

Eine Beschwerde nach der Reise schreiben

A2.2 - REISEN UND UNTERKUNFT



Wortschatz zum Text

Deutsch	Englisch / Erklärung
die Beschwerde	complaint
die Reise	trip
die Unterkunft	accommodation
die Buchung	booking
die Bestätigung	confirmation
das Zimmer	room
die Dusche	shower
die Heizung	heating
der Lärm	noise
die Reinigung	cleaning
die Rechnung	bill / invoice
die Rückerstattung	refund
der Aufenthalt	stay
der Kundenservice	customer service

Deutsch	Englisch / Erklärung
sich beschweren	to complain
funktionieren	to work / function
fehlen	to be missing
versprechen	to promise
erwarten	to expect
zurückbekommen	to get back
antworten	to reply
klären	to clarify / solve

Meine zusätzlichen Wörter / Notizen:

Eine Beschwerde nach der Reise schreiben

A2.2 - REISEN UND UNTERKUNFT

Betreff: Beschwerde zu meiner Buchung vom 12. bis 14. April

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich war vom 12. bis 14. April in Ihrem Gästehaus „Am Park“ in Leipzig. Die Buchung hatte die Nummer GP-28471. Leider war ich mit meinem Aufenthalt nicht zufrieden, weil es mehrere Probleme gab.

Zuerst war das Zimmer bei meiner Ankunft nicht richtig sauber. Auf dem Boden lagen noch Haare, und im Badezimmer war der Spiegel schmutzig. Ich habe das sofort an der Rezeption gemeldet. Die Mitarbeiterin war freundlich und hat gesagt, dass der Zimmerservice noch einmal kommt. Leider kam an diesem Abend niemand.

Außerdem funktionierte die Heizung nicht richtig. Das Zimmer war am Abend sehr kalt. Ich habe versucht, die Heizung höher zu stellen, aber sie wurde nicht warm. An der Rezeption sagte man mir, dass ein Techniker erst am nächsten Tag kommen kann. Deshalb musste ich die erste Nacht in einem kalten Zimmer schlafen.

Ein weiteres Problem war der Lärm. Auf der Webseite stand, dass das Gästehaus ruhig liegt. Mein Zimmer war aber direkt neben der Straße, und nachts fuhren viele Autos vorbei. Ich konnte schlecht schlafen. Am nächsten Morgen habe ich gefragt, ob ich ein anderes Zimmer bekommen kann. Leider war das Gästehaus ausgebucht.

Auch beim Frühstück gab es ein Problem. In meiner Buchung stand, dass Frühstück inklusive ist. Am Samstagmorgen sagte die Mitarbeiterin im Frühstücksraum aber, dass mein Name nicht auf der Liste steht. Ich musste zehn Minuten warten, bis das Problem geklärt wurde.

Ich verstehe, dass kleine Fehler passieren können. Aber in meinem Fall gab es mehrere Probleme: Das Zimmer war nicht sauber, die Heizung funktionierte nicht, das Zimmer war laut und die Information zum Frühstück war falsch.

Deshalb bitte ich um eine teilweise Rückerstattung. Ich finde 30 Euro angemessen. Bitte prüfen Sie meine Beschwerde und antworten Sie mir per E-Mail.

Als Anhang sende ich Ihnen die Buchungsbestätigung und ein Foto vom Badezimmer.

Mit freundlichen Grüßen

Mira Hoffmann



Fragen zum Text

1. Wo war Mira vom 12. bis 14. April?

2. Welche Buchungsnummer hatte Mira?

3. Warum schreibt Mira die E-Mail?

4. Was war bei der Ankunft nicht in Ordnung?

5. Was lag auf dem Boden?

6. Was versprach die Mitarbeiterin an der Rezeption?

7. Warum war die erste Nacht unangenehm?

8. Warum konnte Mira schlecht schlafen?

9. Warum bekam Mira kein anderes Zimmer?

10. Welches Problem gab es beim Frühstück?

11. Welche Rückerstattung möchte Mira?

12. Welche Anhänge sendet Mira mit?

Multiple Choice

1. Warum schreibt Mira eine E-Mail?

- ☐ A) Sie möchte eine neue Reise buchen.
- ☐ B) Sie möchte sich über ihren Aufenthalt beschweren.
- ☐ C) Sie möchte ein Fahrrad reparieren lassen.
- ☐ D) Sie möchte eine Stadtführung absagen.

