So habe ich mich entschieden die Aufträge gründlich analysieren.

Die Untersuchung wird anhand eines Korpus durchgeführt, den ich zwischen 2008 und 2015 gesammelt und danach zusammengestellt habe. Den vorgelegten Korpus bilden authentische Speditionsaufträge von Unternehmen aus deutschsprachigen Ländern. Die Auftraggeber sind die Hersteller und Lieferanten aus verschiedenen Branchen. Außerdem können die Aufträge auch von Speditionspartner verschickt werden. Die Aufträge von den Speditionspartnern bilden in dem zusammengestellten Korpus die überwiegende Mehrheit. Mit Rücksicht auf das Firmen- und Geschäftsgeheimnis schwärzte ich die Unternehmensnamen, die Logos und die Kontaktpersonen ein.

Die authentischen Aufträge sind die Geschäftsunterlagen der SPEDITION FEICO, spol. s r.o. Dank der Erlaubnis der Geschäftsführung kann ich die Unterlagen veröffentlichen. Das Unternehmen werde ich kurz unten vorstellen.

4.1.1 Unternehmensporträt der Spedition Feico, spol. s r.o.

Die SPEDITION FEICO, spol. s r.o. ist der Anbieter von Transport- und Logistikdienstleistungen. Die Gesellschaft ist seit dem Jahr 1991 auf dem tschechischen Markt tätig. Der Gründer hat eine zuverlässige Spedition nach dem deutschen Vorbild errichtet. Weil die Tschechische Republik bis zum Jahr 2004 nicht zur Europäischen Union gehörte, brauchten die Kunden einen zuverlässigen Partner, der die notwendigen Zoll- und Logistikdienstleistungen anbietet. Genau dieser Vorteil brachte die Spedition nach vorne und schuf somit eine langfristig zufriedene Kundschaft.

Seit der Gründung wächst die Gesellschaft kontinuierlich. Der Hauptsitz der Gesellschaft liegt in Prostějov, wo die Firma ein modernes Logistikzentrum gebaut hat. Zurzeit

beschäftigt die Gesellschaft mehr als 80 Mitarbeiter und vergibt Aufträge weiter an vertraglich gebundene Transportunternehmer.

Seit dem Jahr 2010 gehört die Gesellschaft zur GEIS GRUPPE. Das Unternehmen GEIS Transport und Logistik GmbH hat ihre Wurzeln in Deutschland, wo das Unternehmen zu den führenden Dienstleistern im Bereich Transport und Logistik gehört. Den Namen SPEDITION FEICO hat man trotzdem unverändert weitergeführt, da dieser als gut eingeführte Marke bei der Kundschaft bekannt ist.¹⁵

Das neue Management der Gesellschaft ist klar strukturiert. An der Spitze stehen zwei deutsche Geschäftsführer, diese betrachten die Risiken und führen das FEICO-Management. Verantwortlich für sämtliche Geschäftsfelder ist das Management-Team. Es besteht aus zwei Prokuristinnen, die die Gesellschaft direkt und operativ leiten. Eine weibliche Leitung ist in der logistischen Branche eher ungewöhnlich.

Die Spedition sorgt für den perfekten Service, ob Beschaffung oder Distribution, ob national oder international. Die Gesellschaft bietet die Transportlösungen von Paketen über Stückgut und Teilladungen bis zur Komplett-Ladungen. Zudem spezialisiert sich die Spedition auf Terminfracht, Gefahrguttransporte, Transporte von Hängekonfektion und von überdimensionalen Ladungen. Für ihre Kunden lagert die Firma Waren auf eigener Fläche. Verpacken von Waren, Auslagerung und die Distribution von Waren gehört zum Standard. Die Zollabteilung bietet alle Zolldienstleistungen. Der See- und Luftverkehr wird durch zuverlässige Partner weltweit abgedeckt.

Die Marketingabteilung generiert neue Aufträge und die Dispositionsabteilung realisiert die Aufträge. Die Dispositionsabteilung, die hauptsächlich mit weiblichem Personal besetzt ist, ist 24 Stunden an 7 Tagen der Woche erreichbar. Erfahrene Zolldeklaranten komplettieren zusammen mit dem Lagerpersonal die Dienstleistungen.

SPEDITION FEICO, spol. s r.o. betreibt keinen eigenen Fuhrpark. Die Aufträge der Kunden werden durch zuverlässige Transportunternehmer besorgt. Manche Transportunternehmer fahren ausschließlich für FEICO und tragen das Logo der Spedition auf der Plane.

¹⁵ <http://www.feico.cz/firmen-profil>

4.2 Theoretische Grundlage

Um die Analyse aufzustellen, habe ich ein theoretisches Vorwissen in dem Themenbereich gewonnen. Die Standardwerke zu meiner Forschung sind nach wie vor:

- die neuste Ausgabe des DUDEN Ratgebers, Geschäftskorrespondenz. Professionelle Briefe und E-Mails schreiben (DUDEN RATGEBER, 2014);
- die Monografie, Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief (ŠILHÁNOVÁ, 2011);
- das Buch von Timm Gudehus, Logistik: die Grundlagen, Strategien und Anwendungen der Logistik (GUDEHUS, 2005).

Aufgrund der oben genannten Bücher konnte ich mich mit dem Auftrag auseinandersetzen.

In dem dritten Kapitel dieser Bachelor Arbeit habe ich den Begriff Auftrag definiert. Danach habe ich das Spezifikum des Transportauftrages dargestellt. Das Kapitel beleuchtet den Transportauftrag aus zwei Sichten, und zwar aus der Sicht der Textsorte Geschäftsbrief und aus der Sicht des Vertragsrechtes. Wie wichtig der Transportauftrag für die Praxis ist, beschreibt das Kapitel Auftragsabwicklung.

Diese theoretischen Erkenntnisse und Ansichten haben die wissenschaftlichen Fragen hervorgerufen, die sich durch die Analyse überprüfen lassen.

5 HYPOTHESE

Der theoretische Teil hat gezeigt, dass der Transportauftrag / Speditionsauftrag an der Grenze der Textsorte Geschäftsbrief und des Vertrages steht. Welcher Textsorte der Transportauftrag zugeordnet werden soll, ist die Hauptaufgabe meiner Untersuchung.

Wie sich aus der Bezeichnung „*Transportauftrag*“ ergibt, handelt es sich bei diesem Schriftstück um eine Art des Geschäftsbriefes Auftrag / Bestellung, demgegenüber, weist jedoch der Transportauftrag bestimmte Merkmale, die eher auf den Vertrag hinweisen.

Die Hypothese, die meiner Untersuchung zugrunde liegt, lautet, dass in dem Transportauftrag in großem Maße die Merkmale der Textsorte Vertrag überwiegen und dass der Transportauftrag als Vertragstext gilt.

Die Hauptabsicht dieser Untersuchung besteht darin, möglichst viele Vergleichsmerkmale mit der Textsorte Geschäftsbrief und der Textsorte Vertrag zu erforschen, d.h. in welchem Maße, die Merkmale der Textsorten aus den authentischen Aufträgen mit der Theorie übereinstimmen.

Das Hauptziel meiner Analyse ist es, die Textsorte des Transportauftrages zu bestimmen. Welche Vermutungen sich als richtig erweisen, wird durch die Untersuchung bewiesen.

6 METHODE

Um die ausgewählten authentischen Transportaufträge analysieren zu können, muss die Methode festgesetzt werden. Um das Ziel zu erreichen, habe ich mich entschieden, die deduktive Methode¹⁶ zu verwenden.

Ich gehe in drei Schritten vor, um die Hypothese zu bestätigen oder zu widerlegen.

Zunächst werde ich den Transportauftrag nach folgenden Kriterien analysieren:

- 1) Nach dem Kriterium der Textsorte Geschäftsbrief:
 - a) der Zweck des Schreibens
 - b) die Form und äußere Struktur
 - c) die Kommunikationsform
 - d) die Angaben des Transportauftrages
 - e) die Textbausteine, Floskeln, Redewendungen, Formulierungen usw.
- 2) Nach dem Kriterium der Textsorte Vertrag:
 - a) die Bezeichnung und der Gegenstand des Transportauftrages
 - b) der Hinweis auf das Vertragsrecht
 - c) der Hinweis auf die Zahlungsbedingungen
 - d) die Bestätigung der Vertragsparteien
- 3) Vom Gesichtspunkt der Morphologie:
 - a) Genus, Numerus, Tempus
 - b) Modalverben, Passivkonstruktionen, Partizipialkonstruktionen
 - c) Funktionsverbgefüge, Kollokationen, Komposita, Fremdworte usw.
 - d) Sprachliche Besonderheiten

Als nächstes werde ich aus den erworbenen Erkenntnissen, die sich aus der Analyse ergeben, einen Vergleich ziehen und zum Schluss die Ergebnisse der Untersuchung auswerten.

¹⁶ Das Prinzip der deduktiven Methode besteht darin, die Hypothese zu stellen, welche entweder bestätigt oder widerlegt wird. Durch die Schrittfolge des Beweises entwickelt sich aus der Hypothese dann die These (vgl. ESSELBORN-KRUMBIEGEL, 2014, S. 88).

