

Reklamation: etwas ist kaputt oder falsch

A2.2 - EINKAUFEN UND KONSUM



Wortschatz zum Text

Deutsch	Englisch / Erklärung
die Reklamation	complaint / claim
der Kundenservice	customer service
das Produkt	product
die Bestellung	order
die Lieferung	delivery
das Paket	parcel
der Kassenbon	receipt
die Rechnung	invoice
die Garantie	warranty
der Defekt	defect
kaputt	broken
falsch	wrong
beschädigt	damaged
fehlen	to be missing

Deutsch	Englisch / Erklärung
funktionieren	to work / function
zurückgeben	to return
umtauschen	to exchange
erstatten	to refund
sich beschweren	to complain
höflich	polite
ärgerlich	annoying
die Lösung	solution

Meine zusätzlichen Wörter / Notizen:

Reklamation: etwas ist kaputt oder falsch

A2.2 - EINKAUFEN UND KONSUM

Mia bestellt online eine neue Schreibtischlampe. Sie braucht sie für ihr Zimmer, weil sie abends oft Hausaufgaben macht. Ihre alte Lampe ist zu dunkel, und beim Lesen bekommt sie schnell Kopfschmerzen. Im Online-Shop findet sie eine moderne Lampe in Weiß. Sie ist nicht zu teuer und hat viele gute Bewertungen.

Drei Tage später kommt das Paket an. Mia freut sich und öffnet es sofort. Aber schon beim Auspacken merkt sie, dass etwas nicht stimmt. Die Lampe ist nicht weiß, sondern schwarz. Außerdem ist der Schalter locker. Als Mia die Lampe anschließt, funktioniert sie nur kurz. Nach zwei Minuten geht das Licht aus.

Mia ist enttäuscht. Zuerst möchte sie einfach wütend eine Nachricht schreiben. Ihre Mutter sagt aber: „Bleib höflich und erkläre genau, was passiert ist. Dann bekommst du schneller eine Lösung.“ Mia sucht die Rechnung und macht zwei Fotos: eins von der falschen Farbe und eins vom lockeren Schalter.

Dann schreibt Mia dem Kundenservice eine E-Mail. Sie erklärt, wann sie die Lampe bestellt hat, welche Bestellnummer sie hat und welche Probleme es gibt. Sie schreibt auch, dass sie die Lampe gern umtauschen möchte. Am Ende bedankt sie sich für eine schnelle Antwort.

Am nächsten Tag bekommt Mia eine Antwort. Der Kundenservice entschuldigt sich für den Fehler. Die Mitarbeiterin schreibt, dass Mia die kaputte Lampe kostenlos zurückschicken kann. Eine neue weiße Lampe wird sofort losgeschickt. Mia bekommt auch ein Rücksendeetikett per E-Mail.

Zwei Tage später kommt die neue Lampe. Diesmal ist die Farbe richtig, und der Schalter funktioniert. Mia ist zufrieden, aber sie hat etwas gelernt. Eine Reklamation ist ärgerlich, aber nicht automatisch ein großer Streit. Wichtig ist, ruhig zu bleiben, genaue Informationen zu geben und Fotos oder Belege mitzuschicken. So kann der Kundenservice das Problem besser verstehen und schneller helfen.



Fragen zum Text

1. Was bestellt Mia online?

2. Warum braucht Mia eine neue Lampe?

3. Welche Farbe soll die neue Lampe haben?

4. Wann kommt das Paket an?

5. Was merkt Mia beim Auspacken?

6. Was passiert, als Mia die Lampe anschließt?

7. Was rät Mias Mutter ihr?

8. Welche Belege sammelt Mia?

9. Welche Informationen schreibt Mia in die E-Mail?

10. Was möchte Mia mit der Lampe machen?

11. Was bietet der Kundenservice an?

12. Was lernt Mia am Ende?



Multiple Choice

1. Warum bestellt Mia eine neue Lampe?

- ☐ A) Sie möchte ihr Zimmer komplett neu einrichten.
- ☐ B) Ihre alte Lampe ist zu dunkel.
- ☐ C) Ihre Mutter braucht eine Lampe für die Küche.
- ☐ D) Sie möchte ein Geschenk kaufen.

