



16. Februar 2017

## Darf ich das Geschenk eines Kunden zurückschicken?



**Aus der Praxis:** „Als Unternehmerin habe ich zum 10-jährigen Firmenjubiläum ein Geschenk erhalten. Ein Kunde hat es mir zukommen lassen. Dieses Präsent möchte ich nicht behalten, da ich es für übertrieben und zu persönlich halte und nicht in Zugzwang kommen möchte. Kann ich das Präsent zurückschicken, ohne den Kunden vor den Kopf zu stoßen?“

### Weisen Sie das Geschenk zurück – nicht die Person

Selbstverständlich dürfen Sie ein Geschenk ablehnen, wenn es Ihnen unangemessen erscheint oder Sie befürchten, dass der Verdacht einer Vorteilsannahme entstehen könnte. Senden Sie das Geschenk aber auf gar keinen Fall kommentarlos zurück, sondern erläutern Sie Ihre Entscheidung.

#### Musterbrief

*„Sehr geehrter Herr Mustermann, herzlichen Dank für Ihr außergewöhnliches Präsent. Ich freue mich, dass wir bereits seit der Firmengründung 2003 so erfolgreich zusammenarbeiten und weiß Ihre Großzügigkeit sehr zu schätzen. Nach sorgfältiger Überlegung bin ich dennoch zu dem Schluss gekommen, dass ich Ihr Präsent nicht behalten kann. ...“*

Würdigen Sie die geschäftliche Beziehung und erläutern Sie Ihre Ablehnung. Gehen Sie zum Beispiel auf die Firmenrichtlinien ein (lediglich Geschenke bis 35 Euro dürfen angenommen werden) oder ziehen Sie sich auf Ihre Befangenheit und Ihre Moralvorstellungen zurück.

*„Ich kenne Sie und weiß, dass dieses Präsent von Ihnen nicht an zukünftige Erwartungen geknüpft ist. Dennoch hätte ich kein gutes Gewissen dabei, ein Geschenk dieser Preiskategorie anzunehmen.“*

Bei der Ablehnung eines Geschenks besteht immer die Gefahr, dass sie als Ablehnung der Person verstanden wird. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, den Geschäftspartner kurz anzurufen und ihm persönlich mitzuteilen, aus welchen Gründen Sie sein Geschenk ablehnen. Durch eine telefonische Aussprache wird der Vorfall geklärt, ohne dass unausgesprochene Gedanken oder unangenehme Gefühle im Raum zurückbleiben und die Geschäftsbeziehung belasten. Ein Brief dient dann nur noch der Unterstützung.

### Wie Sie sich mit einer Tombola oder einer Versteigerung stilvoll aus der Affäre ziehen

Beim *Verlag für die Deutsche Wirtschaft* gibt es die schöne Sitte, dass alle Geschenke während des Jahres und insbesondere vor Weihnachten gesammelt werden. Alle Mitarbeiter sind für den Erfolg des Unternehmens zuständig; auch diejenigen, die keinen Kundenkontakt haben.

Deswegen werden Ende des Jahres alle gesammelten Geschenke bei einer verlagsinternen Tombola verlost, so dass jeder Mitarbeiter die Chance hat, mit einem Kundenpräsent bedacht zu werden. Die Kunden werden über diese Gepflogenheit informiert und erhalten selbstverständlich ein Dankeschreiben.

### Sehr wertvolle Geschenke

Handelt es sich um ein sehr wertvolles Geschenk, können Sie den Kunden um Zustimmung bitten, es zu versteigern und den Erlös einem guten Zweck zu spenden. Da Sie im Wohle der Allgemeinheit handeln, wird der Kunde Ihnen diesen Wunsch kaum abschlagen können. Machen Sie ihn zum Verbündeten, indem Sie das Geld auch in seinem Namen spenden, um ihm eine besondere Wertschätzung zukommen zu lassen. Jede Gefahr der Vorteilsannahme ist durch diese Aktion gebannt.

