



## 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

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

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



Rond Black Friday is het bij een groot pakketbedrijf *daardoor* extra druk in het **depot**. Op een normale dag gaan er ongeveer veertigduizend pakketten doorheen, maar nu zijn dat er gemiddeld vijftigduizend. Mensen **bestellen** meer en de pakketten worden groter. Tussen **scannen** en **bezorgen** zit soms maar een paar minuten, *ondanks* de drukte. Het werk is zwaar, maar medewerkers willen de **klanten blij maken**.

*Rund um Black Friday ist es bei einem großen Paketunternehmen dadurch im **Depot** extra stressig. An einem normalen Tag gehen ungefähr vierzigtausend Pakete hindurch, aber jetzt sind es im Durchschnitt fünfzigtausend. Die Menschen **bestellen** mehr und die Pakete werden größer. Zwischen **Scannen** und **Zustellen** liegen manchmal nur ein paar Minuten, trotz des Andrangs. Die Arbeit ist schwer, aber Mitarbeitende wollen **die Kunden glücklich machen**.*

1. Waarom is het bij het pakketbedrijf extra druk?
  - a. Omdat het depot tijdelijk gesloten is.
  - b. Omdat er een staking is bij de bezorgers.
  - c. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
  - d. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.
2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?
  - a. Ongeveer vijftigduizend.
  - b. Ongeveer veertigduizend.
  - c. Ongeveer honderdduizend.
  - d. Ongeveer vijftienduizend.

## 1-c 2-a

**2. Grammatik: Verbindungswörter: Daardoor, toch en ondanks**

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



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

Verwend de door für negative Situationen und dankzij für positive.

Achtung: Ondanks bekommt im korrekten Niederländisch nie „dat“ dahinter.

- Er was een defect aan het apparaat, \_\_\_\_\_ werkte het niet meer. (*Es gab einen Defekt am Gerät, dadurch funktionierte es nicht mehr.*)  
a. daardoor      b. toch      c. ondanks      d. dankzij
- \_\_\_\_\_ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (*Trotz der Verspätung habe ich das Paket schließlich erhalten.*)  
a. Ondanks      b. Daardoor      c. Door      d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

**Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)**

- (Dankzij) Ik kon mijn bestelling goed volgen. Ik had track & trace.

(*Dankzij Track & Trace konnte ich meine Bestellung gut verfolgen.*)

- (Door) Mijn pakket kwam te laat aan. Er was een storing in het sorteercentrum.

(*Door eine Störung im Sortierzentrum kam mein Paket zu spät an.*)

- (Ondanks) Het regende hard. De bezorger kwam toch op tijd.

(*Ondanks den starken Regen kam der Zusteller trotzdem pünktlich.*)

*1. Dankzij de track & trace kon ik mijn bestelling goed volgen. 2. Door een storing in het sorteercentrum kwam mijn pakket te laat aan. 3. Ondanks de hevige regen kwam de bezorger toch op tijd.*

### **Korrigiere den Fehler**

1. Ondanks dat de doos kapot was, heb ik het pakket teruggestuurd.

---

Trotz der kaputten Schachtel habe ich das Paket zurückgeschickt.

2. Het was druk, daardoor dat duurde het langer.

---

Es war viel los, deshalb dauerte es länger.

*1. Ondanks de kapotte doos heb ik het pakket teruggestuurd. 2. Het was druk, daardoor duurde het langer.*

### 3.Übungen

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

- |                      |  |
|----------------------|--|
| a. het<br>volgnummer | 1. Een product naar de webshop terugsturen omdat het kapot of<br>ongewenst is.     |
| b. terugsturen       | 2. Bij de klantenservice melden dat je ontevreden bent, ondanks eerdere<br>uitleg. |
| c. klagen over       | 3. Het nummer waarmee je een pakket online kunt volgen en de status<br>ziet.       |

a-3 b-1 c-2



#### 2. Servicebericht: Verzögerungen und Rücksendungen bei hohem Andrang (QR: Audio)



**Fülle die Lücken aus:** klantenservice, Toch, levertijd, beschadigd, echter, volgnummer, defect

Door de drukte rond acties en feestdagen is de (1) \_\_\_\_\_ bij sommige webshops langer. U kunt uw pakket volgen met het (2) \_\_\_\_\_ dat u per e-mail ontvangt. (3) \_\_\_\_\_ ziet u soms dagenlang geen update: het pakket ligt dan in een depot en wordt later opnieuw gescand.

Is uw bestelling (4) \_\_\_\_\_ of heeft het product een (5) \_\_\_\_\_? Meld dit binnen 14 dagen bij de (6) \_\_\_\_\_ en voeg foto's toe. Daarna ontvangt u een retourolabel om op de doos te plakken en het pakket af te geven bij een pakketpunt. U krijgt uw geld terug zodra de retourzending is ontvangen, (7) \_\_\_\_\_ de terugbetaling kan tot vijf werkdagen duren.

