

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

der Anbieter	<i>(the provider)</i>	absagen	<i>(to cancel)</i>
der Beleg	<i>(the receipt)</i>	achten (auf)	<i>(to pay attention (to))</i>
der Kundenservice	<i>(customer service)</i>	aufheben	<i>(to keep; to pick up)</i>
der Mangel	<i>(the defect)</i>	ausreichen	<i>(to be sufficient)</i>
der Ordner	<i>(the folder)</i>	beschädigen	<i>(to damage)</i>
die Lieferzeit	<i>(delivery time)</i>	eine Reklamation einreichen	<i>(to file a complaint)</i>
die Trackingnummer	<i>(the tracking number)</i>	eine Rückerstattung verlangen	<i>(to request a refund)</i>
das beschädigte Paket	<i>(the damaged package)</i>	eine Rücksendung machen	<i>(to make a return)</i>
abwesend	<i>(absent)</i>	Das muss ein Irrtum sein.	<i>(That must be a mistake.)</i>
abgeben	<i>(to hand in; to drop off)</i>	Das war ein Missverständnis.	<i>(That was a misunderstanding.)</i>
abmachen	<i>(to arrange; to agree on)</i>	Der Nächste, bitte!	<i>(Next please!)</i>

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



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.

*When sending at a **Packstation**, you first scan the lower **barcode** on the shipping label. The label must be attached to the **cardboard box** in such a way that old codes are no longer visible. After that, you select the appropriate compartment size and put the parcel inside. Even without registration, you can receive a **posting receipt** if you enter your **email address**. Instead of waiting for a receipt, it may be useful to briefly film the process with your phone.*

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

1-c 2-a

2. Grammar: Verbs with prepositions (auf, an, für)

Certain verbs are fixed with prepositions such as auf, an, für, e.g. warten auf, denken an.



1. Verb + fixed preposition.
2. You ask: worauf, woran, wofür?
3. Akkusativ is often used after auf, für.
4. exceptions: [

Verb (verb)	Struktur (structure)	Beispiel im Kontext (example in context)
sich freuen (to be happy / to look forward)	auf + Akk.	Ich freue mich auf die Lieferung. (I'm looking forward to the delivery.)
sich freuen (to be happy / pleased)	über + Akk.	Ich freue mich über die Rückerstattung. (I'm happy about the refund.)
denken (to think)	an + Akk.	Ich denke an den Termin. (I'm thinking about the appointment.)
warten (to wait)	auf + Akk.	Ich warte auf den Beleg. (I'm waiting for the receipt.)
teilnehmen (to take part)	an + Dat.	Ich nehme an der Veranstaltung teil. (I'm taking part in the event.)
sich interessieren (to be interested)	für + Akk.	Ich interessiere mich für den Anbieter. (I'm interested in the provider.)

The preposition often determines the case.

sich freuen auf = future.

sich freuen über = result.

1. Ich warte noch _____ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (I am still waiting for the receipt because I would like to drop off the return shipment today.)
a. über b. an c. auf d. für
2. Denken Sie bitte _____ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (Please remember the tracking number, otherwise I can't find the package.)
a. auf b. bei c. an d. für

1. auf 2. an

**Rewrite the phrases (QR: AI+)**

1. (auf) Ich warte. Der Beleg ist noch nicht da.

(I am waiting for the receipt.)

2. (an) Wir nehmen teil. Die Veranstaltung beginnt um 18 Uhr.

(We are taking part in the event.)

3. (an) Sie denkt. Der Termin ist nächste Woche.

(She is thinking about the appointment.)

1. Ich warte auf den Beleg. **2.** Wir nehmen an der Veranstaltung teil. **3.** Sie denkt an den Termin.

Correct the error

1. Ich freue mich auf die Rückerstattung für die Retoure.

I am happy about the refund for the return.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

I am waiting for the shipment number from customer service.

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

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|----------------------------------|--|
| 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. Online shop notice: Returns and damaged delivery (QR: Audio)

Fill in the gaps: Rückerstattung, 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.

If you want to return an item, place it completely in the original box and attach the return label so that old barcodes are no longer visible. Drop off the package at a branch or use a parcel locker. Keep the drop-off receipt as proof until the refund is issued.

If your delivery arrived damaged, report the defect to customer service within 7 days. Please send photos of the damaged package, the goods, and the shipping label and provide the tracking number. We will review the case and inform you by email about a replacement, repair, or refund; processing may take a few days depending on delivery times.

(1) Geben, (2) ab, (3) Beleg, (4) Rückerstattung, (5) beschädigt, (6) Mangel, (7) Kundenservice

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

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- | | True | False |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |
- 1-V 2-X 3-V



4. Choose the correct solution

- Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____.
 (If I no longer had the receipt, I would find the order in the customer account.)
 a. fand b. finden c. fände d. finde
 - Bitte _____ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.
 (Please drop off the damaged package at the branch and keep the receipt.)
 a. gibt b. geben c. gibst d. gab
 - Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.
 (The provider sometimes damages the package during packing, so I file a complaint.)
 a. beschädigt b. beschädige c. beschädigen d. beschädigte
1. fände 2. geben 3. beschädigt

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)

Beschädigtes Paket im Paketshop

- | | |
|----------------------|---|
| Mitarbeiterin | <i>Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?</i> |
| Paketshop: | <i>(Next, please! How can we help you?)</i> |
| Kunde: | <i>Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.
(Hello, I would like to drop off this damaged parcel and start a return shipment – the item arrived damaged.)</i> |
| Mitarbeiterin | <i>Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?</i> |
| Paketshop: | <i>(Do you have the receipt or the provider's QR code with you? And do you know the tracking number?)</i> |
| Kunde: | <i>Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.
(Yes, I have the email in the folder. Here are the receipt and the tracking number.)</i> |



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.*

Paketshop:

(Good, I'll print the return label. Please stick it on the parcel and drop it off here. Keep the receipt in case customer service needs more information.)

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

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. Writing: Email (QR: AI+)

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)



Write an appropriate response: *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).*

Important verbs

Finden (to find)

Konjunktiv II Präsens

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

abgeben (to hand in)

Präsens

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

beschädigen (to damage)

Präsens

beschädige
beschädigst
beschädigt
beschädigen
beschädigt
beschädigen