

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben

<https://app.colanguage.com/de/deutsch/lehrplan/b1/4>



Die Sendung	Beschädigt sein
Das Paket	Schadensersatz beantragen
Die Versandkosten	Reklamation einreichen
Die Lieferadresse	Angeben (eine Reklamation angeben)
Die Lieferfrist	Den Status abfragen
Die Sendungsverfolgung	Verspätet ankommen
Die Empfangsbestätigung	Zustellen
Die Reklamationsfrist	Versenden
Die Rücksendung	Zurücksenden
Der Umtausch	Abholen lassen
Die Garantie	Ersatz liefern
Der Kaufbeleg	Erstatten (den Betrag erstatten)
Der Kundenservice	

## 1. Übungen

### 1. E-Mail

Sie erhalten eine E-Mail vom Kundenservice eines Online-Shops zu einem beschädigten Paket und sollen darauf schriftlich reagieren.



**Betreff:** Ihre Reklamation zur Bestellung 5843-XY

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die Fotos der **Beschädigung**. Es tut uns leid, dass das **Paket** in diesem Zustand bei Ihnen angekommen ist.

Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten an:

- **Umtausch:** Wir schicken Ihnen denselben Artikel noch einmal zu.
- **Erstattung:** Wir **erstatte**n Ihnen den Kaufpreis.

Bitte teilen Sie uns kurz mit, was Sie möchten. Falls Sie sich für einen Umtausch entscheiden, verwenden Sie bitte das beigelegte **Rückgabeformular** und schicken Sie den Artikel an uns zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Lisa Becker

Kundenservice Shop24

**Schreibe eine passende Antwort:** vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich hätte gern ... / ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten bedanken, aber ... / bitte bestätigen Sie mir kurz, ob ...

---

---

---

## 2. Beende die Dialoge

### a. Online-Bestellung: Paket kommt beschädigt an

**Kundin:** Guten Tag, hier spricht Anna Keller, ich habe gestern ein Paket von Ihnen bekommen, aber der Artikel ist leider beschädigt.

**Mitarbeiter Kundenservice:** 1. \_\_\_\_\_

---

**Kundin:** Ja, die Bestellnummer ist 58423, ich habe einen Monitor bestellt und das Gehäuse ist beim Auspacken schon kaputt gewesen.

**Mitarbeiter Kundenservice:** 2. \_\_\_\_\_

---

**Kundin:** Ich hätte gerne zuerst einen Umtausch, aber nur, wenn Sie mir garantieren können, dass die nächste Lieferung gut verpackt ist.

**Mitarbeiter Kundenservice:** 3. \_\_\_\_\_

**Kundin:** \_\_\_\_\_ *Muss ich die Versandkosten für die Rücksendung vorstrecken oder wird das komplett von Ihnen erstattet?*

**Mitarbeiter Kundenservice:** 4. \_\_\_\_\_

**b. Paket nicht angekommen: Nachverfolgung in der Postfiliale**

**Kunde:** \_\_\_\_\_ *Hallo, ich warte seit über einer Woche auf eine wichtige Sendung aus München, laut Lieferfrist hätte das Paket schon vorgestern da sein müssen.*

**Postangestellte:** 5. \_\_\_\_\_

**Kunde:** \_\_\_\_\_ *Ja, hier ist der Zettel vom Absender, ich bin der Empfänger, aber ich habe nur eine Versandbestätigung per E-Mail bekommen, kein Paket.*

**Postangestellte:** 6. \_\_\_\_\_

**Kunde:** \_\_\_\_\_ *Das ist merkwürdig, ich war zu Hause; kann ich das Paket heute noch irgendwo abholen oder wird es zurückgeschickt?*

**Postangestellte:** 7. \_\_\_\_\_

**Kunde:** \_\_\_\_\_ *Okay, danke für die Info, dann hole ich das Paket nach der Arbeit ab, damit nichts schiefegeht.*

**1.** Guten Tag Frau Keller, das tut mir leid, um welche Bestellung handelt es sich genau, haben Sie Ihre Bestellnummer oder die Versandbestätigung zur Hand? **2.** Verstehe, dann legen wir eine Reklamation an; möchten Sie den Monitor umtauschen oder eine Rückerstattung des Kaufpreises bekommen? **3.** Ja, wir schicken Ihnen sofort ein Ersatzgerät, die Lieferung ist kostenfrei und Sie können das defekte Gerät mit dem beiliegenden Rücksendeschein zurücksenden. **4.** Nein, die Rücksendung ist bei einem defekten Artikel für Sie kostenlos, die Versandkosten übernehmen wir vollständig. **5.** Guten Tag, haben Sie die Sendungsnummer dabei, dann kann ich die Sendungsverfolgung für Sie aufrufen. **6.** Ich schaue kurz nach... laut System liegt die Sendung seit gestern in unserer Packstation am Hauptbahnhof, sie konnte an Ihrer Adresse nicht zugestellt werden. **7.** Sie können es heute bis 20 Uhr an der Packstation abholen, bitte nehmen Sie Ihren Ausweis mit, sonst geht die Sendung in drei Tagen als Rücksendung wieder an den Absender zurück.

**3. Schreiben Sie eine E-Mail an einen Onlinehändler (ca. 80-100 Wörter) und beschreiben Sie eine beschädigte Lieferung, Ihre Reklamation und welche Lösung Sie wünschen.**

*hiermit möchte ich eine Reklamation einreichen / anbei sende ich Ihnen ein Foto der beschädigten Ware / ich bitte Sie um eine Rückerstattung / Ersatzlieferung / vielen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung*

---

---

---