

B1.4 Pakete versenden und zurückgeben

Pakketten verzenden en retourneren

<https://app.colanguage.com/nl/duits/leerplan/b1/4>



Die Sendung	(De zending)	Versichert	(Verzekerd)
Das Paket	(Het pakket)	Beschädigt	(Beschadigd)
Die Sendungsverfolgung	(De zending volgen / tracken)	Unversehrt	(Onbeschadigd / intact)
Die Lieferzeit	(De levertijd)	Den Antrag stellen	(Een aanvraag indienen)
Die Zustellung	(De bezorging)	Angeben (infinitiv: Angeben)	(Opgeven (infinitief: opgeven))
Die Rücksendung	(De retourzending)	Abholen (infinitiv: Abholen)	(Ophalen (infinitief: ophalen))
Die Rückerstattung	(De terugbetaling / terugstorting)	Versenden (infinitiv: Versenden)	(Versturen (infinitief: versturen))
Die Reklamation	(De klacht (reclamatie))	Verschicken (infinitiv: Verschicken)	(Verzenden (infinitief: verzenden))
Die Garantie	(De garantie)	Nachverfolgen (infinitiv: Nachverfolgen)	(Volgen (infinitief: volgen) / zending volgen)
Die Schadensmeldung <small>(schade melden)</small>	(De schadeclaim / schade melden)	Einschreiben (infinitiv: Einschreiben)	(Aangetekend (infinitief: aangetekend))
Der Absender	(De afzender)	Umtauschen (infinitiv: Umtauschen)	(Omruilen (infinitief: omruilen))
Der Empfänger	(De ontvanger)	Erstatten (infinitiv: Erstatten)	(TerugbetaLEN / vergoeden (infinitief: terugbetaLEN))
Fristgerecht	(Tijdig / binnen de termijn)		

1. Oefeningen

1. E-Mail

U ontvangt een e-mail van de klantenservice van een onlinewinkel over een beschadigd pakket en moet hier schriftelijk op reageren.



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 **erstatte**n 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

Schrijf een passende reactie: vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich hätte gern ... / ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten bedanken, aber ... / bitte bestätigen Sie mir kurz, ob ...

2. Voltooii de dialogen

a. Online-Bestellung: Paket kommt beschädigt an

Kundin:

Guten Tag, hier spricht Anna Keller, (Goedendag, met Anna Keller. Ik heb
ich habe gestern ein Paket von Ihnen gisteren een pakket van u ontvangen, maar
bekommen, aber der Artikel ist leider het artikel is helaas beschadigd.)
beschädigt.

Mitarbeiter Kundenservice: 1. _____ (Goedendag mevrouw Keller, dat spijt me.

Om welke bestelling gaat het precies? Heeft
u uw bestelnummer of de
verzendbevestiging bij de hand?)

Kundin:	<i>Ja, die Bestellnummer ist 58423, ich habe einen Monitor bestellt und das Gehäuse ist beim Auspacken schon kaputt gewesen.</i>	<i>(Ja, het bestelnummer is 58423. Ik heb een monitor besteld en de behuizing was al kapot toen ik het uitpakte.)</i>
Mitarbeiter Kundenservice:	2. _____	<i>(Ik begrijp het. Dan leggen we een klacht vast. Wilt u de monitor omruilen of liever een terugbetaling van het aankoopbedrag?)</i>
Kundin:	<i>Ich hätte gerne zuerst einen Umtausch, aber nur, wenn Sie mir garantieren können, dass die nächste Lieferung gut verpackt ist.</i>	<i>(Ik zou eerst graag een omruiling willen, maar alleen als u mij kunt garanderen dat de volgende levering goed verpakt is.)</i>
Mitarbeiter Kundenservice:	3. _____	<i>(Ja, we sturen u meteen een vervangend apparaat. De levering is kosteloos en u kunt het defecte apparaat met het bijgevoegde retourlabel terugsturen.)</i>
Kundin:	<i>Muss ich die Versandkosten für die Rücksendung vorstrecken oder wird das komplett von Ihnen erstattet?</i>	<i>(Moet ik de verzendkosten voor de retour eerst voorschieten, of wordt dat volledig door u vergoed?)</i>
Mitarbeiter Kundenservice:	4. _____	<i>(Nee, de retour is bij een defect artikel voor u gratis. De verzendkosten nemen wij volledig voor onze rekening.)</i>

b. Paket nicht angekommen: Nachverfolgung in der Postfiliale

Kunde:	<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>(Hallo, ik wacht al meer dan een week op een belangrijke zending uit München. Volgens de levertijd had het pakket eergisteren al moeten arriveren.)</i>
Postangestellte:	5. _____	<i>(Goedendag. Heeft u de verzendcode bij zich? Dan kan ik de zending voor u traceren.)</i>
Kunde:	<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>(Ja, hier is het briefje van de afzender. Ik ben de ontvanger, maar ik heb alleen een verzendbevestiging per e-mail gekregen, geen pakket.)</i>
Postangestellte:	6. _____	<i>(Ik kijk even... Volgens het systeem ligt de zending sinds gisteren in onze Packstation bij het hoofdstation. Er kon niet bij uw adres worden bezorgd.)</i>
Kunde:	<i>Das ist merkwürdig, ich war zu Hause; kann ich das Paket heute noch irgendwo abholen oder wird es zurückgeschickt?</i>	<i>(Dat is vreemd, ik was thuis. Kan ik het pakket vandaag nog ergens ophalen of wordt het teruggestuurd?)</i>

Postangestellte: 7. _____

(U kunt het vandaag tot 20:00 uur bij de Packstation ophalen. Neemt u alstublieft uw identiteitsbewijs mee, anders wordt de zending over drie dagen als retour naar de afzender gestuurd.)

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

(Oké, bedankt voor de informatie. Dan haal ik het pakket na het werk op zodat niets misgaat.)

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. Schrijf een e-mail aan een onlinewinkel (ongeveer 80-100 woorden) en beschrijf een beschadigde levering, uw klacht en welke oplossing u wenst.

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
