

Die Reklamation

1a Worauf sollten Sie achten, wenn Sie einen mp3-Player kaufen? Was könnte an so einem Gerät alles problematisch sein?

Kopfhörer	Tonqualität	Batterieverbrauch
Software	Lautstärke	Wackelkontakt ...



Es könnte sein, dass die Kopfhörer nicht in Ordnung sind. Vielleicht kann man die Lautstärke nicht gut einstellen.

2.14

b Hören Sie ein Telefongespräch und nummerieren Sie die Sätze nach dem Verlauf des Gesprächs.

- Frau Jakobsen schildert das Problem mit dem mp3-Player.
- Der Angestellte bedankt sich für den Anruf und verabschiedet sich.
- 1 Frau Jakobsen ruft bei dem Computerhändler an und nennt den Grund ihres Anrufs.
- Der Angestellte fragt nach der Rechnungsnummer.
- Der Angestellte bittet Frau Jakobsen, das Problem schriftlich zu schildern.
- Frau Jakobsen fragt nach dem Namen ihres Gesprächspartners.
- Der Angestellte hat Fragen zu den Reklamationsgründen.
- Ü 1 Frau Jakobsen fragt, wie lange es dauert, bis sie ein neues Gerät bekommt.

2a Lesen Sie die Sätze aus dem Hörtext und markieren Sie die Verben im Konjunktiv II. Kreuzen Sie an, was die Sätze ausdrücken.

	höfliche		
	Bitte	Irreales	Vermutung
1. Ja, hätten Sie da bitte mal die Rechnungsnummer für mich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Da könnte ein Wackelkontakt sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich würde Sie bitten, dass Sie uns das ... schriftlich schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich bräuchte das aber trotzdem schriftlich von Ihnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ich hätte mir das Gerät doch in einem Geschäft kaufen sollen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Ergänzen Sie die Regeln zum Konjunktiv II.

haben – würde – Modalverben – sollen

Die meisten Verben bilden den Konjunktiv II mit _____ + Infinitiv: ich *würde kaufen*.

Die _____, *sein*, _____ und das Verb *brauchen* bilden den Konjunktiv II mit den Formen des Präteritums und Umlaut (a, o, u → ä, ö, ü).

müssen, ich *muss*, ich *musste* → **ich müsste**; *haben*, ich *habe*, ich *hatte* → **ich hätte**

Ausnahme: Die Modalverben *wollen* und _____ bilden den Konjunktiv ohne Umlaut: Sie **sollten** das Gerät besser umtauschen.



► Ü 2

3a Ergänzen Sie die Aussagen. Verwenden Sie den Konjunktiv II.

sich beschweren

Könnten Sie mich bitte mit ... verbinden?
 Ich _____ gerne ein Ersatzgerät.
 Ich _____ vorschlagen, dass Sie ...
 _____ ich bitte Ihren Chef sprechen?
 Darauf _____ Sie hinweisen müssen.
 Wenn Sie alles pünktlich verschickt _____,
 _____ ich jetzt kein Problem.

auf Beschwerden reagieren

Ich _____ Sie bitten, sich an den
 Hersteller zu wenden.
 Wir _____ Ihnen ein Leihgerät geben.
 _____ Sie bitte zu uns kommen?
 Wir _____ Ihnen eine Gutschrift geben.
 Ich _____ Sie bitten,
 mir das alles schriftlich zu geben.

► Ü 3-5

b Wählen Sie mit einem Partner / einer Partnerin eine Situation und spielen Sie ein Reklamationsgespräch.

Sie haben online eine Hose bestellt und sehen beim Auspacken, dass sich eine Naht auflöst.

Sie haben einen Laptop gekauft und merken zu Hause, dass das Gerät sehr heiß wird.

Sie haben ein Kaffeeservice geliefert bekommen. Ein Teller ist kaputt.

4a Frau Jakobsen hat einen Brief geschrieben. Bringen Sie die Textteile in die richtige Reihenfolge.

Es könnte sein, dass der Lautstärkeregler einen Wackelkontakt hat. Entweder spielt der mp3-Player die Lieder zu laut oder zu leise ab.

Sehr geehrter Herr Müller,

wie bereits telefonisch besprochen, möchte ich Ihnen hiermit schriftlich meine Reklamation mitteilen. Ich habe den bei Ihnen bestellten mp3-Player vor drei Wochen erhalten, aber leider funktioniert er nicht mehr. Man kann die Lautstärke nicht richtig einstellen.

Ich freue mich auf Ihre Antwort und ein neues Gerät.
 Mit freundlichen Grüßen
 Katarina Jakobsen

Da das Gerät offensichtlich kaputt ist, bitte ich Sie, mir ein neues zu schicken. Ich bin nur noch für zwei Wochen hier in Deutschland und würde Sie daher bitten, diesen Fall so schnell wie möglich zu bearbeiten.

Betreff: Reklamation, Rg.-Nr. 8073472-1

b Wählen Sie eine Situation aus 3b und schreiben Sie eine Reklamation.