7 ANALYSE DER TRANSPORTAUFTRÄGE

7.1 Analyse Nr. 1

Spedition
GmbH

per Telefax:

Frachtführer: Feico
 z.Hd.:
 Tel.: 00420 582 400605
 Fax: 00420 582 400610
 E-Mail: @feico.cz

Herr: _____

Transportauftrag für Teil/Komplettpartien/Sonderfahrten
(Kundenschutz gilt als vereinbart)

Bitte übernehmen Sie in unserem Auftrag folgende Sendung:

Auftragsdaten			
1. Ladestelle:		1. Entladestelle:	
Firma:	CZ	Firma:	AG + Co.
Straße:	Areal Sroubaren 40	Straße:	Am Pestalozziring 12
PLZ/Ort:	CZ-25266 Libcice nad Vitavou	PLZ/Ort:	D-91058 Erlangen
Ansprechpartner:		Ansprechpartner:	
Abholdatum:	16.10.2008 von bis Uhr	Zustelldatum:	17.10.2008 von bis Uhr
2. Ladestelle:		2. Entladestelle:	
Firma:		Firma:	
Straße:		Straße:	
PLZ/Ort:		PLZ/Ort:	
Ansprechpartner:		Ansprechpartner:	
Abholdatum:	von bis Uhr	Zustelldatum:	von bis Uhr
Sendungsdaten			
Anzahl	Packmittel	Güterbezeichnung	Bruttogewicht
4	Verschläge	harmlose Produkte auf Paletten = 6 Ldm	800 kg
Besonderheiten (Abmessungen, Kennzeichnung etc.): - Chauffeur soll sich im Auftrag von Spedition Emons melden - bei Problemen jeglicher sind wir umgehend zu informieren			
Bei Übernahme von Europopaletten bitten wir um einen Nachweis, ob diese getauscht wurden oder nicht. Dies ist Voraussetzung für unsere Gutschrifterteilung. Original CMR-Frachtbrief ist uns schnellsten auszuhändigen.			
Konditionen / Fracht all in:			
Fracht all in			
Referenz für die Abrechnung: 14/30253919			
Unterschrift		Bestätigung Frachtführer	
_____		LKW-Nummer: _____	
_____		Ladedatum/Uhrzeit: _____	
_____		Entladedatum/Uhrzeit: _____	

Bei auftretenden Schwierigkeiten - egal welcher Art - bitte unverzüglich unseren oben genannten Sachbearbeiter informieren. Verspätungen und Unregelmäßigkeiten sind uns unverzüglich telefonisch oder schriftlich mitzuteilen. Nicht ausreichend verpackte oder unvollständig signierte Sendungen sind nicht zu übernehmen, dann bitte ebenfalls sofort mit uns Kontakt aufnehmen. Sollte Ihr Fahrer die o. Güter vom Versender nicht erhalten, so hat er sich dies mit Angabe des Grundes schriftlich bestätigen zu lassen. Wir arbeiten ausschließlich auf der Grundlage der Allgemeinen Deutschen Speditionbedingungen (ADSp), jeweils neueste Fassung. Diese beschränken in Ziff. 23 ADSp die gesetzliche Haftung für Güterschäden nach § 431 HGB für Schäden im speditionellen Gewahrsam auf EUR 5,- je kg. Bei multimodalen Transporten unter Einschluss einer Seebeförderung auf 2 Sonderziehungsrechte je kg sowie darüber hinaus je Schadenfall bzw. -ereignis auf EUR 1,0 bzw. 2,0 Mio. oder 2 Sonderziehungsrechte/kg, je nach dem, welcher Betrag höher ist.
Wir bitten Sie, vor Übernahme des Transportgutes uns einen Versicherungsnachweis zuzusenden. Eine ordnungsgemäße CMR-Versicherung sowie Einhaltung des GöB/BGG (illegale Beschäftigung) setzen wir als Bestandteil dieses Auftrages voraus. Unsere ID-Nr. zur Abrechnung DE 123 053 215, Haftungsversicherung über Schunck gezeichnet. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Ansprüche ist ausschließlich Köln.

Abbildung 4: Auftrag Nr. 1

Dieser Transportauftrag ist das Ergebnis eines erfolgreichen Frachtangebotes. Der Transportauftrag wurde von einem langjährigen Kunden geschickt, und zwar von einer deutschen Spedition. Der Hauptgrund der Zusammenarbeit ist die Sprachbarriere zwischen der deutschen Spedition und dem Absender. Weil es sich um eine Abholung der Sendung in der Tschechischen Republik handelt, ist es für die deutsche Spedition schwierig mit dem Absender zu kommunizieren. Um diese Behinderung zu vorbeugen, wird eine tschechische Spedition beauftragt, mit dem Absender in Kontakt zu treten und alle technischen und administrativen Anforderungen zu besprechen, die mit der Abholung und mit dem anschließenden Transport zusammenhängen.

Daraus ergibt sich der Zweck des Schreibens, und zwar die Erteilung des Auftrages mit dem Ziel die Sendung zu transportieren. Dieses Ziel wird sich schon aus dem Titel des Schreibens „*Transportauftrag für Teil / Komplettpartien / Sonderfahrten*“ ableiten. Aus der Bemerkung *per Telefax* kann man eindeutig schließen, dass das Faxgerät als Art der Kommunikationsform gewählt wurde. Die Nutzung solcher Technik entspricht völlig dem Zeitabschnitt der Ausfertigung des Transportauftrages.

Was den Aufbau betrifft, ist der Transportauftrag sauber gegliedert, übersichtlich und logisch strukturiert. Der Umfang dieses Schreibens besteht nur aus einer Seite, welcher als nicht genügend erscheint. Man hat nämlich das Gefühl, dass der Verfasser manche wichtige Angaben kleinschreiben musste, um alles auf eine Seite zu schaffen, z.B. der Hinweis auf das Vertragsrecht befindet sich sogar am Fuß des Briefbogens in kleiner Schrift geschrieben.

Den Transportauftrag habe ich ideell in drei Teile zerlegt, um ihn ausführlich beschreiben zu können.

Der erste Teil umfasst die Angaben über den Auftraggeber, und zwar den Firmennamen inklusiv des Logos, die Geschäftsangaben und die Kontaktangaben des Sachbearbeiters, sowie die Angaben über den Auftragsnehmer. Der Verfasser benutzt weder eine Grußformel, noch eine Anrede oder Schlussformel, um den Text höflich zu verfassen. Er beschränkt sich nur auf den Vermerk „*Frachtführer, z.Hd.*“. Durch die Überschrift „*Transportauftrag für Teil / Komplettpartien / Sonderfahrten*“ wird die Art des Auftrages zugeordnet. Dies wird mit einer fetten und größeren Schrift gekennzeichnet, um dies hervorzuheben. Der Titel der Überschrift wird für alle Sendungsarten einheitlich benutzt und kopiert.

Das Charakteristikum der Textsorte Geschäftsbrief spiegelt sich in dem Textbaustein wider. Durch den angewandten Satz „*Bitte übernehmen Sie in unserem Auftrag folgende Sendung*“ wird auf den Grund des Schreibens hingewiesen und hiermit die appellative Funktion des Schreibens ausgedrückt. Der Hinweis auf die Kundenschutzklausel befindet sich zwischen der Überschrift und dem Bestellsatz, absichtlich um den vertraglichen Zusammenhang zwischen den Sätzen zu betonen. Zum richtigen Verständnis des Textbausteins „*Kundenschutz gilt als vereinbart*“, muss man die Grundlagen des Logistikrechtes kennen.

Die Kundenschutzklauseln treten in Kraft, wenn der Auftraggeber einen Subunternehmer beauftragt. Mit der Erteilung des Transportauftrages wird eine Vertragsbeziehung geschlossen, welche die Pflichten beider Seiten umfasst. Dem Subunternehmer eröffnet sich ein Zugang zum Kunden. Dieser darf aber nicht die so gewonnenen Informationen für eigene Geschäftsabsichten ausnutzen.¹⁷ In der Praxis bedeutet es, dass der Disponent nicht den ursprünglichen Kunden aufsuchen darf, um ihn zu kontaktieren. Darauf bezieht sich auch der nächste Textbaustein „*Chauffeur soll sich im Auftrag von Spedition (Auftraggeber) melden*“, welcher sich in dem zweiten Teil des Transportauftrages befindet.

Den zweiten Teil des Transportauftrages umfassen die Angaben, welche zur Abwicklung des Transportes vorhanden sein müssen, um Missverständnisse zu vermeiden. Solche Angaben sind in einer Tabelle übersichtlich dargestellt. Die Tabelle gibt dem Disponenten folgende Informationen über Auftragsdaten und Sendungsdaten:

- Ort und Zeit der Abholung bzw. der Anlieferung der Sendung ;
- die Güterbezeichnung, inklusive Anzahl der Packstücke, Verpackung, Menge und Gewicht;
- spezielle Anforderungen des Auftraggebers (z.B. *bei Problemen jeglicher sind wir umgehend zu informieren*);
- Konditionen und Referenzen für die Abrechnung.

Der Transportauftrag ist klar und übersichtlich ausgearbeitet, was den logistischen Anforderungen entspricht. Die Angabe über eine zweite Lade-, Entladestelle, die in diesem Fall unerfüllt ist, weist darauf hin, dass das Dokument universal für verschiedene

¹⁷Vgl. <https://www.haufe.de/marketing->

[vertrieb/acquisaprofessional/kundenschutz_idesk_P111649_HI1498839.html](https://www.haufe.de/marketing-vertrieb/acquisaprofessional/kundenschutz_idesk_P111649_HI1498839.html)

Rezipienten verwendet wird. Genauso bezieht sich der Hinweis auf den Europoolpalettentausch nicht auf diesen konkreten Transportauftrag. Der Auftraggeber verlangt eine Bestätigung des Transportauftrages. Der Frachtführer bestätigt das Dokument mittels des Stempels und der Unterschrift. Das Kennzeichen des Lastkraftwagens wird ebenfalls aufgeführt. Die Bestätigung der Daten und der Uhrzeitangaben ist in dem Transportauftrag überflüssig. Diese Daten kann man aus dem Frachtbrief ableiten, dessen Original dem Auftraggeber zugeschickt wird.

Beachtung verdient ist der Ausdruck „*Konditionen*“, welcher besonders gebräuchlich in der Kaufmannssprache und dem Bankwesen ist. Im Geschäftsverkehr werden damit die Zahlungsbedingungen gemeint. In Bezug auf die deutsche Sprache ist die angeführte Wortwendung „*Fracht all in*“ bemerkenswert. Die Wortwendung besteht aus einem deutschen Wort und einem Anglizismus. Die Kombination zweier Sprachen ist merkwürdig, jedoch kann man in der Logistikbranche häufig darauf stoßen. Damit ist gemeint, dass sämtliche Nebenkosten in den Frachtkosten enthalten sind. Der Frachtzahler wird hier nicht direkt angeführt, so wird der Betrag dem Auftraggeber berechnet. Die Referenz für die Abrechnung soll der Auftragnehmer in der Rechnung angeben, um den Betrag problemlos zu erhalten.

Die Tatsache, dass der Transportauftrag der Textsorte Vertrag zugeordnet ist, kann man im dritten Teil dieses Dokumentes nachvollziehen. Der Auftraggeber setzt die Pflichten des Auftragnehmers fest. Beispielgebend geht es um die Zusendung des Versicherungsnachweises, sofortige Meldung von Schwierigkeiten aller Art usw. Im Falle der Nichterfüllung und Güterschäden wird der Hinweis auf die Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen und andere Gesetze angeführt, sowie der Erfüllungsort und Gerichtsstand. Der Verfasser benutzt die Formulierungen, die für die Rechtssprache typisch sind, wie z.B. „*Einhaltung des GübBillBG (illegale Beschäftigung) setzen wir als Bestandteil dieses Auftrages voraus*“.

