

B1.4 Pakketten verzenden en retourneren



- Dien een klacht in of maak aanspraak op garantie voor een product
- Vraag om informatie over bezorging of tracking van een pakket
- Plaats een bestelling online, retourneer of ruil een beschadigd of ongewenst artikel

De bezorger	<i>(Der Zusteller)</i>	Bezorgen	<i>(Zustellen)</i>
De klantenservice	<i>(Der Kundendienst)</i>	Terugsturen	<i>(Zurücksenden)</i>
De pakketdienst	<i>(Der Paketdienst)</i>	De terugbetaling aanvragen	<i>(Eine Rückerstattung beantragen)</i>
De levertijd	<i>(Die Lieferzeit)</i>	Aandacht besteden aan	<i>(Auf etw. achten)</i>
Het defect	<i>(Der Defekt)</i>	(On)tevreden zijn met/over	<i>((Un)zufrieden sein mit)</i>
Het volgnummer	<i>(Die Sendungsnummer)</i>	Een klacht indienen bij	<i>(Eine Beschwerde einreichen bei)</i>
De beschadiging	<i>(Die Beschädigung)</i>	Klagen over	<i>(Sich beschweren über)</i>
Wachten op	<i>(Warten auf)</i>	Verzenden naar	<i>(Versenden nach)</i>
Plakken op	<i>(Aufkleben auf)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(Verantwortung übernehmen für)</i>
Afgeven aan	<i>(Aushändigen an)</i>	Het pakket volgen met	<i>(Das Paket verfolgen mit)</i>
Ontvangen	<i>(Empfangen)</i>		<i>()</i>

1. Grammatik: Verbindungswörter: Daardoor, toch en ondanks

Verwend de praktische Signalwörter wie daardoor, echter, dankzij oder waaraan, um Sätze logisch zu verbinden.



Woord <i>(Wort)</i>	Voorbeeld <i>(Beispiel)</i>
Dankzij <i>(dank)</i>	Dankzij de track & trace weet ik alles. <i>(Dank der Sendungsverfolgung weiß ich alles.)</i>
Door <i>(durch)</i>	Door een defect is het product kapot. <i>(Durch einen Defekt ist das Produkt kaputt.)</i>
Ondanks <i>(trotz)</i>	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. <i>(Trotz der Verspätung kam das Paket an.)</i>
Daardoor <i>(dadurch)</i>	Het was druk, daardoor duurde het langer. <i>(Es war viel los, dadurch hat es länger gedauert.)</i>
Toch <i>(trotzdem)</i>	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. <i>(Ich war zu Hause, trotzdem habe ich nichts bekommen.)</i>
Echter <i>(jedoch)</i>	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. <i>(Die Lieferzeit war kurz, jedoch nichts erhalten.)</i>
Voortaan <i>(von nun an)</i>	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. <i>(Ich bestelle von nun an nur noch bei Ihnen.)</i>
Daarvoor <i>(davor)</i>	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. <i>(Ich habe davor schon eine Beschwerde eingereicht.)</i>

1. Ik heb het pakket niet ontvangen, _____ kan ik de bestelling niet op tijd terugsturen.
 a. daardoor b. ondanks c. toch d. daar door

2. _____ heb ik drie dagen gewacht op de bezorger, terwijl de levertijd 24 uur was.
a. Toch b. Ondanks c. Echter d. Daardoor

1. daardoor 2. Toch

Umschreiben Sie die Ausdrücke

1. (Dankzij) De webshop had een handige track & trace. Ik kon het pakket goed volgen.

(Dank der praktischen Sendungsverfolgung konnte ich das Paket gut verfolgen.)

2. (Door) Er was een defect aan het apparaat. Het apparaat werkte niet meer.

(Wegen eines Defekts funktionierte das Gerät nicht mehr.)

3. (Ondanks) Er was vertraging bij de bezorgdienst. Het pakket kwam toch op tijd aan.