2. Wo war Mira zu Gast?

- ☐ A) Im Hotel Sonntal.
- ☐ B) Im Gästehaus „Am Park“ in Leipzig.
- ☐ C) In einer Ferienwohnung in Köln.
- ☐ D) In einem Hostel in Bonn.

3. Was war mit dem Zimmer bei der Ankunft?

- ☐ A) Es war nichtsauber.
- ☐ B) Es war zu groß.
- ☐ C) Es hatte keinen Eingang.
- ☐ D) Es war noch nicht gebucht.

4. Was passierte mit dem Zimmerservice?

- ☐ A) Er kam sofort.
- ☐ B) Er kam an diesem Abend nicht.
- ☐ C) Er brachte ein neues Bett.
- ☐ D) Er reparierte die Heizung.

5. Warum war das Zimmer am Abend kalt?

- ☐ A) Die Heizung funktionierte nicht.
- ☐ B) Das Fenster war kaputt.
- ☐ C) Mira hatte die Tür offen gelassen.
- ☐ D) Es gab keine Decke.

6. Warum bekam Mira kein anderes Zimmer?

- ☐ A) Das Gästehaus war ausgebucht.
- ☐ B) Sie wollte nicht umziehen.
- ☐ C) Ihr Gepäck war verloren.
- ☐ D) Die Rezeption war geschlossen.

7. Was möchte Mira vom Gästehaus bekommen?

- ☐ A) Eine teilweise Rückerstattung.
- ☐ B) Ein neues Frühstück jeden Tag.
- ☐ C) Eine Fahrkarte nach Leipzig.
- ☐ D) Eine neue Schlüsselkarte.

8. Welche Aussage passt am besten zur E-Mail?

- ☐ A) Mira nennt mehrere Probleme und bittet höflich um eine Lösung.
- ☐ B) Mira schreibt nur, dass alles perfekt war.
- ☐ C) Mira vergisst die Buchungsnummer.
- ☐ D) Mira möchte sofort wieder buchen.



Ordne zu

A	B
Mira schreibt eine Beschwerde,	weil sie mit dem Aufenthalt nicht zufrieden war.
Das Zimmer war nicht sauber,	denn auf dem Boden lagen noch Haare.
Die Mitarbeiterin versprach Hilfe,	aber der Zimmerservice kam am Abend nicht.
Die Heizung funktionierte nicht richtig,	deshalb war das Zimmer in der Nacht kalt.
Mira konnte schlecht schlafen,	weil das Zimmer direkt neben der Straße lag.
Mira bekam kein anderes Zimmer,	weil das Gästehaus ausgebucht war.
Beim Frühstück gab es ein Problem,	obwohl Frühstück in der Buchung inklusive war.
Mira bittet um 30 Euro Rückerstattung,	weil es mehrere Probleme während des Aufenthalts gab.

Bringe in die richtige Reihenfolge

Nr.	Satz / Ereignis	Reihenfolge
1.	Mira nennt den Zeitraum ihres Aufenthalts.	
2.	Mira nennt die Buchungsnummer.	
3.	Mira beschreibt das schmutzige Zimmer.	
4.	Mira erklärt, dass der Zimmerservice nicht kam.	
5.	Mira beschreibt das Problem mit der Heizung.	
6.	Mira erklärt den Lärm in der Nacht.	
7.	Mira schreibt, dass kein anderes Zimmer frei war.	
8.	Mira beschreibt das Problem beim Frühstück.	
9.	Mira bittet um eine teilweise Rückerstattung.	
10.	Mira nennt die Anhänge zur E-Mail.	

Finde den Fehler im Inhalt

1. Mira war vom 12. bis 14. April in einem Hotel in Hamburg.

2. Die Buchung hatte die Nummer GP-11111.

3. Das Zimmer war bei der Ankunft sehr sauber.

4. Der Zimmerservice kam sofort am Abend.

5. Die Klimaanlage war zu kalt.

6. Mira bekam sofort ein anderes Zimmer.

7. Frühstück war nicht in der Buchung inklusive.

8. Mira bittet um eine Rückerstattung von 300 Euro.



Du warst in einer Unterkunft und hattest mehrere Probleme. Schreibe eine höfliche Beschwerde per E-Mail. Nenne den Zeitraum deiner Reise, die Buchungsnummer, mindestens zwei Probleme, was du schon gemeldet hast und welche Lösung du möchtest.