2. Welche Farbe hat Mia bestellt?

- ☐ A) Weiß.
- ☐ B) Schwarz.
- ☐ C) Blau.
- ☐ D) Grün.

3. Was ist mit der gelieferten Lampe falsch?

- ☐ A) Sie ist zu groß und hat keinen Karton.
- ☐ B) Sie ist schwarz, und der Schalter ist locker.
- ☐ C) Sie ist weiß, aber zu teuer.
- ☐ D) Sie hat keine Rechnung und keine Verpackung.

4. Was passiert nach zwei Minuten?

- ☐ A) Das Licht geht aus.
- ☐ B) Die Lampe wird heller.
- ☐ C) Mia bekommt eine Nachricht.
- ☐ D) Der Schalter repariert sich selbst.

5. Warum soll Mia höflich schreiben?

- ☐ A) Damit der Kundenservice das Problem besser versteht und schneller helfen kann.
- ☐ B) Weil sie keine Rechnung hat.
- ☐ C) Weil sie die Lampe behalten möchte.
- ☐ D) Weil sie keine Fotos machen darf.

6. Was schickt Mia dem Kundenservice?

- ☐ A) Nur eine kurze wütende Nachricht.
- ☐ B) Die Rechnung und Fotos vom Problem.
- ☐ C) Die alte Lampe.
- ☐ D) Eine Nachricht ohne Bestellnummer.

7. Was bekommt Mia per E-Mail?

- ☐ A) Einen Gutschein für Schuhe.
- ☐ B) Ein Rücksendetikett.
- ☐ C) Eine neue Rechnung für zwei Lampen.
- ☐ D) Eine Entschuldigung von ihrer Mutter.

8. Welche Aussage passt am besten zum Text?

- ☐ A) Eine Reklamation funktioniert besser, wenn man ruhig und genau bleibt.
- ☐ B) Man sollte kaputte Produkte immer behalten.
- ☐ C) Der Kundenservice hilft nie.
- ☐ D) Fotos sind bei einer Reklamation verboten.

Ordne zu

A	B
Mia bestellt eine neue Lampe,	weil der Kundenservice genaue Informationen braucht.
Die alte Lampe ist zu dunkel,	deshalb bekommt Mia beim Lesen Kopfschmerzen.
Beim Auspacken merkt Mia,	dass die Farbe falsch ist.
Der Schalter ist locker,	und das Licht geht nach zwei Minuten aus.
Mias Mutter rät ihr, höflich zu bleiben,	damit aus dem Problem kein großer Streit wird.
Mia macht Fotos,	damit sie das Problem zeigen kann.
Der Kundenservice schickt ein Rücksendetikett,	damit Mia die Lampe kostenlos zurückschicken kann.
Die neue Lampe funktioniert,	deshalb ist Mia am Ende zufrieden.

Bringe in die richtige Reihenfolge

Nr.	Satz / Ereignis	Reihenfolge
1.	Mia schreibt dem Kundenservice eine E-Mail.	
2.	Mia bestellt online eine weiße Schreibtischlampe.	
3.	Der Kundenservice entschuldigt sich und bietet einen Umtausch an.	
4.	Mia merkt, dass die Lampe schwarz ist.	
5.	Mia macht Fotos vom Problem.	
6.	Die neue Lampe kommt an und funktioniert.	
7.	Das Paket kommt nach drei Tagen an.	
8.	Mias Mutter rät ihr, höflich zu bleiben.	
9.	Die Lampe funktioniert nur kurz.	
10.	Mia bekommt ein Rücksendetikett per E-Mail.	

