

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>(de aanbieder)</i>	abmachen	<i>(afspreken)</i>
der Beleg	<i>(het ontvangstbewijs)</i>	absagen	<i>(afzeggen)</i>
der Kundenservice	<i>(de klantenservice)</i>	aufheben	<i>(opslaan)</i>
die Trackingnummer	<i>(het trackingnummer)</i>	ausreichen	<i>(voldoende zijn)</i>
die Lieferzeit	<i>(de levertijd)</i>	beschädigen	<i>(beschadigen)</i>
der Ordner	<i>(de map)</i>	eine Rückerstattung verlangen	<i>(een terugbetaling eisen)</i>
der Mangel	<i>(het gebrek)</i>	eine Rücksendung machen	<i>(een retour zenden)</i>
das beschädigte Paket	<i>(het beschadigde pakket)</i>	eine Reklamation einreichen	<i>(een klacht indienen)</i>
abwesend	<i>(afwezig)</i>	Das muss ein Irrtum sein.	<i>(Dat moet een vergissing zijn.)</i>
achten (auf)	<i>(oplettten (op))</i>	Das war ein Missverständnis.	<i>(Dat was een misverstand.)</i>
abgeben	<i>(inleveren)</i>	Der Nächste, bitte!	<i>(De volgende, alstublieft!)</i>

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst.



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.

*Bij het verzenden via een **Packstation** scan je eerst de onderste **streepjescode** op de pakketsticker. De sticker moet zo op de **kartonnen doos** zitten dat oude codes niet meer zichtbaar zijn. Daarna kies je de passende grootte van het vak en leg je het pakket erin. Ook zonder registratie kun je een **afgiftebevestiging** ontvangen als je je **e-mailadres** invoert. Voor wachten op een bewijs kan het zinvol zijn om het proces kort met je telefoon te filmen.*

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. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.
 - d. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.

2. Wie kann man eine Einlieferungsbestätigung bekommen, wenn man nicht registriert ist?
- a. Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.
 - b. Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.
 - c. Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
 - d. Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.

1-d 2-d

2. Grammatica: Werkwoorden met voorzetsels (auf, an, für)

Bepaalde werkwoorden staan vast met voorzetsels zoals auf, an, für, bijv. warten auf, denken an



1. Werkwoord + vast voorzetsel.
2. Je vraagt: worauf, woran, wofür?
3. Vaak wordt Akkusativ gebruikt na auf, für.

Verb (Werkwoord)	Structuur (Structuur)	Beispiel im Kontext (Voorbeeld in context)
sich freuen (zich verheugen)	auf + Akk.	Ich freue mich auf die Lieferung. (Ik verheug me op de levering.)
sich freuen (zich verheugen)	über + Akk.	Ich freue mich über die Rückerstattung. (Ik ben blij met de terugbetaling.)
denken (denken)	an + Akk.	Ich denke an den Termin. (Ik denk aan de afspraak.)
warten (wachten)	auf + Akk.	Ich warte auf den Beleg. (Ik wacht op het bewijs.)
teilnehmen (deelnemen)	an + Dat.	Ich nehme an der Veranstaltung teil. (Ik neem deel aan het evenement.)
sich interessieren (zich interesseren)	für + Akk.	Ich interessiere mich für den Anbieter. (Ik interesseer me voor de aanbieder.)

Het voorzetsel bepaalt vaak de naamval.

sich freuen auf = toekomst.

sich freuen über = resultaat.

1. Ich warte noch _____ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (Ik wacht nog op het bewijs, omdat ik de retourzending vandaag wil afgeven.)
 a. über b. an c. auf d. für
2. Denken Sie bitte _____ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (Denk alstublieft aan het trackingnummer, anders kan ik het pakket niet vinden.)
 a. auf b. bei c. an d. für

1. auf 2. an

Herschrijf de zinnen

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

(Ik wacht op het bewijs.)

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

(Wij nemen deel aan de bijeenkomst.)

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

(Zij denkt aan de afspraak.)

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

Corrigeer de fout

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

Ik verheug me over de terugbetaling voor de retourzending.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

Ik wacht op het zendingsnummer van de klantenservice.

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

3.Oefeningen



1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer | 1. Nummer, met der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufte. |
| 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. Mededeling van de online shop: retourzending en beschadigde levering

Vul de lege plekken in: 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.

Als u een artikel wilt terugsturen, leg het dan volledig in de originele doos en plak het retourenlabel zo dat oude barcodes niet meer zichtbaar zijn. Geef het pakket af in een filiaal of gebruik een pakjesautomaat. Bewaar het afgiftebewijs als bewijs totdat de terugbetaling is uitgevoerd.

Is uw levering beschadigd aangekomen, meld het gebrek dan binnen 7 dagen bij de klantenservice. Stuur alstublieft foto's van het beschadigde pakket, van de goederen en van het verzendetiket en vermeld het trackingnummer. Wij controleren de zaak en informeren u per e-mail over omruiling, reparatie of terugbetaling; de afhandeling kan, afhankelijk van de levertijd, enkele dagen duren.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord.

1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab.
 2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.
 3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.
- 1-V 2-X 3-V

Waar Onwaar

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



4. Kies de juiste oplossing

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____.
(Als ik het bonnetje niet meer had, zou ik de bestelling in het klantenaccount vinden.)
a. fand b. finden c. fände d. finde
 2. Bitte _____ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.
(Geef het beschadigde pakket alstublieft af in het filiaal en bewaar het bonnetje.)
a. gebt b. geben c. gibst d. gab
 3. Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.
(De aanbieder beschadigt het pakket soms al tijdens het inpakken, daarom dien ik een klacht in.)
a. beschädigt b. beschädige c. beschädigen d. beschädigte
1. fände 2. geben 3. beschädigt

5. Rollenspel - dialogen

Beschädigtes Paket im Paketshop

- Mitarbeiterin** *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*
- Paketshop:** *(De volgende, alstublieft! Hoe kunnen we u helpen?)*
- Kunde:** *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.
(Goedendag, ik wil dit beschadigde pakket afgeven en een retourzending starten – het artikel is beschadigd aangekomen.)*
- Mitarbeiterin** *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*
- Paketshop:** *(Heeft u het bewijs of de QR-code van de aanbieder bij u? En kent u het trackingnummer?)*
- Kunde:** *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.
(Ja, ik heb de e-mail in de map. Hier zijn het bewijs en het trackingnummer.)*



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: *(Goed, ik print het retourlabel. Plak het alstublieft op het pakket en geef het hier af. Bewaar het bewijs, voor het geval de klantenservice nog informatie nodig heeft.)*

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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)



Schrijf een passende reactie: *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).*

Belangrijke werkwoorden

Finden (*vinden*)

Konjunktiv II Präsens

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

abgeben (*afgeven*)

Präsens

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

beschädigen (*beschadigen*)

Präsens

beschädige
beschädigt
beschädigt
beschädigen
beschädigt
beschädigen