

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben



- Reklamation einreichen oder Gewährleistung für ein Produkt geltend machen
- Fragen Sie nach Zustell- oder Sendungsverfolgungsinformationen zu einem Paket
- Bestellen, einen beschädigten oder unerwünschten Artikel zurückgeben oder umtauschen

<b>der Anbieter</b>	<b>abmachen</b>
<b>der Beleg</b>	<b>aufheben</b>
<b>der Kundenservice</b>	<b>achten (auf)</b>
<b>der Mangel</b>	<b>ausreichen</b>
<b>der Ordner</b>	<b>beschädigen</b>
<b>die Trackingnummer</b>	<b>eine Reklamation einreichen</b>
<b>die Lieferzeit</b>	<b>eine Rückerstattung verlangen</b>
<b>das beschädigte Paket</b>	<b>eine Rücksendung machen</b>
<b>abwesend</b>	<b>Der Nächste, bitte!</b>
<b>abgeben</b>	<b>Das muss ein Irrtum sein.</b>
<b>absagen</b>	<b>Das war ein Missverständnis.</b>

### 1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text.



Beim Versand an einer **Packstation** scannt man zuerst den unteren **Strichcode** auf dem Paketaufkleber. Der Aufkleber muss so auf dem **Karton** sitzen, dass alte Codes nicht mehr sichtbar sind. Danach wählt man die passende Größe des Fachs und legt das Paket hinein. Auch ohne Registrierung kann man eine **Einlieferungsbestätigung** erhalten, wenn man seine **E-Mail-Adresse** eingibt. Für *warten auf* einen Beleg kann es sinnvoll sein, den Vorgang kurz mit dem Handy zu filmen.

1. Was muss man tun, bevor man den Strichcode an der Packstation scannt?
  - a. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.
  - b. Den Karton wiegen und die Adresse am Bildschirm eingeben.
  - c. Das Paket zuerst in ein Fach legen und dann das Label drucken.
  - d. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.
2. Wie kann man eine Einlieferungsbestätigung bekommen, wenn man nicht registriert ist?
  - a. Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.
  - b. Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.
  - c. Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
  - d. Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.

1-a 2-b

## 2. Grammatik: Verben mit Präpositionen (auf, an, für)

Bestimmte Verben stehen fest mit Präpositionen wie auf, an, für, z.B. warten auf, denken an.



1. Verb + feste Präposition.
2. Man fragt: worauf, woran, wofür?
3. Es wird oft Akkusativ nach auf, für genutzt.

Verb	Struktur	Beispiel im Kontext
sich freuen	<b>auf</b> + Akk.	Ich freue mich <b>auf</b> die Lieferung.
sich freuen	<b>über</b> + Akk.	Ich freue mich <b>über</b> die Rückerstattung.
denken	<b>an</b> + Akk.	Ich denke <b>an</b> den Termin.
warten	<b>auf</b> + Akk.	Ich warte <b>auf</b> den Beleg.
teilnehmen	<b>an</b> + Dat.	Ich nehme <b>an</b> der Veranstaltung teil.
sich interessieren	<b>für</b> + Akk.	Ich interessiere mich <b>für</b> den Anbieter.

Die Präposition bestimmt oft den Kasus.

sich freuen auf = Zukunft.

sich freuen über = Ergebnis.

1. Ich warte noch \_\_\_\_\_ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte.  
 a. über      b. an      c. auf      d. für
2. Denken Sie bitte \_\_\_\_\_ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden.  
 a. auf      b. bei      c. an      d. für

1. auf 2. an

### Schreibe die Sätze neu

1. (auf) Ich warte. Der Beleg ist noch nicht da.  
\_\_\_\_\_
2. (an) Wir nehmen teil. Die Veranstaltung beginnt um 18 Uhr.  
\_\_\_\_\_
3. (an) Sie denkt. Der Termin ist nächste Woche.  
\_\_\_\_\_

### Korrigiere den Fehler

1. Ich freue mich auf die Rückerstattung für die Retoure.  
\_\_\_\_\_  
Ich freue mich über die Rückerstattung für die Retoure.
2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.  
\_\_\_\_\_

Ich warte auf die Sendungsnummer vom Kundenservice.