*Durch den Andrang rund um Aktionen und Feiertage ist die Lieferzeit bei einigen Webshops länger. Sie können Ihr Paket mit der Sendungsnummer verfolgen, die Sie per E-Mail erhalten. Trotzdem sehen Sie manchmal tagelang kein Update: Das Paket liegt dann in einem Depot und wird später erneut gescannt.*

*Ist Ihre Bestellung beschädigt oder hat das Produkt einen Defekt? Melden Sie dies innerhalb von 14 Tagen beim Kundenservice und fügen Sie Fotos hinzu. Danach erhalten Sie ein Retourenlabel, das Sie auf den Karton kleben, und geben das Paket bei einem Paketshop ab. Sie erhalten Ihr Geld zurück, sobald die Rücksendung eingegangen ist, allerdings kann die Rückzahlung bis zu fünf Werktagen dauern.*

*(1) levertijd, (2) volgnummer, (3) Toch, (4) beschadigd, (5) defect, (6) klantenservice, (7) echter*

1. Je hebt al vijf dagen geen update bij track & trace en je bestelling komt te laat aan: wat doe je eerst en welke informatie geef je door aan de webshop of pakketdienst?

---

### 3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

1. De bestelling kwam later dan de beloofde levertijd.
2. Het toetsenbord functioneerde goed; alleen de doos was beschadigd.
3. Ze levert het pakket af bij een servicepunt en niet via afhaling thuis.

Wahr Falsch

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor \_\_\_\_\_ ik vandaag bij de klantenservice. *(Ich bin mit der Lieferung nicht zufrieden, deshalb beschwere ich mich heute beim Kundenservice.)*  
a. klagen      b. klaagt      c. klaag      d. klaagde
2. Ondanks de beschadiging \_\_\_\_\_ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Trotz der Beschädigung schicke ich das Paket noch am selben Tag zurück.)*  
a. stuurde      b. stuurt      c. sturen      d. stuur
3. Ik was gisteren thuis, toch \_\_\_\_\_ de bezorger dat niemand opendeed. *(Ich war gestern zu Hause, trotzdem beschwert sich der Zusteller, dass niemand aufgemacht hat.)*  
a. klaagden      b. klagen      c. klaag      d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

### 5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

#### Kapotte blender online gekocht

**Nadia (klant):** *Goedemiddag, ik bel omdat ik gisteren een blender heb ontvangen, maar hij is defect: hij gaat wel aan, maar de messen draaien niet.*  
*(Guten Tag, ich rufe an, weil ich gestern einen Mixer erhalten habe, aber er ist defekt: Er geht zwar an, aber die Messer drehen sich nicht.)*

**Klantenservice (medewerker):** *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*  
*(Das ist ärgerlich zu hören. Können Sie mir die Sendungsnummer durchgeben? Dann schaue ich nach, welcher Paketdienst geliefert hat und wann.)*

**Nadia (klant):** *Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.*  
*(Ja, das ist NL4837-219. Und ehrlich gesagt bin ich nicht zufrieden, denn der Karton hatte an der Seite eine deutliche Beschädigung.)*



**Klantenservice (medewerker):** *Ik begrijp het. U kunt een klacht indienen bij ons; ik zet het meteen in het systeem. U krijgt een retourlabel dat u op de doos kunt plakken en het pakket kunt afgeven bij een servicepunt.*

*(Ich verstehe. Sie können bei uns eine Beschwerde einreichen; ich trage das sofort ins System ein. Sie erhalten ein Rücksendetikett, das Sie auf den Karton kleben können, und können das Paket bei einem Servicepunkt abgeben.)*

**Nadia (klant):** *Oké, en hoe lang duurt de levertijd voor een vervanging? Of kan ik beter meteen de terugbetaling aanvragen? Ik wil niet weken wachten.*  
*(Okay, und wie lange dauert die Lieferzeit für einen Ersatz? Oder sollte ich besser gleich die Rückerstattung beantragen? Ich möchte nicht wochenlang warten.)*

1. Wat is er precies mis met de blender en welke oplossing wil Nadia?
- 

## 6. Spreken: übersetzen und antworten (QR: KI+)

*Daardoor kan ik het product niet gebruiken. / Ondanks dat ik op tijd besteld heb, heb ik het nog niet ontvangen. / Kunt u het volgnummer controleren en aangeven wat de levertijd nu is?*



1. Je hebt iets online besteld, de levertijd is verstreken en je hebt het nog niet ontvangen. Wat zeg je tegen de klantenservice en welke informatie geef je?
- 
2. Je ontvangt een pakket, maar het product is beschadigd of defect. Hoe maak je een klacht en wat vraag je de webshop te regelen?
-

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

Beste meneer De Vries,

Bedankt voor uw bericht. We zien dat uw bestelling (blender ProMix) gisteren is **bezorgd**. U schreef dat de doos bij aankomst een **beschadiging** had en dat het apparaat een **defect** lijkt te hebben.

Wilt u ons het **volnummer** en twee foto's van de schade sturen? Dan kan onze **klantenservice** een oplossing regelen. U kunt kiezen voor omruilen of **terugsturen** met **terugbetaling**. Zodra we uw reactie hebben, laten we weten wat de **levertijd** van een nieuw exemplaar is.

Met vriendelijke groet,

*Sanne Jansen*

Klantenservice KeukenOnline



**Schreibe eine passende Antwort:** *Ik ben ontevreden, omdat... / Ondanks dat ik het pakket direct heb gecontroleerd, ... / Kunt u mij laten weten hoe ik het product kan terugsturen en wat ik daarna kan verwachten?*

### 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