

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben

*Sending and returning packages*

<https://app.colanguage.com/german/syllabus/b1/4>



<b>Die Sendung</b>	<i>(the shipment)</i>	<b>Beschädigt sein</b>	<i>(to be damaged)</i>
<b>Das Paket</b>	<i>(the package)</i>	<b>Ersatz liefern</b>	<i>(to provide a replacement)</i>
<b>Die Sendungsverfolgung</b>	<i>(the shipment tracking)</i>	<b>Erstatten (den Betrag erstatten)</b>	<i>(to refund (to refund the amount))</i>
<b>Die Lieferadresse</b>	<i>(the delivery address)</i>	<b>Zurücksenden</b>	<i>(to send back)</i>
<b>Die Lieferfrist</b>	<i>(the delivery deadline)</i>	<b>Abholen lassen</b>	<i>(to have collected)</i>
<b>Die Versandkosten</b>	<i>(the shipping costs)</i>	<b>Versenden</b>	<i>(to send)</i>
<b>Die Rücksendung</b>	<i>(the return shipment)</i>	<b>Angaben (eine Reklamation angeben)</b>	<i>(to report (to report a complaint))</i>
<b>Der Umtausch</b>	<i>(the exchange)</i>	<b>Reklamation einreichen</b>	<i>(to submit a complaint)</i>
<b>Die Garantie</b>	<i>(the warranty)</i>	<b>Verspätet ankommen</b>	<i>(to arrive late)</i>
<b>Der Kaufbeleg</b>	<i>(the proof of purchase)</i>	<b>Zustellen</b>	<i>(to deliver)</i>
<b>Die Reklamationsfrist</b>	<i>(the complaint period)</i>	<b>Den Status abfragen</b>	<i>(to check the status)</i>
<b>Der Kundenservice</b>	<i>(the customer service)</i>	<b>Schadensersatz beantragen</b>	<i>(to claim compensation for damages)</i>
<b>Die Empfangsbestätigung</b>	<i>(the delivery confirmation)</i>		

## 1.Exercises

### 1. E-Mail



You receive an email from the customer service of an online shop regarding a damaged parcel and are to respond to it in writing.

**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 **erstatteten** 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

**Write an appropriate response:** *vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich hätte gern ... / ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten bedanken, aber ... / bitte bestätigen Sie mir kurz, ob ...*

---

---

---

## 2. Complete the dialogues

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

**Kundin:** *Guten Tag, hier spricht Anna Keller, (Hello, this is Anna Keller. I received a package from you yesterday, but ich habe gestern ein Paket von Ihnen bekommen, aber der Artikel ist leider unfortunately the item is damaged.) beschädigt.*

**Mitarbeiter Kundenservice:** 1. \_\_\_\_\_ *(Hello Ms. Keller, I'm very sorry to hear that. Which order is it exactly? Do you have your order number or the shipping confirmation to hand?)*

<b>Kundin:</b>	<i>Ja, die Bestellnummer ist 58423, ich habe einen Monitor bestellt und das Gehäuse ist beim Auspacken schon kaputt gewesen.</i>	<i>(Yes, the order number is 58423. I ordered a monitor and the casing was already broken when I unpacked it.)</i>
<b>Mitarbeiter Kundenservice:</b>	2. _____ _____	<i>(I understand. We'll open a complaint file. Would you like a replacement or a refund?)</i>
<b>Kundin:</b>	<i>Ich hätte gerne zuerst einen Umtausch, aber nur, wenn Sie mir garantieren können, dass die nächste Lieferung gut verpackt ist.</i>	<i>(I'd prefer a replacement first, but only if you can guarantee that the next delivery will be properly packaged.)</i>
<b>Mitarbeiter Kundenservice:</b>	3. _____ _____	<i>(Yes, we'll send a replacement device right away. The delivery is free of charge, and you can return the defective item using the enclosed return label.)</i>
<b>Kundin:</b>	<i>Muss ich die Versandkosten für die Rücksendung vorstrecken oder wird das komplett von Ihnen erstattet?</i>	<i>(Do I need to pay the return shipping costs upfront, or will you cover them completely?)</i>
<b>Mitarbeiter Kundenservice:</b>	4. _____ _____	<i>(No, returning a defective item is free for you — we will cover the shipping costs in full.)</i>

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

<b>Kunde:</b>	<i>Hallo, ich warte seit über einer Woche auf eine wichtige Sendung aus München, laut Lieferfrist hätte das Paket schon vorgestern da sein müssen.</i>	<i>(Hello, I've been waiting for an important shipment from Munich for over a week. According to the delivery timeframe, it should have arrived the day before yesterday.)</i>
<b>Postangestellte:</b>	5. _____ _____	<i>(Good day. Do you have the tracking number with you? Then I can look up the tracking information.)</i>
<b>Kunde:</b>	<i>Ja, hier ist der Zettel vom Absender, ich bin der Empfänger, aber ich habe nur eine Versandbestätigung per E Mail bekommen, kein Paket.</i>	<i>(Yes, here is the note from the sender. I'm the recipient, but I only received a shipping confirmation by e-mail—no package.)</i>
<b>Postangestellte:</b>	6. _____ _____	<i>(I'll check quickly... According to the system, the shipment has been in our parcel locker at the main station since yesterday; it couldn't be delivered to your address.)</i>
<b>Kunde:</b>	<i>Das ist merkwürdig, ich war zu Hause; kann ich das Paket heute noch irgendwo abholen oder wird es zurückgeschickt?</i>	<i>(That's odd — I was at home. Can I pick up the package somewhere today, or will it be sent back?)</i>
<b>Postangestellte:</b>	7. _____ _____	<i>(You can pick it up at the parcel locker until 8 p.m. today. Please bring your ID; otherwise the shipment will be returned to the sender after three days.)</i>

**Kunde:**

*Okay, danke für die Info, dann hole ich das Paket nach der Arbeit ab, damit nichts schiefgeht.*

*(Okay, thanks for the information. I'll pick up the package after work so nothing goes wrong.)*

*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. Write an email to an online retailer (about 80-100 words) describing a damaged delivery, your complaint, and the solution you would like.**

*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*

---

---

---