(Trotz der Verzögerung beim Lieferservice kam das Paket pünktlich an.)

2.Übungen



1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|----------------------------|--|
| a. het volgnummer | 1. Een klacht naar de klantenservice sturen; toch krijg je niet altijd direct antwoord. |
| b. de levertijd | 2. De tijd tussen bestellen en bezorging; daardoor weet je wanneer leveren komt. |
| c. het defect | 3. Een beschadiging of technisch probleem waardoor het product niet goed werkt. |
| d. een klacht indienen bij | 4. Het pakket naar de verkoper terugzenden; ondanks de moeite krijg je vaak een terugbetaling. |
| e. terugsturen | 5. Een code waarmee je het pakket online kunt volgen. |

a-5 b-2 c-3 d-1 e-4

2. Servicehinweis: Rücksendung und Garantie im Onlineshop (Audio in der App verfügbar)

Fülle die Lücken aus: afhaalpunt, ontvangst, pakketdienst, terugbetaling, terugsturen, klantenservice, volgnummer

Let op bij online bestellingen: controleer uw pakket direct na _____. Is er schade of werkt een product niet, meld dit dan binnen 14 dagen bij de _____. Voeg een korte omschrijving toe, foto's en het _____ van de _____. Daardoor kan uw melding sneller worden behandeld.

U kunt een artikel _____ als het ongebruikt is en compleet in de originele verpakking zit. Plak het retourlabel op de doos en geef het pakket af bij een _____. Ondanks drukte kan de _____ of verwerking iets langer duren; u krijgt een e-mail zodra het pakket is verwerkt.

Achten Sie bei Online-Bestellungen darauf, Ihr Paket sofort nach Erhalt zu überprüfen. Ist etwas beschädigt oder funktioniert ein Produkt nicht, melden Sie dies innerhalb von 14 Tagen beim Kundenservice. Fügen Sie eine kurze Beschreibung, Fotos und die Sendungsnummer des Paketdienstes bei. So kann Ihre Meldung schneller bearbeitet werden.

Sie können einen Artikel zurücksenden, wenn er unbenutzt ist und vollständig in der Originalverpackung liegt. Kleben Sie das Retourenetikett auf das Paket und geben Sie es bei einer Abgabestelle ab. Trotz hoher Auslastung kann die Rückerstattung oder Bearbeitung etwas länger dauern; Sie erhalten eine E-Mail, sobald das Paket verarbeitet worden ist.

1. Je hebt een product ontvangen dat defect is: wat doe je stap voor stap en welke informatie stuur je mee?

3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

De bestelling kwam later aan dan gepland.

Het product werkte goed, maar alleen de verpakking was kapot.

Ze gaat het pakket afgeven bij een servicepunt in plaats van het thuis te laten ophalen.

Wahr Falsch



4. Lies den Dialog und beantworte die Fragen

Klant (Sander): *Goedemiddag, ik bel omdat mijn pakket volgens de app gisteren als bezorgd staat, maar ik heb niks ontvangen.*

(Guten Tag, ich rufe an, weil mein Paket laut App gestern als zugestellt vermerkt ist, aber ich habe nichts erhalten.)

Klantenservice (Nina): *Dat is vervelend om te horen. Heeft u het volgnummer bij de hand? Dan kan ik het pakket in ons systeem opzoeken.*

(Das tut mir leid zu hören. Haben Sie die Sendungsnummer zur Hand? Dann kann ich das Paket in unserem System nachschlagen.)

Klant (Sander): *Ja, het nummer is 3SABCD123456. Ik heb ook bij de burens gevraagd, maar niemand heeft het aangenomen.*

(Ja, die Nummer ist 3SABCD123456. Ich habe auch bei den Nachbarn gefragt, aber niemand hat es angenommen.)