Aus der Sicht der Morphologie und Syntax gelten folgende Hauptmerkmale. Der Transportauftrag wird von dem Auftraggeber in der 1. Person Plural verfasst. In Bezug auf Tempus benutzt er das Präsens. Der Verfasser schreibt klar, direkt und benutzt keine konjunktivischen Formulierungen, sondern die Formulierung im Indikativ. Die Passiv- und Partizipialkonstruktionen sind nicht zu beobachten, weil der Verfasser lieber im Aktiv schreibt, um den Rezipienten auf das Wesentliche zu konzentrieren. Die Kollokationen und Funktionsverbgefüge kommen kaum zum Einsatz vor. Häufig vertreten sind Abkürzungen

und Komposita. Die benutzten Fachtermini und Formulierungen entsprechen dem Stil eines Geschäftsbriefes. Die typischen Formulierungen der Rechtssprache sind im Abschnitt über das Vertragsrecht zu finden. Der Gebrauch von Infinitivsätzen weist meisten auf die Pflichten hin, welche aus dem Transportauftrag resultieren.

Eine komplexe Übersicht über die Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief und Vertrag werden mit Hilfe der unten stehenden Tabelle zusammengefasst.

ANALYSE NR. 1	
Zweck des Schreibens	Sendung zu transportieren
Aufbau	1 Seite, übersichtlich und logisch gegliedert
Kommunikationsform	per Telefax
Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief	
Briefkopf	Ja
Datum der Ausfertigung	Ja
Bezugszeichen	Nein
Betreff	Transportauftrag für Teil/Komplettpartien/Sonderfahrten
Anrede	Nein
Bestellsatz	Bitte übernehmen Sie in unserem Auftrag folgende Sendung.
Schlussformel	Nein
Stempel und Unterschrift des Verfassers	Ja
Merkmale der Textsorte Vertrag	
Bezeichnung und Gegenstand des Auftrages	Transportauftrag
Hinweis auf das Vertragsrecht	ADSp -HGB Gesetzliche Haftung für Güterschaden Sonderziehungsrechte GüBillBG Erfüllungsort und Gerichtsstand
Hinweis auf die Zahlungsbedingungen	Konditionen Fracht all in
Bestätigung der Vertragsparteien	Ja
Aus der Sicht der Morphologie	
Genus, Numerus	1. Pers. Pl.
Tempus	das Präsens
Modalverben + Infinitiv	sollen
Infinitiv mit zu	[...] sind wir umgehend <i>zu informieren</i> ; Original ist uns schnellstens <i>auszuhändigen</i> ; [...] Verspätungen sind uns <i>mitzuteilen</i> ; Sendungen sind nicht <i>zu übernehmen</i> ; [...] schriftlich <i>bestätigen zu lassen</i> ; [...] Versicherungsnachweis <i>zuzusenden</i> ;
Funktionsverbgefüge	Kontakt aufnehmen;
Kollokationen	unvollständig signierte Sendungen; eine ordnungsgemäße Versicherung;
Komposita	der Transportauftrag die Komplettpartien

	<p>die Sonderfahrt die Auftragsdaten, die Sendungsdaten die Ladestelle, die Entladestelle die Güterbezeichnung das Packmittel das Bruttogewicht die Europoolpaletten die Gutschrifterteilung der Frachtbrief die Seebeförderung die Sonderziehungsrechte der Schadenfall der Versicherungsnachweis die Haftungsversicherung der Erfüllungsort der Gerichtsstand die Kundenschutz</p>
Bindewörter	ob, dann, so, jeweils, sowie;
Abkürzungen	z. Hd.; ldm; ADSp; Ziff.; o.a.;
Anglizismus	Fracht all in
Fachspezifische-sprachliche Besonderheiten	der Chauffeur
Textbausteine	
Logistik	<p>Bitte übernehmen Sie in unserem Auftrag folgende Sendung; Sollte Ihr Fahrer die o.a. Güter vom Versender nicht erhalten, so hat er sich dies mit Angabe des Grundes schriftlich bestätigen zu lassen;</p>
Rechtssprache	<p>Kundenschutz gilt als vereinbart; Wir arbeiten ausschließlich auf der Grundlage der ADSp, jeweils neuste Fassung. Diese beschränken [...]; Eine ordnungsgemäße CMR-Versicherung sowie Einhaltung des GüBillBG (illegale Beschäftigung) setzen wir als Bestandteil dieses Auftrages voraus; Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Ansprüche ist ausschließlich in [...];</p>
Rechnungswesen	<p>Dies ist Voraussetzung für unsere Gutschrifterteilung; Referenz für die Abrechnung; Unsere ID-Nr. zur Abrechnung [...];</p>

Tabelle 1: Analyse Nr. 1

7.2 Analyse Nr. 2

LOGISTIK GRUPPE

Telefax

An: Feico, CZ-Kralice na Hané
 zu Hd.: [Redacted]

Von: Name: [Redacted] Niederlassung:
 Tel.: [Redacted]
 Fax: [Redacted] Datum: 16.07.2015
 E-Mail: [Redacted] Selten: 2

Frachtvertrag; Befrachtung Ihres Lastzuges

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben heute folgende telefonische Vereinbarung mit Ihnen getroffen:

- Sie stellen uns Ihren Lastzug mit dem amtlichen Kennzeichen:
 () Sattelzug () Jumbo () Gliederzug
 () Coilmulde ()
 Abmessungen Ladefläche: () 6 + 8 m () 7 + 7 m () 13,6 m
 Voraussetzungen:
 Planen-LKW mit Schieberverdeck (Kranbeladung). Das Fahrzeug ist mit mindestens 14
 Spann Gurten (Mindestwerte STF 280 daN / LC 2.000 / 4.000 daN) zur Ladungssicherung ausgerüstet
 und hat mind. jeden Meter einen Zurrpunkt.
 Der Lastzug hat keine Ladefläche aus Metall.

2. Die Befrachtung wird wie folgt vorgenommen:

Beladestelle	Ladedatum	Empfänger	Anlieferdatum
GmbH & Co. KG Forstweg 1 DE-14656 Brieselang	20./21.07.2015	Prumyslový Areal Vysocany CZ-34802 Bor u Tachova	bis 22.07.2015

Sendung: 2 Paletten, 100x100 cm, nicht stapelbar, Metallhalbzeuge
 1.780,0 kg. Lade-ref.: Lieferscheine 551988/1 (11658101 / 4508596212)

- Vereinbarte Fracht: Euro netto**
 Die Frachtzahlung erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der kompletten Ablieferquittungen und der vom Empfänger quittierten CMR-Frachtbriefe. Es können nur Original-Ablieferbelege akzeptiert werden.

- abzüglich % Konjunkturabschlag
- abzüglich 1,00 % Dieselabschlag

- Für diesen Frachtauftrag sind die Bestimmungen der CMR als Vertragsgrundlage vereinbart. Sie haben eine für diesen Transport gültige CMR-Versicherung mit subsidiärer Deckung für eventuell durch Sie eingesetzte Unterfrachtführer gezeichnet. Die Deckungshöchstgrenze pro Transport darf 8,33 Sonderziehungsrechte (SZR) pro Kilogramm der zulässigen Nutzlast des eingesetzten Fahrzeuges nicht überschreiten.

- Gem. § 7b GüKG sind Sie verpflichtet, nur Fahrpersonal mit der erforderlichen Arbeitsgenehmigung einzusetzen und dafür zu sorgen, dass der Fahrer eine amtl. Bescheinigung mit einer amtl. beglaubigten Übersetzung in deutscher Sprache mit sich führt. Sie verpflichten sich, dem Auftraggeber alle mitzuführenden Dokumente auf Verlangen zur Prüfung auszuhändigen.

- Wir bekunden hiermit ein besonderes Interesse an fristgerechter Gestellung / Lieferung gemäß Art. 26, Absatz 1 CMR und fordern stückzahlmäßige Übernahme und Überprüfung der beförderungssicheren Verladung durch den Fahrer gemäß Artikel 8.2 und 3 CMR. Die Umladung der in unserem Auftrag geladenen Sendungen ist nur mit unserer ausdrücklichen schriftlichen Genehmigung erlaubt. Schadenvermerke sind auf den CMR-Frachtbriefen mit sämtlichen Durchschlägen anzubringen.

Hausanschrift: [Redacted]
 Tel.: +49 (0)731 9 [Redacted]

Wir arbeiten ausschließlich auf der Grundlage der Allgemeinen Deutschen Spediteur-Bedingungen (ADSp) neueste Fassung. Ziffer 23 ADSp beschränkt die Haftung für Schäden im speditionellen Gewahrsam auf maximal EUR 5,-/kg, für Güterschäden gilt § 431 HGB, bei multimodalen Transporten unter Einschluss einer Seebeförderung 2 SZR/kg sowie darüber hinaus je Schadenfall bzw. -ereignis EUR 1,0 bzw. 2,0 Mio. Ergänzend wird vereinbart, dass Ziffer 27 ADSp weder die Haftung des Spediteurs, noch die Zurechnung des Verschuldens von Leuten oder sonstigen Dritten, abweichend von gesetzlichen Vorschriften wie Art. 25 CMR, Art. 36 CIM, Art. 21 CMNI, § 660 HGB zugunsten des Auftraggebers erweitert.

GmbH
 Sitz: Neu-Ulm
 Handelsregister Memmingen HRB 6733

Geschäftsführer:
 [Redacted]
 DI006/R0115

Bankverbindung:
 Hypovereinsbank Ulm (BLZ 630 200 86) 387707506
 IBAN DE50 6302 0086 0387 7075 06
 SWIFT (BIC) HYVEDEMM461
 Steuer-Nr.: 151/115/60002 Ust-IdNr.: DE130851621

LOGISTIK GRUPPE

6. Sie sind verpflichtet, beim Empfänger des Gutes die Herausgabe der Ihnen leihweise überlassenen Euroflachpaletten oder Gitterboxen geltend zu machen oder tauschfähige Paletten oder Gitterboxen gleicher Zahl und Güte zu tauschen, diese entgegenzunehmen und innerhalb von 5 Werktagen an uns zurückzuliefern. Erfolgt keine fristgerechte Rücklieferung, werden Ihnen die überlassenen Packmittel zum Zeitwert berechnet. Eine Vergütung für diese von Ihnen zu erbringende Leistung ist in der Fracht mit einberechnet.
7. Wir sind sofort zu benachrichtigen, falls Verzögerungen im Transportablauf eintreten. Wir behalten uns vor, bei Nichteinhaltung der Zustelltermine die Fracht in Höhe des uns entstandenen Aufwandes zu kürzen. Bei Nichtgestellung des Fahrzeuges behalten wir uns vor, Ihnen den uns dadurch entstehenden Aufwand bis zur Höhe der vereinbarten Fracht in Rechnung zu stellen.
8. Sie verpflichten sich bei Einsatz von fremden Frachtführern die unter Ziffer 4.- 7. Sowie in der Anlage I: Verpflichtungen zum Mindestlohngesetz (MiLoG) aufgeführten Vorgaben im gleichen Umfang zu prüfen und einzuhalten.
9. Kundenschutz gilt als vereinbart.
10. Wir weisen darauf hin, dass Ihr Fahrpersonal bei Einfahrt in die Wieland-Werke Sicherheitsschuhe und eine Warnweste zu tragen hat. Ansonsten kann seitens der Wieland-Werke der Zutritt zum Werk untersagt werden.
11. Belade- und Tourreihenfolge werden durch den Beladeplan systembedingt vorgegeben. Etwaige Einsprüche gegen dieses Vorgehen haben vor Beladebeginn an der Pforte zu erfolgen.
12. Bei Zustellungen und Abholungen in Großbritannien besteht grundsätzlich Warnwestenpflicht.
13. Frachtgut und Fahrzeuge dürfen während der Zeit zwischen Übernahme und Ablieferung zu keinem Zeitpunkt unbewacht gelassen werden. Bei Fahrtunterbrechungen oder dem Abstellen beladener Fahrzeuge müssen die Fahrzeuge jederzeit diebstahlsicher untergebracht sein.
14. Die verladenen Güter sind zu jederzeit vor Nässeeinwirkung zu schützen.