Finde den Fehler im Inhalt

1. Mia bestellt online einen neuen Schreibtisch.

2. Mias alte Lampe ist zu hell.

3. Mia bestellt eine schwarze Lampe.

4. Das Paket kommt erst nach zwei Wochen an.

5. Die gelieferte Lampe hat die richtige Farbe und funktioniert perfekt.

6. Mia schreibt sofort eine wütende Nachricht ohne Informationen.

7. Der Kundenservice sagt, dass Mia die Rücksendung selbst bezahlen muss.

8. Die zweite Lampe ist wieder kaputt.



70-90 Wörter

[illegible]

Lösungen

Fragen zum Text

1. Mia bestellt online eine neue Schreibtischlampe.
2. Sie braucht eine neue Lampe, weil ihre alte Lampe zu dunkel ist und sie beim Lesen schnell Kopfschmerzen bekommt.
3. Die neue Lampe soll weiß sein.
4. Das Paket kommt drei Tage später an.
5. Sie merkt, dass die Lampe schwarz statt weiß ist und dass der Schalter locker ist.
6. Die Lampe funktioniert nur kurz, und nach zwei Minuten geht das Licht aus.
7. Ihre Mutter rät ihr, höflich zu bleiben und genau zu erklären, was passiert ist.
8. Mia sucht die Rechnung und macht zwei Fotos.
9. Sie schreibt, wann sie die Lampe bestellt hat, welche Bestellnummer sie hat und welche Probleme es gibt.
10. Mia möchte die Lampe umtauschen.
11. Der Kundenservice bietet an, die kaputte Lampe kostenlos zurückzuschicken und eine neue weiße Lampe zu senden.
12. Mia lernt, dass man bei einer Reklamation ruhig bleiben, genaue Informationen geben und Fotos oder Belege mitschicken sollte.

Multiple Choice

1. B) Ihre alte Lampe ist zu dunkel.
2. A) Weiß.
3. B) Sie ist schwarz, und der Schalter ist locker.
4. A) Das Licht geht aus.
5. A) Damit der Kundenservice das Problem besser versteht und schneller helfen kann.
6. B) Die Rechnung und Fotos vom Problem.
7. B) Ein Rücksendetikett.
8. A) Eine Reklamation funktioniert besser, wenn man ruhig und genau bleibt.

Zuordnung

1. 1. Mia bestellt eine neue Lampe — weil der Kundenservice genaue Informationen braucht.
2. 2. Die alte Lampe ist zu dunkel — deshalb bekommt Mia beim Lesen Kopfschmerzen.
3. 3. Beim Auspacken merkt Mia — dass die Farbe falsch ist.
4. 4. Der Schalter ist locker — und das Licht geht nach zwei Minuten aus.
5. 5. Mias Mutter rät ihr, höflich zu bleiben — damit aus dem Problem kein großer Streit wird.

Lösungen

Zuordnung (Fortsetzung)

- 6. 6. Mia macht Fotos — damit sie das Problem zeigen kann.
- 7. 7. Der Kundenservice schickt ein Rücksendetikett — damit Mia die Lampe kostenlos zurückschicken kann.
- 8. 8. Die neue Lampe funktioniert — deshalb ist Mia am Ende zufrieden.

Reihenfolge

- 1. 1. Mia bestellt online eine weiße Schreibtischlampe.
- 2. 2. Das Paket kommt nach drei Tagen an.
- 3. 3. Mia merkt, dass die Lampe schwarz ist.
- 4. 4. Die Lampe funktioniert nur kurz.
- 5. 5. Mias Mutter rät ihr, höflich zu bleiben.
- 6. 6. Mia macht Fotos vom Problem.
- 7. 7. Mia schreibt dem Kundenservice eine E-Mail.
- 8. 8. Der Kundenservice entschuldigt sich und bietet einen Umtausch an.
- 9. 9. Mia bekommt ein Rücksendetikett per E-Mail.
- 10. 10. Die neue Lampe kommt an und funktioniert.

Fehler finden

- 1. Mia bestellt online eine neue Schreibtischlampe.
- 2. Mias alte Lampe ist zu dunkel.
- 3. Mia bestellt eine weiße Lampe.
- 4. Das Paket kommt drei Tage später an.
- 5. Die gelieferte Lampe ist schwarz, der Schalter ist locker und das Licht geht nach zwei Minuten aus.
- 6. Mia schreibt eine höfliche E-Mail mit Bestellnummer, Problem und Fotos.
- 7. Der Kundenservice schickt ein Rücksendetikett, damit Mia die Lampe kostenlos zurückschicken kann.
- 8. Die zweite Lampe hat die richtige Farbe und funktioniert.