Klantenservice (Nina): *Dank u. In het systeem staat dat de bezorger het om 16:40 als 'afgeleverd' heeft gescand. Staat er bij de scan een opmerking zoals 'bij de voordeur' of 'in de hal'?*

(Danke. Im System steht, dass der Zusteller es um 16:40 als ‚zugestellt‘ gescannt hat. Steht beim Scan eine Anmerkung wie ‚vor der Haustür‘ oder ‚im Flur‘?)

Klant (Sander): *Er staat alleen 'bezorgd'. Ik werk thuis en ik heb de bel niet gehoord. Eerlijk gezegd ben ik daar best ontevreden over.*

(Da steht nur ‚zugestellt‘. Ich arbeite von zu Hause und habe die Klingel nicht gehört. Ehrlich gesagt bin ich darüber ziemlich unzufrieden.)

Klantenservice (Nina): *Dat begrijp ik. Ik start een onderzoek bij de pakketdienst en we nemen contact op met de bezorger om te vragen waar het pakket is afgegeven.*

(Das verstehe ich. Ich leite eine Untersuchung beim Paketdienst ein und wir nehmen Kontakt mit dem Zusteller auf, um zu klären, wo das Paket abgegeben wurde.)

Klant (Sander): *Hoe lang duurt zo'n onderzoek ongeveer? Ik wacht al sinds maandag op deze levering.*

(Wie lange dauert so eine Untersuchung ungefähr? Ich warte schon seit Montag auf diese Lieferung.)



Klantenservice (Nina): *Het onderzoek duurt meestal één tot drie werkdagen. Als het pakket niet wordt teruggevonden, kunt u via de webshop een klacht indienen en een terugbetaling aanvragen of een nieuw product laten verzenden.*

(Die Untersuchung dauert in der Regel ein bis drei Werktage. Wird das Paket nicht gefunden, können Sie über den Webshop eine Reklamation einreichen und eine Rückerstattung beantragen oder einen neuen Artikel zusenden lassen.)

Klant (Sander): *Goed. Kunt u bevestigen dat het onderzoek nu is gestart en dat ik een e-mail krijg?*

(Gut. Können Sie bestätigen, dass die Untersuchung jetzt gestartet wurde und dass ich eine E-Mail bekomme?)

Klantenservice (Nina): *Ja, ik zet het dossier nu klaar. U krijgt zo meteen een bevestiging per e-mail met het dossiernummer.*

(Ja, ich lege den Vorgang jetzt an. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung per E-Mail mit der Vorgangsnummer.)

1. Wat is het probleem met het pakket en welke stappen heeft Sander al ondernomen?

2. Welke informatie vraagt Nina en waarom is het volgnummer belangrijk?

5. E-Mail

Onderwerp: Re: Bestelling 48192 - waterkoker

Beste meneer/mevrouw,

U heeft ons gemeld dat uw pakket beschadigd is aangekomen. Dat is vervelend. Kunt u ons uw **volgnummer** sturen en 2 foto's van de **beschadiging** en het product? Dan kan onze **klantenservice** een claim starten bij de **pakketdienst**.

U kunt kiezen: gratis omruilen of het product **terugsturen** voor een terugbetaling. De normale **levertijd** van een nieuw exemplaar is 2-3 werkdagen.

Met vriendelijke groet,

Sanne de Jong

Klantenservice HomePlus.nl



Schreibe eine passende Antwort: *Ondanks dat ik het pakket heb ontvangen, is het product defect. / Daardoor wil ik graag een omruiling of een terugbetaling aanvragen. / Kunt u aangeven hoe ik het pakket moet terugsturen en wat de levertijd precies is?*

Wichtige Verben

ik
jij/je
hij/zij/ze/het
wij/we
jullie
zij/ze

Terugsturen (*zurückschicken*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
stuur terug
stuurt terug
stuurt terug
sturen terug
sturen terug
sturen terug

Klagen over (*klagen*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
klaag
klaagt
klaagt
klagen
klagen
klagen