[illegible]

Lösungen

Fragen zum Text

1. Mira war im Gästehaus „Am Park“ in Leipzig.
2. Miras Buchungsnummer war GP-28471.
3. Mira schreibt die E-Mail, weil sie mit ihrem Aufenthalt nicht zufrieden war.
4. Das Zimmer war nicht richtig sauber.
5. Auf dem Boden lagen noch Haare.
6. Die Mitarbeiterin versprach, dass der Zimmerservice noch einmal kommt.
7. Die erste Nacht war unangenehm, weil die Heizung nicht funktionierte und das Zimmer kalt war.
8. Mira konnte schlecht schlafen, weil ihr Zimmer direkt neben der Straße lag und es laut war.
9. Mira bekam kein anderes Zimmer, weil das Gästehaus ausgebucht war.
10. Miras Name stand nicht auf der Liste, obwohl Frühstück inklusive war.
11. Mira möchte eine teilweise Rückerstattung von 30 Euro.
12. Mira sendet die Buchungsbestätigung und ein Foto vom Badezimmer mit.

Multiple Choice

1. B) Sie möchte sich über ihren Aufenthalt beschweren.
2. B) Im Gästehaus „Am Park“ in Leipzig.
3. A) Es war nichtsauber.
4. B) Er kam an diesem Abend nicht.
5. A) Die Heizung funktionierte nicht.
6. A) Das Gästehaus war ausgebucht.
7. A) Eine teilweise Rückerstattung.
8. A) Mira nennt mehrere Probleme und bittet höflich um eine Lösung.

Zuordnung

1. 1. Mira schreibt eine Beschwerde — weil sie mit dem Aufenthalt nicht zufrieden war.
2. 2. Das Zimmer war nicht sauber — denn auf dem Boden lagen noch Haare.
3. 3. Die Mitarbeiterin versprach Hilfe — aber der Zimmerservice kam am Abend nicht.
4. 4. Die Heizung funktionierte nicht richtig — deshalb war das Zimmer in der Nacht kalt.
5. 5. Mira konnte schlecht schlafen — weil das Zimmer direkt neben der Straße lag.
6. 6. Mira bekam kein anderes Zimmer — weil das Gästehaus ausgebucht war.

Lösungen

Zuordnung (Fortsetzung)

- 7. 7. Beim Frühstück gab es ein Problem — obwohl Frühstück in der Buchung inklusive war.
- 8. 8. Mira bittet um 30 Euro Rückerstattung — weil es mehrere Probleme während des Aufenthalts gab.

Reihenfolge

- 1. 1. Mira nennt den Zeitraum ihres Aufenthalts.
- 2. 2. Mira nennt die Buchungsnummer.
- 3. 3. Mira beschreibt das schmutzige Zimmer.
- 4. 4. Mira erklärt, dass der Zimmerservice nicht kam.
- 5. 5. Mira beschreibt das Problem mit der Heizung.
- 6. 6. Mira erklärt den Lärm in der Nacht.
- 7. 7. Mira schreibt, dass kein anderes Zimmer frei war.
- 8. 8. Mira beschreibt das Problem beim Frühstück.
- 9. 9. Mira bittet um eine teilweise Rückerstattung.
- 10. 10. Mira nennt die Anhänge zur E-Mail.

Fehler finden

- 1. Mira war vom 12. bis 14. April im Gästehaus „Am Park“ in Leipzig.
- 2. Die Buchung hatte die Nummer GP-28471.
- 3. Das Zimmer war bei der Ankunft nicht richtig sauber.
- 4. Der Zimmerservice kam an diesem Abend nicht.
- 5. Die Heizung funktionierte nicht richtig.
- 6. Mira bekam kein anderes Zimmer, weil das Gästehaus ausgebucht war.
- 7. Frühstück war in Miras Buchung inklusive.
- 8. Mira bittet um eine teilweise Rückerstattung von 30 Euro.