

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>(The delivery person)</i>	Terugsturen	<i>(To return (send back))</i>
De pakketdienst	<i>(The parcel service)</i>	De terugbetaling aanvragen	<i>(To request a refund)</i>
De levertijd	<i>(The delivery time)</i>	Een klacht indienen bij	<i>(To file a complaint with)</i>
Het volgnummer	<i>(The tracking number)</i>	Klagen over	<i>(To complain about)</i>
Het pakket volgen met	<i>(To track the parcel with)</i>	(On)tevreden zijn met/over	<i>(To be (dis)satisfied with/about)</i>
De beschadiging	<i>(The damage)</i>	Wachten op	<i>(To wait for)</i>
Het defect	<i>(The defect)</i>	Plakken op	<i>(To stick onto)</i>
De klantenservice	<i>(Customer service)</i>	Afgeven aan	<i>(To hand over to)</i>
Ontvangen	<i>(To receive)</i>	Aandacht besteden aan	<i>(To pay attention to)</i>
Bezorgen	<i>(To deliver)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(To take responsibility for)</i>
Verzenden naar	<i>(To send to)</i>	Het volgnummer	<i>(The tracking number)</i>

1. Grammar: Linking words: Daardoor, toch and ondanks

Use useful signposting words such as daardoor, echter, dankzij or waaraan to connect sentences logically.



Woord (Word)	Voorbeeld (Example)
Dankzij (Thanks to)	Dankzij de track & trace weet ik alles. <i>(Thanks to the track & trace, I know everything.)</i>
Door (Due to)	Door een defect is het product kapot. <i>(Due to a defect, the product is broken.)</i>
Ondanks (Despite)	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. <i>(Despite the delay, the parcel arrived.)</i>
Daardoor (As a result)	Het was druk, daardoor duurde het langer. <i>(It was busy; as a result, it took longer.)</i>
Toch (Still)	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. <i>(I was at home, still I didn't receive anything.)</i>
Echter (However)	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. <i>(The delivery time was short, however, nothing received.)</i>
Voortaan (From now on)	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. <i>(I will order from now on only from you.)</i>
Daarvoor (Before that)	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. <i>(I already filed a complaint before that.)</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*

Rewrite the phrases

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

(Thanks to the convenient track & trace, I could follow the package closely.)

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

(Due to a defect, the device stopped working.)

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

(Despite the delay at the delivery service, the package still arrived on time.)

2. Exercises



1. Match each word with its definition.

- | | |
|----------------------------|--|
| 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. Service notice: returns and warranty at online store (Audio available in app)

Fill in the gaps: 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.

Pay attention to online orders: check your package immediately upon receipt. If there is any damage or a product does not work, report it to customer service within 14 days. Include a short description, photos and the parcel service's tracking number so your report can be handled more quickly.

You may return an item if it is unused and complete in its original packaging. Affix the return label to the box and drop the package off at a collection point. During busy periods the refund or processing may take a little longer; you will receive an email as soon as the package has been processed.

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

3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

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.

True False



4. Read the dialogue and answer the questions

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

(Good afternoon. I'm calling because my package is marked as delivered in the app yesterday, but I haven't received anything.)

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

(I'm sorry to hear that. Do you have the tracking number handy? I can look up the package in our system.)

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

(Yes, the number is 3SABCD123456. I also checked with the neighbours, but nobody accepted it.)

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'?*

(Thank you. The system shows the driver scanned it as 'delivered' at 16:40. Does the scan note say anything like 'by the front door' or 'in the hallway'?)

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

(It only says 'delivered'. I work from home and I didn't hear the doorbell. Honestly, I'm quite unhappy about that.)

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.*

(I understand. I'll open an investigation with the parcel service and we'll contact the driver to find out where the package was left.)

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

(How long does an investigation like that usually take? I've been waiting for this delivery since Monday.)



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.
(Investigations typically take one to three business days. If the package isn't found, you can file a complaint through the webshop to request a refund or have a replacement sent.)*

Klant (Sander): *Goed. Kunt u bevestigen dat het onderzoek nu is gestart en dat ik een e-mail krijg?
(Okay. Can you confirm the investigation has started and that I'll receive an email?)*

Klantenservice (Nina): *Ja, ik zet het dossier nu klaar. U krijgt zo meteen een bevestiging per e-mail met het dossiernummer.
(Yes, I'll open the case now. You'll receive an email confirmation shortly with the case number.)*

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



Write an appropriate response: *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?*

Important verbs

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

Terugsturen (*to return*)

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

Klagen over (*to complain*)

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