Wir gehen von Ihrem Einverständnis aus, wenn Sie nicht innerhalb einer Stunde nach Übermittlung widersprechen.

Mit freundlichen Grüßen

GmbH

i.A.

Hausanschrift:
Tel.: +49 (0)731 9

Wir arbeiten ausschließlich auf der Grundlage der Allgemeinen Deutschen Spediteur-Bedingungen (ADSp) neueste Fassung, Ziffer 23 ADSp beschränkt die Haftung für Schäden im spotbilligen Gewahrsam auf maximal EUR 5,-/kg, für Güterschäden gilt § 431 HGB, bei multimodalen Transporten unter Einschluss einer Seebeförderung 2 SZR/kg sowie darüber hinaus je Schadenfall bzw. -ereignis EUR 1,0 bzw. 2,0 Mio. Ergänzend wird vereinbart, dass Ziffer 27 ADSp weder die Haftung des Spediteurs, noch die Zurechnung des Verschuldens von Leuten oder sonstigen Dritten, abweichend von gesetzlichen Vorschriften wie Art. 25 MÜ, Art. 36 CIM, Art. 21 CMNI, § 660 HGB zugunsten des Auftraggebers erweitert.*

Sitz: Neu-Ulm GmbH
Handelsregister Memmingen HRB 6733

Geschäftsführer:

DI006/R0115

Bankverbindung:
Hypo Vereinsbank Ulm (BLZ 630 200 86) 387707506
IBAN DE50 6302 0086 0367 7075 06
SWIFT (BIC) HYVEDEMM461
Steuer-Nr.: 151/115/60002 Ust-IdNr.: DE130851621

Abbildung 5: Auftrag Nr. 2

Das untersuchte Dokument stammt von einem deutschen Logistikunternehmen, welches 20 Standorte in Europa betreibt und zu den führenden Dienstleistern im Bereich Transport und Logistik gehört. Ein solches Großunternehmen schließt Logistikverträge auf bestimmte oder unbestimmte Zeit, meistens aufgrund einer Ausschreibung. Dieser Auftrag ist das Ergebnis von Verhandlungen, welche auf Geschäftsleitungsebene geführt wurden. Rechte und Pflichten des Auftragsnehmers, Weisungsrechte des Auftragnehmers, Haftung usw. und manchmal auch Frachtkosten pro Tour sind dadurch festgesetzt. Der Auftraggeber kann den Auftrag bei Bedarf auch ohne vorherige Absprache verschicken. Der Auftragnehmer ist verpflichtet den Auftrag anzunehmen, zu bestätigen und durchzuführen.

In diesem konkreten Fall ist der Auftrag vorher telefonisch mit der Marketingabteilung oder Dispositionsabteilung vereinbart worden, was sich aus dem Textbaustein „*wir haben heute folgende telefonische Vereinbarung mit Ihnen getroffen*“ ableitet. Ich vermute, dass die geplante Tour von den üblichen Touren abweicht. Der abgesprochene Auftrag wird dann per Telefax geschickt und ist meistens an die zuständige Disponentin „*zu Hd.*“ direkt gerichtet.

Der Umfang dieses Schreibens besteht aus zwei Seiten und ist einigermaßen gegliedert und strukturiert. Man kann Merkmale sowohl des Geschäftsbriefes als auch des Vertrages beobachten, was die Ausführung angeht. Dass es sich um eine Art eines Vertrages handelt, ist schon aus der Struktur des Schreibens auf den ersten Blick ersichtlich. Sogar im Titel des Schreibens ist das Wort „*Vertrag*“ schon inbegriffen. Das Schreiben besteht in großem Maße aus den Abschnitten, welche die rechtlichen Klauseln umfassen. Solche Formeln lassen das Dokument amtlich, institutionell, juristisch, sachlich und unpersönlich wirken.

Der Zweck des Schreibens ist nicht sofort erkennbar. Die Disponentin muss genau und gründlich auf das Blatt schauen, um festzustellen, dass es sich um einen konkreten Auftrag handelt, welchen die Disponentin durchführen soll. Aus der Überschrift „*Frachtvertrag*“ ergibt sich die Tatsache nicht. Die ergänzende Überschrift „*Befrachtung Ihres Lastzuges*“ ist unsinnig angeführt, weil Speditionen meistens keinen eigenen Fuhrpark betreiben. Die Aufträge der Kunden werden durch zuverlässige Transportunternehmer besorgt.

Die logistischen Daten sind kleingeschrieben, unübersichtlich und zwischen den Briefkopf und den rechtlichen Klauseln hinein gedrückt. Der Verfasser benutzt viele Fachtermini, welche aber der logistischen Branche entsprechen. Eine erfahrene Disponentin versteht diese und kennt ihre Bedeutung, auch wenn die Auswahl der Worte manchmal eigenartig

ist. Als Beispiel können folgende genannt werden: „*die Befrachtung, der Lastzug, das Schiebeerdeck*“. Solche Worte haben einen niedrigeren Vorkommengrad, was die Häufigkeit des Gebrauchs in der Sprache angeht. Man kann passende Synonyma finden, die eher verständlich und häufiger angewendet werden z.B. „*der Transportauftrag, der Lastkraftwagen, von oben beladbar*“.

Der Teil, wo die logistischen Daten zu ergänzen sind, ist so bearbeitet, dass der Verfasser nur eine Schablone und eine Tabelle auszufüllen hat. Er kreuzt einfach den passenden Lastzug an, ändert das Lade-, Anlieferdatum und die Lade-, Abladestelle. Ein solches Vorgehen beschleunigt die Bearbeitungsphase. Daraus ergibt sich, dass das Dokument universal an verschiedene Rezipienten geschickt werden kann. Der Auftraggeber drückt sehr detailliert und speziell seine Anforderungen an den Lastzug und die Ladungssicherung aus, z.B. (Mindestwerte STF 280daN). Hierbei handelt es sich um spezifische und technische Daten, welche auch erfahrene Disponentinnen mit dem Transportunternehmen abstimmen müssen. Diese speziellen Anforderungen können den Frachtpreis beeinflussen. Die Sendungsdaten sind ordentlich angeführt, so dass die Disponentin nicht mehr nachfragen muss. Die Ladereferenz ist fett geschrieben, um auf diese aufmerksam zu machen, weil der Fahrer an der Ladestelle die Pflicht hat, diese zu melden, um Verwechslungen von Gütern zu vermeiden.

Der Hinweis auf die Zahlungsbedingungen ist deutlich unter Punkt 3. erwähnt. Der am häufigsten benutzten Satz „*Die Frachtzahlung erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach [...]*“ wird angeführt. Die Verwendung der Termini „*abzüglich, Konjunkturabschlag, Dieselabschlag*“ kommt in Speditionsaufträgen selten vor. Weder auf Angaben über den Frachtzahler noch auf Frachtklauseln wird hingewiesen, somit wird die vereinbarte Fracht dem Auftraggeber berechnet.

Wie schon oben angedeutet, stößt man auf eine Reihe von Merkmalen der Textsorte Geschäftsbrief. Das Schreiben entspricht dem formalen Aufbau eines Briefbogens nach der Norm DIN 5008 und umfasst die Angaben eines Geschäftsbriefes. Der Firmenname des Absenders wird im Briefkopf angeführt. Das Adressfeld umfasst die Angaben des Auftraggebers, das Datum der Ausfertigung und den Umfang des Schreibens. Weil es sich um eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung handelt, sind die Pflichtangaben, wie z.B. Geschäftsführer, in der Fußzeile angeführt. Die Bezeichnung des Schreibens „*Frachtvertrag*“ kann man als Betreffzeile bezeichnen. Als Nächstes folgen die am häufigsten benutzte Anrede „*Sehr geehrte Damen und Herren*“ und ein Einleitungssatz.

Der Briefftext selbst besteht aus einem Bestellsatz und logistischen Anforderungen des Auftraggebers. Das Schreiben umfasst weiter 14 Abschnitte, welche die Vereinbarungen zwischen den Geschäftspartnern beschreiben. Anschließend wird auf der zweiten Seite des Schreibens die übliche Schlussformel „*Mit freundlichen Grüßen*“ verwendet. Zum Namen des Verfassers und seiner Unterschrift wird die Abkürzung „i. A.“ hinzugefügt. An diese Zeichen kann man im Briefverkehr häufig stoßen. Die angeführten Textbausteine entsprechen völlig dem Bemühen um Höflichkeit und dem Grund des Schreibens.

Der Tatbestand, dass in diesem analysierten Auftrag in großem Maße die Merkmale des Vertrages vorkommen, lässt sich nicht leugnen. Dies äußert sich auf den ersten Blick. Das Dokument achtet auf die übliche Vertragsstruktur. Der Textinhalt unterteilt sich in einzelne Abschnitte, welche den Vertrag übersichtlich und sachlich wirken lassen. Im Titel des Dokumentes steht nicht der Begriff Auftrag, sondern Frachtvertrag. Der Gegenstand des Vertrages wird noch näher durch ergänzende Textbausteine spezifiziert.

