

# 1 Anliegen äußern

## LÖSUNGEN

### Beschwerdegründe erkennen 1

1

Mögliche Lösung: 1 (die Kassiererin oder den Kassierer bitten, eine zusätzliche Kassa öffnen zu lassen); 2 (per E-Mail bei der Verkäuferin bzw. beim Verkäufer nachfragen); 3 (die Lehrerin darauf hinweisen, dass alle Fragen richtig beantwortet wurden); 4 (dem Kellner mitteilen, dass du etwas anderes bestellt hast)

2

1, 3, 4, 5

3

1D (C); 2E (A); 3A (C); 4B (C); 5C (B)



### Beschwerdegründe erkennen 3

3, 4, 5

3

1 – kleinere Anschaffungen des täglichen Lebens selbst vornehmen, Beispiele: Kauf einer Wurstsemmel, Fahrkarte, Beitritt zu einem Schülerverein; 2 – Bei der Annahme von Geschenken, mit denen Verpflichtungen verbunden sind (z. B. ein Haustier, das gepflegt und gefüttert werden muss, wobei auch Kosten entstehen), ist das Einverständnis der Eltern erforderlich; 3 – Auch kleinere Aufträge, beispielsweise für die Reparatur des Fahrrads, dürfen Jugendliche selbst geben; 4 – Das bedeutet, dass sie „Taschengeldgeschäfte“ ohne Zustimmung der Eltern abschließen können; 5 – Jugendliche sind ab dem vollendeten 18. Lebensjahr voll geschäftsfähig, d. h. sie können unter anderem eigenständig diverse Verträge abschließen.

### Reklamationen lesen und verstehen

1

a) Leider hielt der angeblich leistungsstarke Akku nur fünf Stunden. Beim erneuten Laden wiederholte sich das Problem.

b) *Kaufdatum*: 3. Juli; *Frist für die Schadensbehebung*: innerhalb der nächsten 14 Tage

2

reibungslos = ohne Probleme, schadhaft, defekt = kaputt, fristgerecht = rechtzeitig, abwickeln = durchführen, die Gewährleistung = gesetzliche Haftung für Mängel

### Nominalstil und Verbalstil kennen und anwenden

1

2) Wandbeleuchtung, 3) Danksagung, 4) Meldebestätigung, 5) Urteilsverkündung, 6) Hausübung, 7) Zeckenimpfung, 8) Geldüberweisung, 9) Unfallmeldung, 10) Vertragsunterzeichnung, 11) Stromleitung, 12) Briefmarkensammlung

2

2) die Jugend vertreten, 3) ein Theaterstück darbieten, 4) die Speisen portionieren, 5) die Kinder betreuen, 6) das Wort deuten, 7) die Homepage gestalten, 8) das Kindergeld erhöhen, 9) einen Teil zahlen, 10) die Speisen zubereiten, 11) einen Traum deuten, 12) das Buch bestellen

### Verben als Nomen verwenden

1

1) Bezahlen, 2) Vergleichen, 3) Betreten, 4) Schreiben, 5) Lesen/Studieren, 6) Rauchen, 7) Studieren/Lesen

2

Beim Schreiben eines Beschwerdebriefes muss man auf Sachlichkeit, Kürze und Verständlichkeit achten. Das Schildern der wichtigsten Fakten ist unerlässlich. Außerdem sollte man beim Verfassen des Briefes eine gewisse Erwartung formulieren – zum Beispiel, dass der Nachteil ausgeglichen oder ein Rabatt gewährt werden muss. Nur durch sorgfältiges Einhalten gewisser Fristen können Ein- und Widersprüche bei Behörden und Gerichten geltend gemacht werden. Ausschlaggebend ist dabei das Eingehen des Briefes bei der Behörde, nicht der Poststempel.

### Mit Bedingungssätzen Konsequenzen formulieren

2

**waagrecht**: Rückvergütung, weiterleiten, schriftlich, Ablaufdatum, nachlassen, stornieren, Einigung, auffordern, androhen, reagieren, Telefonat; **senkrecht**: Vertrag, Brief, Preis, defekt/Defekt, Ware, Mail, Rechnung

# 1 Anliegen äußern

## Wortproviant 1

1

**waagrecht:** kritisieren, reklamieren, umtauschen, rückerstatten, verlangen, reparieren, garantieren, auswechseln; **senkrecht:** korrigieren, fordern, beklagen, ausbessern, beanstanden

## Wortproviant 2

1

a) Artikel, beschweren, Kundendienst (Kunden, Dienst), reklamieren, Mitarbeiter, Lösung (Mitarbeiterlösung), Umtausch, kulant, Mängelbeschreibung (Mängel, Beschreibung)

2

bitte, wären Sie so freundlich, danke, es wäre schön, können Sie versuchen, ich bedanke mich sehr, eine große Hilfe

## Schreibplan und Beispieltext

1

Beschriftung links: Betreff, Anrede, Einstieg, Hauptteil, Schluss, Grußformel und Unterschrift;  
Beschriftung rechts: Absender, Empfänger, Ausgangslage, Beschreibung der Mängel, Forderung, Erledigung einfordern;

2

Konsequenz fehlt; mögliche Lösung: Sollten Sie unserem Anliegen nicht nachkommen, sehen wir uns gezwungen, rechtliche Schritte einzuleiten. Einfügung VOR dem Schlussteil.