**1.** *Ich freue mich über die Rückerstattung für die Retoure.* **2.** *Ich warte auf die Sendungsnummer vom Kundenservice.*

### 3.Übungen



#### 1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer            | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen kann.         |
| b. der Beleg                     | 2. Vom Anbieter Geld zurückfordern, wenn ein Artikel beschädigt oder falsch ist. |
| c. eine Rückerstattung verlangen | 3. Nachweis (Zettel oder E-Mail), der den Kauf oder Versand bestätigt.           |

a-1 b-3 c-2

#### 2. Hinweis des Online-Shops: Rücksendung und beschädigte Lieferung

**Fülle die Lücken aus:** Rücksendung, Beleg, Kundenservice, Geben, ab, beschädigt, Mangel

Wenn Sie einen Artikel zurücksenden möchten, legen Sie ihn vollständig in den Originalkarton und kleben Sie das Retourenlabel so auf, dass alte Strichcodes nicht mehr sichtbar sind. (1) \_\_\_\_\_ Sie das Paket in einer Filiale (2) \_\_\_\_\_ oder nutzen Sie eine Packstation. Heben Sie die Einlieferungsbestätigung als (3) \_\_\_\_\_ auf, bis die (4) \_\_\_\_\_ erfolgt.

Ist Ihre Lieferung (5) \_\_\_\_\_ angekommen, melden Sie den (6) \_\_\_\_\_ innerhalb von 7 Tagen beim (7) \_\_\_\_\_. Bitte senden Sie Fotos vom beschädigten Paket, von der Ware und vom Versandetikett und nennen Sie die Trackingnummer. Wir prüfen den Fall und informieren Sie per E-Mail über Austausch, Reparatur oder Rückzahlung; die Bearbeitung kann je nach Lieferzeit einige Tage dauern.

1. Welche Schritte sollen Sie laut Text unternehmen, wenn ein Paket beschädigt angekommen ist, und welche Nachweise müssen Sie aufbewahren oder senden?
- 

#### 3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus.

Wahr Falsch

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



#### 4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto \_\_\_\_\_.  
a. fand      b. finden      c. fände      d. finde
  2. Bitte \_\_\_\_\_ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.  
a. gebt      b. geben      c. gibst      d. gab
  3. Der Anbieter \_\_\_\_\_ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.  
a. beschädigt      b. beschädige      c. beschädigen      d. beschädigte
1. fände 2. geben 3. beschädigt

#### 5. Rollenspiel - Dialoge

##### Beschädigtes Paket im Paketshop

**Mitarbeiterin**    *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*

**Paketshop:**

**Kunde:**            *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.*

**Mitarbeiterin**    *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*

**Kunde:**            *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.*

**Mitarbeiterin**    *Gut, ich drucke das Rücksendetikett. Kleben Sie es bitte auf das Paket und geben Sie es hier ab. Heben Sie den Beleg auf, falls der Kundenservice noch Informationen braucht.*



1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?
- 

#### 6. Sprechen: übersetzen und antworten (KI+)

*Ich möchte mich über ... beschweren und eine Reklamation einreichen. / Könnten Sie bitte anhand der Trackingnummer prüfen, wo das Paket ist? / Ich achte auf die Lieferfrist und hebe den Beleg auf.*



1. Sie haben online etwas bestellt, aber das Paket ist seit einer Woche unterwegs und die Trackingnummer liefert keine aktuellen Informationen. Was tun Sie jetzt, und welche Informationen geben Sie dem Kundenservice?
- 
2. Ein Paket kommt beschädigt an und der Inhalt ist kaputt. Wie informieren Sie den Anbieter, und möchten Sie einen Austausch oder eine Rückerstattung begründen?
-

## 7. Schreiben: E-Mail (KI+)

**Betreff:** Ihre Anfrage zu Bestellung #A-45821

Guten Tag Frau Yilmaz,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Es tut uns leid, dass Ihr Paket **beschädigt** angekommen ist. Damit wir Ihre **Reklamation** bearbeiten können, antworten Sie bitte kurz mit:

- einem Foto vom **beschädigten Paket** und vom **Mangel** am Artikel,
- der **Trackingnummer** (steht in der Versandmail),
- ob Sie eine **Rücksendung** oder einen Austausch möchten.

Sobald wir alles haben, erhalten Sie ein Retouren-Label und eine Info zur **Lieferzeit** des Ersatzartikels.

Freundliche Grüße

Mara König – **Kundenservice** (Nordlicht Online)



**Schreibe eine passende Antwort:** *Vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich melde mich wegen Bestellung #... / Ich warte noch auf ... / Ich freue mich über ... / Ich möchte gern ... und bitte um ... (Rückerstattung / Austausch).*

### Wichtige Verben

#### Finden (*finden*)

Konjunktiv II Präsens

ich	fände
du	fändest
er/sie/es	fände
wir	fänden
ihr	fändet
sie	fänden

#### abgeben (*abgeben*)

Präsens

gebe ab
gibst ab
gibt ab
geben ab
gebt ab
geben ab

#### beschädigen (*beschädigen*)

Präsens

beschädige
beschädigt
beschädigt
beschädigen
beschädigt
beschädigen