Die Rechtssprache und ihre typischen Ausdrücke, die in dem analysierten Dokument zu finden sind, weisen auf den verbindlichen und vertraglichen Charakter des Schreibens hin. Der Textinhalt umfasst die typischen Formeln der Rechtssprache. Meistens handelt es sich um Ausdrücke und Formeln, welche die Pflichten und Rechte des Vertragspartners festsetzen. Als Beispiele können folgende genannt werden:

- Gem. § 7b GüKG *sind Sie verpflichtet*, [...];
- *Wir bekunden hiermit* ein besonderes Interesse an [...] und *fordern* [...];
- *Wir behalten uns vor* bei Nichteinhaltung [...];
- *Wir weisen darauf hin*, dass [...];
- Wir arbeiten *ausschließlich auf der Grundlage* der ADSp [...];
- Für diesen Frachtauftrag sind *die Bestimmungen* der CMR *als Vertragsgrundlage vereinbart*;
- [...] *besteht grundsätzlich* die Warnwestpflicht usw.

Das nächste Charakteristikum der Textsorte Vertrag erkennt man durch den angewandten Textbaustein „*Wir gehen von Ihrem Einverständnis aus, wenn Sie nicht innerhalb einer Stunde nach Übermittlung widersprechen*“. Dieser Textbaustein informiert uns über den Vertragsabschluss. Daraus ergibt sich, dass der Auftraggeber keine schriftliche Rückbestätigung fordert, sondern nach Ablauf einer Stunde der Frachtvertrag in Kraft tritt. Solche oder ähnliche Klauseln sind in manchen Verträgen zu finden.

Im Geschäftsbriefverkehr sollte man besser auf Abkürzungen verzichten. Die angewandte Abkürzung „i.A.“, die meistens zusammen mit dem Namen und der Unterschrift zu sehen ist und welche sich dennoch in dem untersuchten Dokument finden lässt, gehört zusammen mit der Abkürzung „i.V.“ zu häufig gebrauchten Abkürzungen in der Korrespondenz. Diese Ausdrücke „im Auftrag“, oder „in Vollmacht“ bedeuten, dass der Verfasser von seinem Arbeitgeber einen Auftrag oder eine Vollmacht, in seinem Namen zu handeln bekommen hat d.h. in rechtlicher Hinsicht wird hiermit dem Rezipienten diese Vollmacht angezeigt. Die Kompetenzen des Verfassers sind dadurch festgestellt und der unterzeichnete Frachtvertrag ist rechtlich bindend (vgl. DUDEN RATGEBER, 2014, S. 76).

Die Disponentin soll auch auf die Geschäftsbedingungen achten, welche Bestandteil des Frachtvertrages sind. Der Auftraggeber hat die Pflicht auf diese Klauseln hinzuweisen. Dies kann dadurch geschehen, dass im Vertrag ein Vermerk steht, auf welcher Rechtsgrundlage der Vertrag vereinbart ist. In diesem Frachtvertrag befindet sich ein Hinweis am Fuß des Briefbogens kleingeschrieben. Im Text wird auch an andere Bestimmungen und Gesetze hingewiesen wie z.B. die Bestimmungen der CMR, das Güterkraftverkehrsgesetz usw.

Hinsichtlich der oben angeführten Aussagen stellt sich die Frage, welche Textsorte also überwiegt. Die Untersuchung deutet an, dass das analysierte Dokument die Struktur eines Geschäftsbriefes verfolgt, aber inhaltlich mit einem Vertrag übereinstimmt.

Im Folgenden wird auf die häufig auftretende sprachliche Merkmale und Besonderheiten des untersuchten Dokuments hingewiesen.

Das Vorkommen des Präsens und die Bevorzugung der 1. Person Plural deuten auf die Fachsprache der Wirtschaft und Rechtssprache hin. Der Verfasser verwendet Passivkonstruktionen, um auf die Handlungsperson zu verzichten. Einen Bestandteil bilden die Modalverben „können, dürfen, müssen“, manchmal im Verbund mit Passiv wie z.B. im Falle „Es können nur Original-Ablieferbelege akzeptiert werden“.

Der Verfasser benutzt häufig Infinitivsätze, um die Wirksamkeit der Aussage im Frachtvertrag zu betonen. Meistens handelt es sich um Verben, die eine appellative Funktion tragen z.B. „Die Dokumente *auszuhändigen*; Schadenvermerke sind *anzubringen*; Die Güter sind *zu schützen*“.

Der Nominalstil, welcher der Wissenschaftssprache zugeordnet ist, erscheint ebenfalls in dem Frachtvertrag. Die Menge von Substantiven und Nominalkomposita überwiegen auf den ersten Blick. Viele von diesen sind mit der Sprache der Logistik verbunden. Die

Vertreter der fachsprachlichen Ausdrücke sind z.B. *„die Ladungssicherung, die Ablieferquittungen, die Spanngurte, der Unterfrachtführer, die Euroflachpalette, die Nichtgestellung usw.“*.

Im Zusammenhang mit dem Nominalstil kann man auch die Verwendung von Funktionsverbgefügen¹⁸ beobachten. In dem untersuchten Dokument lassen sich manche FVG finden, und zwar beispielgebend *„die Vereinbarung treffen; in Rechnung stellen; die Befrachtung vornehmen“*.

Die Partizipialkonstruktionen, welche den Nominalstil unterstützen und zu typischen Merkmalen eines juristischen Textes zählen, kommen im Frachtvertrag zum Einsatz. Die Partizipialkonstruktionen lassen den Text obligatorisch und verbindlich wirken. Für einen Rezipienten, der den Stil der Rechtssprache nicht beherrscht, machen solche Konstruktionen den Text fast unverständlich. Als Beispiel kann man zweierlei Wendungen anführen, und zwar *„für diese von Ihnen zu erbringende Leistung; des uns entstandenen Aufwandes“*.

Wenn man den Frachtvertrag aus dem phraseologischen Aspekt betrachten wird, geht aus der Analyse hervor, dass die Erscheinungen wie z.B. Kollokationen¹⁹ und Funktionsverbgefüge vertreten sind. In den meisten Fällen ist die Verwendung dieser Mittel auf die Sprache der Logistik und Rechtssprache gebunden. Als Beispiele der Kollokationen kann man folgende erwähnen, die in dem untersuchten Dokument zu finden sind: *„amtliche Bescheinigung; tauschfähige Paletten; fristgerechte Lieferung; im Auftrag usw.“*.

Um das Ganze übersichtlich zu gestalten, habe ich eine Tabelle ausgearbeitet, die eine komplexe Übersicht darstellt und die Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief und Vertrag zusammenfasst. Die morphologischen, syntaktischen, phraseologischen Erscheinungen und Textbausteine habe ich aus dem untersuchten Frachtvertrag entnommen.

¹⁸ Die Funktionsverbgefüge bestehen aus Substantiv und Verb, wobei eine semantische und syntaktische Einheit entsteht (vgl. ŠIHLÁNOVÁ, 2011, S. 107).

¹⁹ Die Kollokation ist charakteristische feste Wortverbindung, die häufig im Geschäftskorrespondenz vorkommt (vgl. ŠIHLÁNOVÁ, 2011, S. 95).

ANALYSE NR. 2	
Zweck des Schreibens	Zustellung eines Lastzuges
Aufbau	2 Seiten
Kommunikationsform	Telefax
Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief	
Briefkopf	Ja
Datum der Ausfertigung	Ja
Bezugszeichen	Nein
Betreff	Frachtvertrag; Befrachtung Ihres Lastzuges
Anrede	<i>Sehr geehrte Damen und Herren</i>
Bestellsatz	<i>Sie stellen uns Ihren Lastzug mit dem amtlichen Kennzeichen.</i>
Schlussformel	<i>Mit freundlichen Grüßen</i>
Stempel und Unterschrift des Verfassers	Ja
Merkmale der Textsorte Vertrag	
Bezeichnung und Gegenstand des Auftrages	Frachtvertrag
Hinweis auf das Vertragsrecht	ADSp Bestimmungen der CMR CMR Versicherung Sonderziehungsrechte Güterkraftverkehrsgesetz Mindestlohngesetz
Hinweis auf die Zahlungsbedingungen	Vereinbarte Fracht: x Euro netto
Bestätigung der Vertragsparteien	nein
Aus der Sicht der Morphologie	
Genus, Numerus	1. Pers. Pl.
Tempus	Das Präsens
Modalverben + Infinitiv	<i>können</i> akzeptiert werden <i>dürfen</i> gelassen werden <i>müssen</i> untergebracht sein
Passivkonstruktionen	Die Befrachtung <i>wird vorgenommen</i> ; Beladereihenfolge <i>wird vorgegeben</i> ;
Infinitiv mit zu	Sind Sie verpflichtet,[...] <i>einzusetzen</i> und <i>zu sorgen</i> ; [...] die Dokumente <i>auszuhändigen</i> ; [...] die Schadenvermerke <i>sind anzubringen</i> . [...] geltend <i>zu machen, zu tauschen</i> und an uns <i>zurückzuliefern</i> ; Wir sind [...] <i>zu benachrichtigen</i> ; Die Fracht [...] <i>zu kürzen</i> ; Die Fracht in Rechnung <i>zu stellen</i> ; [...] die Vorgaben <i>zu prüfen</i> und <i>einzuhalten</i> ; [...] eine Warnweste <i>zu tragen hat</i> ; Die Güter sind [...] <i>zu schützen</i> ;
Partizipialkonstruktionen	[...] des uns entstandenen Aufwandes; für diese von Ihnen zu erbringende Leistung; [...] der vom Empfänger quittierten CMR-Frachtbriefe; [...] eine für diesen Transport gültige CMR-Versicherung; [...] der in unserem Auftrag geladenen Sendungen; [...] der Ihnen leihweise überlassenen

	Euroflachpaletten; [...] den uns dadurch entstehenden Aufwand;
Funktionsverbgefüge	die Vereinbarung treffen; die Dokumente zur Prüfung aushändigen; die Verzögerungen eintreten; in Rechnung stellen; die Befrachtung vornehmen;
Kollokationen	die zulässige Nutzlast; eine amtliche Bescheinigung; eine amtliche beglaubigte Übersetzung; die beförderungssichere Verladung; tauschfähige Paletten; fristgerechte Rücklieferung; Zustellungen und Abholungen; Übernahme und Ablieferung; im Auftrag;
Komposita - fast ausschließlich fachsprachliche Komposita	die Spanngurte die Mindestwerte die Ladungssicherung die Metallhalbzeuge die Frachtzahlung die Ablieferquittungen der Frachtauftrag die Vertragsgrundlage der Unterfrachtführer die Deckungshöchstgrenze die Sonderziehungsrechte das Fahrpersonal die Arbeitsgenehmigung die Schadenvermerke die Euroflachpalette die Rücklieferung der Transportablauf die Zustelltermine die Nichtgestellung das Mindestlohngesetz der Kundenschutz die Sicherheitsschuhe die Tourreihenfolge die Warnwestpflicht das Frachtgut der Zeitpunkt die Fahrunterbrechungen
Abkürzungen	z. Hd.; i.A.; ADSp; SZR; GüKG; MiLoG; Lade-ref.
Fachspezifische-sprachliche Besonderheiten	der Lastzug; die Befrachtung; Coilmulde, Jumbo, der Gliederzug; das Schiebeverdeck; die Euroflachpalette, die Gitterbox;
Textbausteine	
Logistik	Die Befrachtung wird wie folgt vorgenommen; Sie stellen uns Ihren Lastzug mit dem amtlichen Kennzeichen;