## Beschwerdebrieve schreiben und überarbeiten

[rot unterstrichen] Sehr geehrtes Taxiunternehmen / Ich glaube, ich habe mit einem Herrn von -Ihrer Firma gesprochen, der hat mich – wenn ich mich recht erinnere – auch nach meinem Namen, der Telefonnummer usw. gefragt. Sie haben unseren Auftrag also irgendwo notiert. / Wir empfindenes daher als bodenlose Frechheit und Schlamperei. / Wir hatten einen totalen Stress, die Kinder waren unruhig und weinten, es goss in Strömen, ein anderes Taxi mit 2 Kindersitzen konnten wir in der kurzen Zeit auch nicht auftreiben. / Nach der Rückkehr aus unserem Urlaub, waren wir total schockiert und baff. / Wir sind auf Ihr Unternehmen stinksauer! Überweisen Sie daher sofort das Geld!

3

Da der Vertrag nur mündlich vereinbart wurde (Taxireservierung war telefonisch), hat die Familie nur wenig Chancen, die hohen Parkgebühren ersetzt zu bekommen. Man sollte daher Verträge / Aufträge besser schriftlich abschließen. So ist eindeutig nachweisbar, dass ein Vertrag nicht erfüllt wurde.

## Der Beistrich zwischen Haupt- und Gliedsatz

1

- 1) Wir werden rechtliche Schritte einleiten, falls Sie nicht auf unser Anliegen eingehen.
- 2) Wenn es zu einer deutlichen Preisreduktion kommt, sehen wir von einer Klage ab.
- 3) Falls Sie noch weitere Daten benötigen, melden Sie sich bitte rechtzeitig bei uns.
- 4) Kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst, wenn Sie mangelhafte Ware beanstanden wollen.
- 5) Unsere Kundenhotline ist jederzeit für Sie erreichbar, falls es Unklarheiten beim Bestellvorgang gibt.
- 6) Wenn Sie Reisekostenrückerstattung beantragen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus.

2

- 1) Falls Sie nicht auf unser Anliegen eingehen, werden wir rechtliche Schritte einleiten.
- 2) Wir sehen von einer Klage ab, wenn es zu einer deutlichen Preisreduktion kommt.
- 3) Melden Sie sich bitte rechtzeitig bei uns, falls Sie noch weitere Daten benötigen.
- 4) Wenn Sie mangelhafte Ware beanstanden wollen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst.
- 5) Falls es Unklarheiten beim Bestellvorgang gibt, ist unsere Kundenhotline jederzeit für Sie erreichbar.
- 6) Füllen Sie bitte dieses Formular aus, wenn Sie Reisekostenrückerstattung beantragen wollen.

3

a) Lieber Papa, weil/da heute die letzten beiden Stunden entfallen, komme ich schon um 12.30 Uhr zum Mittagessen nachhause. Ich würde mich sehr freuen, wenn es nicht schon wieder Nudeln gäbe. Sie schmecken mir leider gar nicht mehr, weil/da du sie immer viel zu lange kochst. Leider fragst du dich nie, warum ich meinen Teller nie leer esse. ...

b) **Lösungsvorschlag für die Begründung:** Luise sollte sich bei Papa für das Kochen bedanken, wenn sie wirklich eine Veränderung will.

## 1 Anliegen äußern

### **das/dass (1): Die Wortarten und Ersatzwörter wiederholen**

**1**

1) Ersatzwort, 2) das, 3) Artikel, 4) es/dies, 5) welches, 6) dass, 7) Konjunktion

**2**

1) dass (-), 2) das (ein, dieses) (A), 3) dass (-) (K), 4) das (welches) (R), 5) das (es/dies) (D)

## 1 Anliegen äußern

2

2) die Jugend vertreten, 3) ein Theaterstück darbieten, 4) die Speisen portionieren, 5) die Kinder betreuen, 6) das Wort deuten, 7) die Homepage gestalten, 8) das Kindergeld erhöhen, 9) einen Teil zahlen, 10) die Speisen zubereiten, 11) einen Traum deuten, 12) das Buch bestellen

### Verben als Nomen verwenden

1

1) Bezahlen, 2) Vergleichen, 3) Betreten, 4) Schreiben, 5) Lesen/Studieren, 6) Rauchen, 7) Studieren/Lesen

2

Beim Schreiben eines Beschwerdebriefes muss man auf Sachlichkeit, Kürze und Verständlichkeit achten. Das Schildern der wichtigsten Fakten ist unerlässlich. Außerdem sollte man beim Verfassen des Briefes eine gewisse Erwartung formulieren – zum Beispiel, dass der Nachteil ausgeglichen oder ein Rabatt gewährt werden muss. Nur durch sorgfältiges Einhalten gewisser Fristen können Ein- und Widersprüche bei Behörden und Gerichten geltend gemacht werden. Ausschlaggebend ist dabei das Eingehen des Briefes bei der Behörde, nicht der Poststempel.

### Bedingungssätze: Konsequenzen formulieren

2

**waagrecht:** Rückvergütung, weiterleiten, schriftlich, Ablaufdatum, nachlassen, stornieren, Einigung, auffordern, androhen, reagieren, Telefonat; **senkrecht:** Vertrag, Brief, Preis, defekt/Defekt, Ware, Mail, Rechnung