Rechtssprache	Kundenschutz gilt als vereinbart; Wir arbeiten ausschließlich auf der Grundlage [...]; Für diesen Frachtauftrag sind die Bestimmungen der CMR als Vertragsgrundlage vereinbart; Gem. § 7b GüKG sind sie verpflichtet [...]; Wir bekunden hiermit [...]; [...] ist nur mit unserer ausdrücklichen schriftlichen Genehmigung erlaubt; Wir behalten uns vor [...]; Wir gehen von Ihrem Einverständnis aus, wenn Sie nicht innerhalb einer Stunde nach Übermittlung widersprechen; Ergänzend wird vereinbart, dass[...];
Rechnungswesen	Die Frachtzahlung erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach [...]; Abzüglich, Konjunkturabschlag; [...] werden Ihnen die überlassenen Packmittel zum Zeitwert berechnet; Eine Vergütung für[...] ist in der Fracht mit einberechnet;
Geschäftskorrespondenz	Wir haben heute folgende telefonische Vereinbarung mit Ihnen getroffen; Wir weisen darauf hin, dass [...];

Tabelle 2: Analyse Nr. 2

7.3 Analyse Nr. 3

Od: [REDACTED] <[REDACTED].com>
Odesláno: 11. srpna 2015 11:32
Komu: [REDACTED]
Předmět: Speditionsauftrag Nr. 1553273 - von [REDACTED] AG, Lichtensteig
Přílohy: Ausfuhrliste.pdf; Speditionsauftrag.pdf; e-dec_xml.txt; 1553273.PDF

Sehr geehrte Damen und Herren

Sie erhalten von uns einen **S p e d i t i o n s a u f t r a g**.

Der Speditionsauftrag, die Ausfuhrliste sowie allfällige weitere Dokumente liegen diesem Mail bei.

Wir danken Ihnen für eine sorgfältige Ausführung des Auftrages und stehen Ihnen für allfällige Fragen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Floozstrasse
CH 9620 Lichtensteig

071 987 67 55
[REDACTED].com

Anmerkung:
Die angehängte XML-Datei enthält die e-dec Daten und kann in Ihr System importiert werden.
Nehmen Sie diesbezüglich mit Ihrer Informatik Kontakt auf.

Speditionsauftrag

Versender / Exporteur [REDACTED] AG Feinschnitt-Stanzwerk Floozstrasse CH 9620 Lichtensteig [REDACTED] 071 987 67 55 [REDACTED].com	Spediteur Spedition Feico spol.s.r.o [REDACTED]@feico.cz
Empfänger [REDACTED] s.r.o. Prmyslová 10 CZ 796 01 Prostjov	<input checked="" type="checkbox"/> Holen Sie ab <input type="checkbox"/> Wird Ihnen angeliefert
Lieferadresse Wie Empfänger	zur Weiterleitung per LKW Bestimmungsstation oder (Flug-)Hafen Prostjov / TSCHECH. REPUBLIK
Warendaten Gemäss beiliegender Ausfuhrliste Nr. 15CHEE000247635644	Gemäss Offerte vom:
Unsere Referenz:	Bruttogewicht (kg) 178.800
Bemerkungen / Spezielle Instruktionen (Gefahrgut, Termine, Avis, Dokumenterstellung, Abmessungen und Einzelgewichte) Kunde organisiert Abholung 1 Europalette mit Carton // 120x80x55 Abholbereit 12.08.15 ab 7.00 Uhr	
Frankaturvorschriften (Incoterms) EXW (EXW) ab Werk Ort: Prostjov / TSCHECH. REPUBLIK <input type="checkbox"/> verzollt <input checked="" type="checkbox"/> unverzollt <input type="checkbox"/> versteuert <input checked="" type="checkbox"/> unversteuert	Transportversicherung <input type="checkbox"/> Durch Empfänger gedeckt <input checked="" type="checkbox"/> Durch Absender gedeckt <input type="checkbox"/> Zu deckende Risiken
Beilagen: 1 Ausfuhrliste 2 Handelsrechnungen	Referenz: [REDACTED] Ort: [REDACTED] Datum: 11.08.2015

Abbildung 6: Auftrag Nr. 3

Dieser untersuchte Auftrag ist ein klassisches Beispiel eines E-Mail-Auftrages. Der Speditionsauftrag wurde von einem Lieferanten unseres Kunden geschickt. Das Prinzip der Auftragserteilung besteht darin, dass die Spedition FEICO der vereinbarte und bei dem Lieferanten der angemeldete Logistikdienstleister ist. In der Praxis bedeutet es, dass der Lieferant die abholbereiten Sendungen direkt an die Spedition avisiert und den Speditionsauftrag dann verschickt. Die Spedition ist verpflichtet, die Sendung so bald wie möglich abzuholen. Der Umfang der logistischen Dienstleistungen wurde vorher abgemacht, ebenso die Frachtpreise und die Lieferzeiten. Weil es sich um einen Lieferanten aus der Schweiz handelt, muss die Disponentin auch die Verzollung sicherstellen. Ein solches automatische Avis und die Sicherstellung der Zollabfertigung nutzen meistens Stammkunden. Dieses Vorgehen fordert ein enormes Vertrauen des Kunden und die absolute Zuverlässigkeit der Spedition. Hiermit ist der Grund des Schreibens bestimmt, und zwar die Abholung der Sendung mit anschließender Verzollung.

Der Umfang dieses Dokumentes besteht aus zwei Teilen. Der erste Teil umfasst eine E-Mail, welche als eine Art des Geschäftsbriefes – eines Begleitschreiben dargestellt ist. Der zweite Teil beinhaltet einen beigefügten Anhang, in dem sich der Speditionsauftrag selbst befindet.

Die Struktur der E-Mail nähert sich dem klassischen Brief an. Am oberen Rand des Briefes erstreckt sich der sog. Header, welcher mit dem traditionellen Briefkopf vergleichbar ist. Der Name des Absenders und des Empfängers wird automatisch angegeben, ebenso das Datum und genaue Uhrzeit. In gleicher Weise wie in traditionellen Geschäftsbriefarten wird der Betreff erwähnt, welcher den Inhalt des Schreibens ansagt, sowie die Dringlichkeit des Schreibens (vgl. ŠILHÁNOVÁ, 2011, S. 70). In diesem Fall avisiert der Betreff die Anmeldung der Sendung und den Erhalt des Speditionsauftrages. Der Vermerk Anhang weist dann auf die beiliegenden Dokumente hin.

Der Verfasser geht inhaltlich und strukturell in drei Schritten vor. Zuerst kommt die höflichste Anrede, welche ihr gibt, und zwar „*Sehr geehrte Damen und Herren*“. Als nächstes folgt der Brieftext selbst, der sich nur auf das Wesentliche beschränkt. Zum Schluss ist die E-Mail mit der Abschiedsformel „*Freundliche Grüße*“ abgeschlossen. Anstatt einer Unterschrift wird nur der Name des Verfassers angeführt. Im Anschluss an den Namen werden automatisch die Firmenangaben des Absenders angehängt.

Der Inhalt des Textes ist kurz und klar verfasst. Der Absender kommt mit dem Bestellsatz „*Sie erhalten von uns einen Speditionsauftrag*“ ohne Umschweife gleich zur Sache. Die Aussage ist sachlich und zugleich trefflich. Danach folgen die Informationen über die beiliegenden Dokumente und ein passender Briefausstieg. Der angewandte Satz „*Wir danken Ihnen für [...] und stehen Ihnen für allfällige Fragen gerne zur Verfügung*“ gehört zu den üblichen Höflichkeitsformeln, die in den meisten Geschäftsbriefen wie z.B. im Angebot oder Bestellung zu finden ist. Ein solcher angewandter Textbaustein verfolgt dadurch die aktuellen Tendenzen des Briefstiles.

Vom Gesichtspunkt der Morphologie und Syntax sind in der untersuchten E-Mail wenige Merkmale zu finden. Die E-Mail wird von dem Lieferanten in der 1. Person Plural verfasst. In Bezug auf Tempus benutzt er das Präsens. Der Verfasser schreibt im Aktiv und spricht mit dem Ausdruck „*Sie erhalten von uns [...]*“ den Empfänger direkt an. Die Erscheinungen wie z.B. die Kollokationen, Funktionsverbgefüge, Passiv- und Partizipialkonstruktionen kommen gar nicht zum Einsatz.

Aus der Untersuchung ergibt sich, dass der erste Teil des Dokumentes, welcher die E-Mail umfasst, über die typischen Merkmale des Geschäftsbriefes verfügt. Der Unterschied besteht in der Schnelligkeit der Übermittlung. Dementsprechend achtet der Verfasser auf eine korrekte äußere Form des Schreibens sowie auf die Begrüßungs- und Abschiedsformeln. Einige zeitgemäße Formulierungen wie z. B. ein Einleitungssatz und Schlusssatz sind vertreten. Obwohl es sich um zwei Geschäftspartner handelt, die längere Zeit zusammen kommunizieren, verzichtet der Verfasser nicht auf den Höflichkeitsgrad. Die Merkmale der Textsorte Vertrag lassen sich in der E-Mail nicht zu finden.

Der zweite Teil des analysierten Dokumentes umfasst den Speditionsauftrag. Der Lieferant hat ein einfaches Formular erstellt, welches mittels einer E-Mail als Anlage verschickt wird. Der Vorteil besteht darin, dass der Verfasser das Formular schnell ausfüllt und die passenden Anforderungen ankreuzt. Der Titel „*Speditionsauftrag*“ legt den Zweck des Dokumentes fest.

Aus der Sicht der Logistik ist solches Formular ideal, weil es alle erforderlichen logistischen Angelegenheiten umfasst und übersichtlich darstellt. Die Disponentin sieht die wichtigen Angaben auf den ersten Blick z. B. die Informationen über den Versender, den Empfänger, die Abmessungen und Einzelgewichte oder die Bereitschaft der Sendung.

Was das Merkmal des Vertrages betrifft, ist der Ausdruck „*Frankaturvorschriften*“ bemerkenswert. Dieser Ausdruck weist auf die Zahlungsbedingungen hin. Im internationalen Verkehr wird eher die Bezeichnung „*Incoterms*“²⁰ angewandt. Mit der Frachtklausel „(EXW) *Ex Works / ab Werk*“ wird unter anderem der Frachtzahler klar bestimmt. Diesen Fachterminus, welcher der logistischen Branche entspricht, sollte jede erfahrene Disponentin verstehen und dessen Bedeutung kennen. Die Bestätigung des Speditionsauftrages wird von dem Lieferanten nicht verlangt, weil die Spedition verpflichtet ist, den Auftrag entsprechend abzuwickeln.

Aus der Analyse des zweiten Teils geht hervor, dass dieses Formular ganz auf die Struktur des Geschäftsbriefes und auf die Regeln der Geschäftskorrespondenz verzichtet. Das Merkmal der Textsorte Vertrag äußert sich nur durch den Hinweis auf die Frankaturvorschriften.

Eine komplexe Übersicht über die Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief und Vertrag werden mit Hilfe der unten stehenden Tabelle zusammengefasst

ANALYSE NR. 3	
Zweck des Schreibens	Die Abholung der Sendung mit anschließender Verzollung
Aufbau	2 Seite (Geschäftsbrief + Speditionsauftrag)
Kommunikationsform	per E-Mail
Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief	
Briefkopf	sog. Header
Datum der Ausfertigung	Ja
Bezugszeichen	Nein
Betreff	Speditionsauftrag
Anrede	<i>Sehr geehrten Damen und Herren</i>
Bestellsatz	<i>Sie erhalten von uns einen Speditionsauftrag.</i>
Schlussformel	<i>Freundliche Grüße</i>
Stempel und Unterschrift des Verfassers	Nein
Merkmale der Textsorte Vertrag	
Bezeichnung und Gegenstand des Auftrages	Speditionsauftrag
Hinweis auf das Vertragsrecht	Nein
Hinweis auf die Zahlungsbedingungen	Frankaturvorschriften (Incoterms)
Bestätigung der Vertragsparteien	Nein
Aus der Sicht der Morphologie	
Genus, Numerus	1. Person Plural
Tempus	Präsens

²⁰ Es handelt sich um internationale Frachtklauseln, welche die Bedingungen für die Lieferung, Beförderung, Zollanmeldung usw. regeln (vgl. <http://www.duden.de/node/802551/revisions/1222690/view>).

Passiv- und Partizipialkonstruktionen	keine
Funktionsverbgefüge	
Kollokationen	
Komposita	der Speditionsauftrag die Ausfuhrliste die Dokumenterstellung die Einzelgewichte die Handelsrechnungen die Frankaturvorschriften
Abkürzungen	LKW, Nr., EXW
Fachspezifische-sprachliche Besonderheiten	die Frankaturvorschriften der Spediteur, der Exporteur
Textbausteine	
Logistik	Sie erhalten von uns einen Speditionsauftrag; Gemäß beiliegender Ausfuhrliste; Kunde organisiert die Abholung;
Rechtssprache	keine
Rechnungswesen	
Geschäftskorrespondenz	Wir danken Ihnen für eine sorgfältige Ausführung des Auftrages und stehen Ihnen für allfällige Fragen gern zur Verfügung;

Tabelle 3: Analyse Nr. 3

8 AUSWERTUNG DER ANALYSEN

Der vorliegende praktische Teil meiner Bachelorarbeit betrachtet die Transportaufträge von verschiedenen Gesichtspunkten und versucht diese gründlich zu analysieren, wobei die Aufmerksamkeit vor allem auf die Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief und Vertrag gerichtet wurde. Nicht zuletzt werden die Transportaufträge aus der Sicht der Morphologie untersucht.

Die Untersuchung habe ich anhand eines Korpus durchgeführt, welchen die authentischen Transportaufträge von Unternehmen aus deutschsprachigen Ländern bilden. Von vielen der voneinander unterschiedlichen Aufträge habe ich drei grundlegende Arten des Auftrages ausgewählt, um deren Verschiedenheit zu beschreiben. Der Auftrag Nr. 1 ist das klassische Beispiel eines Transportauftrages mit allen Angelegenheiten. Der Auftrag Nr. 2 stellt eine Art des Frachtvertrages dar. Der Auftrag Nr. 3 ist typischer Vertreter der heutigen E-Mail Kommunikation.

Die drei Analysen haben gezeigt, dass der Transportauftrag ein Dokument ist, welches die Rechte und Pflichten zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer regelt und das für die Vereinbarung eines Geschäftes genutzt wird. Der Gegenstand des Geschäftes spiegelt sich meistens schon in der Bezeichnung des Auftrages wider. Im Korpus kann man auf verschiedene Bezeichnungen stoßen, und zwar: „*Speditionsauftrag, Beförderungsauftrag, Ladeauftrag, Transportauftrag und Frachtvertrag*“. Alle diese Bezeichnungen interpretieren den Zweck des Schreibens.

Die Übertragung der Transportaufträge erfolgt in zwei Formen. Früher erfolgte die schriftliche Kommunikation zwischen dem Kunde und der Spedition mittels Faxgerät, zurzeit werden die Transportaufträge vor allem per Internet geschickt. Der Hauptgrund der E-Mail-Kommunikation sind die Zeit- und Kostenersparnisse.

Der Umfang des Dokumentes beschränkt sich meistens auf eine oder zwei Seiten. Im Korpus lassen sich auch solche Aufträge finden, welche auch mehr als drei Seiten umfassen. Auf der dritten und nächsten Seite erstrecken sich dann die Allgemeinen Transportbedingungen oder zusätzliche Transporthinweise.

Die logistischen Angaben sind übersichtlich und entsprechend angeführt, um Missverständnisse und nachträgliche Fragen zu vermeiden. Manche logistische Hinweise sind groß und fett geschrieben, um auf diese aufmerksam zu machen. Der Teil, wo die

logistischen Daten zu ergänzen sind, ist so bearbeitet, dass der Verfasser nur eine Schablone oder Tabelle ausfüllt. Daraus ergibt sich, dass manche Teile des Transportauftrages kopiert werden, oder das ganze Dokument universal an verschiedene Rezipienten geschickt wird.

Die Tatsache, dass in den analysierten Transportaufträgen in großem Maße die Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief vortreten, lässt sich durch folgende Charakteristika erkennen.

Was den Aufbau betrifft, sind die Transportaufträge sauber gegliedert und logisch strukturiert. Die Struktur des Transportauftrages verfolgt die Formvorschriften von Briefbogen und die Gestaltung des Schreibens ist identisch, wie bei einer üblichen Geschäftsbriefart.

Am oberen Rand des Dokumentes erstreckt sich der Briefkopf mit allen Pflichtangaben. Als Betreffzeile kann man die Bezeichnung des Transportauftrages kennzeichnen. Die Verfasser benutzen die Grußformel und die Anrede, damit der Text höflich wirkt. Der Inhalt eines Transportauftrages ist klar, sachlich und offiziell, was die appellative und Obligationsfunktion des Textes betont. Der Briefftext selbst beschränkt sich meistens nur auf das Wesentliche und besteht aus einem Einleitungs- und Bestellsatz. Die passende Grußformel schließt dann das Schreiben ab.

Ein weiteres Vergleichsmerkmal liegt in dem Schreibstil. Im Schreiben sind die Routinenformeln, Höflichkeitsformeln und Höflichkeitswendungen vertreten. Die Verfasser benutzen häufig die sog. Textbausteine, die auch in meisten Geschäftsbriefarten zu finden sind. Die Verfasser verfolgen dadurch die aktuellen Tendenzen der Geschäftskorrespondenz.

Die oben angeführten Merkmale der Textsorte Geschäftsbrief haben sich hauptsächlich in der Analyse Nr. 1 und in der E-Mail der Analyse Nr. 3 ausgewirkt.

Aus der Untersuchung geht weiter hervor, dass die Merkmale der Textsorte Vertrag in den untersuchten Transportaufträgen vorkommen.

Der Vertragsgegenstand wird durch die Überschrift des Auftrages erkennbar. In allen analysierten Dokumenten wird, meistens am Fuß des Transportauftrages, auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf die Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen und auf andere Gesetze hingewiesen. Auf diese Art und Weise sind die Pflichten und Rechte der Vertragsparteien festgelegt. Der Auftraggeber fordert

meistens die schriftliche Rückbestätigung des Transportauftrages. Hiermit wird eine Form des Vertrages abgeschlossen und der erteilte Transportauftrag ist rechtsverbindlich.

Das nächste Charakteristikum der Textsorte Vertrag kennzeichnet sich durch den Hinweis auf die Zahlungsbedingungen und Frachtklauseln.

An den Beispielen aus der Analyse Nr. 2 lässt sich feststellen, dass der Auftrag der Textsorte Vertrag zuzuordnen ist. Das Dokument Nr. 2 bezeichnet sich schon sogar als eine Art des Vertrags. Das Dokument achtet auf die übliche Vertragsstruktur und inhaltlich entspricht völlig der Textsorte Vertrag. Dies wirkt sich durch den Gebrauch von typischen Ausdrücken und Formeln der Rechtssprache aus.

Die Untersuchung hat ergeben, dass sich die Merkmale des Vertrages in dem Auftrag Nr. 2 nicht leugnen lassen, während in den anderen Transportaufträgen nur einige Merkmale der Textsorte Vertrag vertreten sind.

Vom Gesichtspunkt der Morphologie und Syntax sind in dem untersuchten Korpus viele Besonderheiten zu folgen.

Die Transportaufträge werden von Sachbearbeitern bzw. Disponenten in der 1. Person Plural verfasst. Hinsichtlich des Tempus überwiegt das Präsens. Die Syntax in den Transportaufträgen macht sich durch kurze und klare Sätze kenntlich. Die Verfasser schreiben lieber im Aktiv und sprechen den Rezipienten direkt an.

Dagegen ist ebenfalls die Relation zwischen der Form und dem Inhalt des Auftrages zu bedenken. Aus der Analyse Nr. 2 geht hervor, dass den Stil des Schreibens entscheidend ist. Da dieser Auftrag dem Vertrag ähnelt, ändert sich auch der Stil des Schreibens. Die Syntax kennzeichnet sich durch lange und komplizierte Infinitivsätze, der Verfasser verwendet die Passiv- und Partizipialkonstruktionen und der Nominalstil dominiert in dem untersuchten Auftrag, der sich durch den Gebrauch von Komposita auszeichnet.

Wenn man die Transportaufträge aus dem phraseologischen Aspekt betrachten wird, geht aus der Untersuchung hervor, dass die Erscheinungen wie z.B. die Kollokationen, Funktionsverbgefüge und phraseologische Termini zum Einsatz kommen. Den unteilbaren und sehr wichtigen Teil bilden die fachsprachlichen Termini der Logistikbranche, was jedoch der Rezipient versteht. Gleichmaßen sind die fachsprachlichen Komposita und Abkürzungen wahrzunehmen.

Abschließend lässt sich ableiten, dass jeder Auftraggeber den Auftrag seinen Anforderungen anpasst und diese bearbeitete Form dann an verschiedene Rezipienten einheitlich verschickt. Von hier an ergeben sich die voneinander unterschiedlichen Transportaufträge, jedoch eine gewisse Gemeinsamkeit der untersuchten Schriftstücken immerhin besteht.

Die Ergebnisse der Analysen werfen die Frage auf, welche Textsorte dominiert, ob die Textsorte Geschäftsbrief, oder die Textsorte Vertrag. Allgemein kann man sagen, dass ein Transportauftrag die Merkmale von beiden Textsorten umfasst. Was die Struktur dieses Schriftstücks betrifft, verfolgt ein Transportauftrag den formalen Aufbau eines Geschäftsbriefes. Hinsichtlich des Inhalts zeigt sich die Verbindung mit dem Vertrag.

Die oben genannten Befunde und Argumente haben zur Folge, dass sich die von mir festgestellte Hypothese widerlegt hat.

SCHLUSSBETRACHTUNG

Die Kundenkommunikation hat in letzten Zeiten an Bedeutung gewonnen. Die Kunden gestalten die Grundbasis für jeden Handel. Eine effektive mündliche und schriftliche Kommunikation ist von großer Bedeutung für ein Speditionsunternehmen, um die neuen Geschäfte zu generieren. Die Geschäftsbriefart, welche die Geschäfte abschließt, nennt man der Transportauftrag und dieser bezeichnet den Profit für jede Spedition.

In dieser vorliegenden Arbeit beschäftigte ich mich mit der sprachlichen Analyse des Transportauftrages. Ich untersuchte den Transportauftrag aus mehreren Sichten, d. h. vom Gesichtspunkt der Geschäftskorrespondenz, des Vertragsrechtes, der Morphologie und der Syntax.

Die Hauptabsicht dieser Arbeit und meiner Untersuchung hat darin bestanden, möglichst viele Vergleichsmerkmale mit der Textsorte Geschäftsbrief und der Textsorte Vertrag zu erforschen, um die Textsorte zu bestimmen.

In dem ersten theoretischen Teil widmete ich mich den Formen der Kundenkommunikation und beschrieb die Geschäftsbriefarten am Beispiel eines Speditionsunternehmens. Meine Aufmerksamkeit richtete ich vor allem auf das Spezifikum eines Transportauftrages, welcher der Gegenstand meiner Untersuchung war. Zuletzt erläuterte ich die wichtigsten Begriffe, die mit dem Bereich der Logistik und einer Auftragsabwicklung zusammenhängen.

Der praktische Teil meiner Bachelorarbeit besteht aus der sprachlichen Analyse anhand eines Korpus. Die untersuchten Dokumente sind die authentischen Geschäftsunterlagen eines mittelständischen Speditionsunternehmens. Die Ausgangsbasis meiner Untersuchung bildete die Hypothese, dass die Merkmale der Textsorte Vertrag überwiegen und dass der Transportauftrag als Vertragstext gilt. Nach der Auswertung der Ergebnisse hat sich meine Vermutung widerlegt.

Beim Schreiben dieser Bachelorarbeit erweiterte ich die theoretischen Kenntnisse aus dem Bereich der Kommunikation, Geschäftskorrespondenz und vor allem der Logistik. Dank eigenen beruflichen Erfahrungen konnte ich die Arbeitsstelle einer Disponentin in einer Spedition vorstellen und die Welt der Logistik grob annähern. Nach meiner Meinung hat diese Branche das Wirtschaftspotenzial. Waren wurden schon immer befördert, und dies wird auch in Zukunft so bleiben.

LITERATURVERZEICHNIS

MONOGRAFIE

- [1] BRINKER, Klaus. *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. 4. Auflage. Berlin: Erich Schmidt, 1992, 163 s. ISBN 3503030379.
- [2] DUDEN RATGEBER. *Geschäftskorrespondenz. Professionelle Briefe und E-Mails schreiben*. Berlin: Dudenverlag, 2014. ISBN 978-3-411-74212-7.
- [3] ESSELBORN–KRUMBIEGEL, Helga. *Richtig wissenschaftlich schreiben: Wissenschaftssprache in Regeln und Übungen 3.*, durchgesehene Auflage. Paderborn: Ferdinand Schöningh, 2014. ISBN 978-3-8252-4157-5.
- [4] GIRMANOVÁ, Jana. *Deutsche Rechtssprache*. Vyd. 1. Praha: Leges, 2012. ISBN: 978-80-87576-20-5.
- [5] GUDEHUS, Timm. *Logistik. Grundlagen – Strategien – Anwendungen*. Berlin: Heidelberg: Springer, 2005. ISBN 978-3-540-24113-3.
- [6] KLEINBERGER GÜNTHER, U. *Kommunikation in Betrieben; Wirtschaftslinguistische Aspekte der innerbetrieblichen Kommunikation*. Bern: Peter Lang, 2003. ISBN 3-03910-049-1.
- [7] MAST, Claudia. *Unternehmenskommunikation*. Stuttgart: UTB, 2012. ISBN 978-3-8252-3825-4.
- [8] POLLERT, Achim, Bernd KIRCHNER a Javier Morato POLZIN. *Duden Wirtschaft von A bis Z: Grundlagenwissen für Schule und Studium, Beruf und Alltag*. 4. Aufl. Mannheim: Dudenverlag, 2010. ISBN 978-3-411.
- [9] PŠČOLKOVÁ, Miroslava. *Obchodní korespondence v němčině. Deutsche Handelskorrespondenz*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-926-7.
- [10] ŠILHÁNOVÁ, Renata. *Lexikalische und phraseologische Aspekte der Textsorte Geschäftsbrief*. 1. Aufl. Zlín: VerBuM, 2011, 148 S. ISBN 978-80-87500-08-8.
- [11] VAHS, Dietmar a Jan SCHÄFER-KUNZ. *Einführung in die Betriebswirtschaftslehre*. 6. überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschl Verlag, 2012, 801 S. ISBN 978-3-7910-2932-0.

INTERNETQUELLE

- [12] Dejure.org Rechtsinformationssysteme GmbH [online]. [Stand 2016-03-21]. URL: <http://dejure.org/gesetze/BGB/662.html>
- [13] Der Mustermann, Kostenlose Dokumentvorlagen [online]. [Stand 2016-03-29]. URL: <http://www.dermustermann.de/briefarten/>
- [14] DUDEN Wörterbuch [online]. [Stand 2016-04-04]. URL: <http://www.duden.de/node/802551/revisions/1222690/view>
- [15] DUDEN Wörterbuch [online]. [Stand 2016-03-29]. URL: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Unternehmenskommunikation>
- [16] Haufe Gruppe [online]. [Stand 2016-03-29]. URL: https://www.haufe.de/marketing-vertrieb/acquisaprofessional/kundenschutz_idesk_PI11649_HI1498839.html
- [17] Juraforum.de [online]. [Stand 2016-03-29]. URL: <http://www.juraforum.de/lexikon/speditionsvertrag>
- [18] LOGISTRA Das Praxismagazin für Nfz-Fuhrpark und Lagerlogistik [online]. [Stand 2016-03-29]. URL: <http://www.logistra.de/news-nachrichten/nfz-fuhrpark-lagerlogistik-intralogistik/3103/geis-betreibt-neues-logistikzentrum-f%C3%BCr-siemens>
- [19] Rechtswörterbuch.de [online]. [Stand 2016-03-29]. URL: <http://www.rechtsworerbuch.de/recht/a/auftrag/>
- [20] Spedition FEIco spol. s r.o. [online]. [Stand 2016-03-29]. URL: <http://www.feico.cz/firmen-profil>

SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
evtl.	eventuell
FVG	Funktionsverbgefüge
i.d.R.	in der Regel
i.A.	im Auftrag
i.V.	in Vollmacht
S.	Seite
sog.	so genannt
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<i>Abbildung 1: Das magische Dreieck der Werte</i>	16
<i>Abbildung 2: Die Kriterien des Hamburger Verständlichkeitskonzept</i>	19
<i>Abbildung 3: Eigenschaften und Merkmale von Logistikdienstleistern</i>	32
<i>Abbildung 4: Auftrag Nr. 1</i>	43
<i>Abbildung 5: Auftrag Nr. 2</i>	50
<i>Abbildung 6: Auftrag Nr. 3</i>	60

TABELLENVERZEICHNIS

<i>Tabelle 1: Analyse Nr. 1</i>	48
<i>Tabelle 2: Analyse Nr. 2</i>	58
<i>Tabelle 3: Analyse Nr. 3</i>	64

ANHANGSVERZEICHNIS

<i>ANHANG 1: MUSTER-TRANSPORTANFRAGE</i>	76
--	----

ANHANG 1: MUSTER-TRANSPORTANFRAGE

ANFRAGE_Fax_MK.doc

Datum: 01.12.2010	Telefax	
-------------------	----------------	--

VON: Name/Durchwahl		
-------------------------------	--	---

an:	FEICO Spedition s.r.o. Frau Hana Skalickova Tel.: 00420/ 582/ 400- 619 Fax Nr.: 00420/ 582 400- 620
------------	--

Preisfrage für einen Transport (Bitte dringend um Angebot)

Sehr geehrte Frau Skalickova,
ich bitte um ein Angebot für folgenden Transport:

Art der Ware	10DB Gitter Kunststoffteile / Abm. 120 x 80 x 90cm / stapelbar Gew. 1,2 to mit Leergutrückführung alle 2 Wochen
abzuholen	20DB Gitter Kunststoffteile / Abm. 120 x 80 x 90cm / stapelbar Gew. 1,2 to mit Leergutrückführung alle 4 Wochen
Fa.	
CZ	
anzuliefern	2 Arbeitstage
	CZ - 34802 Bor
Bemerkung	frei Haus
Auftrag	
Frachtrechnung bitte an	Fa. GmbH

wir bitten Sie uns einen äußersten, verbindlichen Preis abzugeben und das Schreiben umgehend ausgefüllt zurückzufaxen.
Danke.

Preis in €

Mit freundlichen Grüßen

i.A.
Amtsgericht Ulm, HRB 700791