

Im Hotel stimmt die Buchung nicht

B1.2 - REISEN, MOBILITÄT UND ORIENTIERUNG



Wortschatz zum Text

Deutsch	Englisch / Erklärung
die Buchung	booking / reservation
die Unterkunft	accommodation
das Hotel	hotel
die Rezeption	reception
der Empfang	reception desk
das Zimmer	room
das Einzelzimmer	single room
das Doppelzimmer	double room
die Bestätigung	confirmation
die Reservierung	reservation
der Fehler	mistake
die Lösung	solution
der Nachweis	proof
die E-Mail	email

Deutsch	Englisch / Erklärung
die Übernachtung	overnight stay
die Rechnung	bill / invoice
der Preis	price
der Aufpreis	extra charge
die Beschwerde	complaint
die Entschuldigung	apology
die Alternative	alternative
die Verantwortung	responsibility
die Situation	situation
die Geduld	patience
der Kompromiss	compromise
ankommen	to arrive
einchecken	to check in
klären	to clarify
nachfragen	to ask for information
sich beschweren	to complain
ruhig bleiben	to stay calm
bestätigen	to confirm
überprüfen	to check

Meine zusätzlichen Wörter / Notizen:

Im Hotel stimmt die Buchung nicht

B1.2 - REISEN, MOBILITÄT UND ORIENTIERUNG

Nach der langen Zugfahrt nach Leipzig wollte die Klasse 10d nur noch im Jugendhotel ankommen, die Taschen abstellen und kurz Pause machen. Der Vormittag am Bahnhof war schon anstrengend genug gewesen, weil der erste Zug ausgefallen war. Als die Gruppe endlich vor dem Hotel stand, waren alle müde, hungrig und etwas ungeduldig. Frau Sommer ging zur Rezeption, während die Schülerinnen und Schüler mit ihren Koffern in der Eingangshalle warteten.

Zuerst sah alles normal aus. Die Mitarbeiterin an der Rezeption begrüßte Frau Sommer freundlich und suchte die Buchung im Computer. Dann runzelte sie die Stirn. In ihrem System standen nur zwölf Personen, obwohl die Klasse mit achtzehn Schülerinnen und Schülern und zwei Begleitpersonen angereist war. Außerdem waren nur drei Vierbettzimmer und ein Doppelzimmer reserviert. Frau Sommer blieb ruhig, bat aber sofort darum, die Buchung noch einmal zu prüfen.

Die Klasse bemerkte schnell, dass etwas nicht stimmte. Einige begannen zu flüstern. Paul sagte genervt, dass nach dem Zugausfall jetzt auch noch das Hotel Probleme mache. Mia wollte sofort wissen, ob sie vielleicht in ein anderes Hotel müssten. Ben machte einen Witz darüber, auf dem Flur zu schlafen, aber niemand lachte richtig. Die Stimmung wurde wieder unruhig.

Frau Sommer öffnete auf ihrem Laptop die E-Mail mit der Buchungsbestätigung. Dort stand eindeutig: zwanzig Personen, fünf Vierbettzimmer, Ankunft am Freitag, zwei Übernachtungen. Sie zeigte die Bestätigung der Mitarbeiterin. Diese entschuldigte sich und sagte, dass wahrscheinlich beim Übertragen der Daten ein Fehler passiert sei. Im Hotel seien aber wegen einer Messe fast alle Zimmer belegt. Eine einfache Lösung gab es also nicht sofort.

Die Mitarbeiterin telefonierte mit der Hotelmanagerin. Frau Sommer bat die Klasse, sich in der Halle hinzusetzen und nicht durcheinander Fragen zu stellen. Sie erklärte, dass ein Fehler passiert sei, aber dass sie die schriftliche Bestätigung habe. Deshalb müsse das Hotel eine Lösung suchen. Trotzdem bat sie die Klasse um Geduld. Gerade auf Reisen könne es passieren, dass man nicht sofort bekommt, was geplant war.

Nach einigen Minuten kam die Managerin. Sie bot zuerst an, vier Schülerinnen in einem Partnerhotel unterzubringen, das zehn Minuten zu Fuß entfernt lag. Frau Sommer war damit nicht zufrieden. Sie erklärte, dass sie die Aufsichtspflicht habe und die Klasse nicht auf zwei Hotels verteilen möchte. Außerdem seien einige Schülerinnen zum ersten Mal ohne Eltern unterwegs. Die Managerin verstand den Punkt, sagte aber, dass sie im Haus nur noch zwei freie Doppelzimmer habe.

Nun musste ein Kompromiss gefunden werden. Nach weiterer Prüfung stellte sich heraus, dass ein Konferenzraum für die Nacht nicht gebraucht wurde und als Schlafraum vorbereitet werden konnte. Das Hotel konnte dort vier zusätzliche Betten aufstellen. Zwei Begleitpersonen sollten in einem Doppelzimmer schlafen, und die restlichen Zimmer wurden neu verteilt. Das war nicht ideal, aber die Klasse konnte zusammen im selben Haus bleiben. Außerdem versprach die Managerin, den Preis zu reduzieren und am nächsten Morgen ein zusätzliches Frühstück anzubieten.

Nicht alle waren begeistert. Einige fanden den Konferenzraum unfair, andere wollten nicht mit bestimmten Personen ein Zimmer teilen. Frau Sommer entschied deshalb, die Zimmerverteilung nicht allein zu bestimmen. Jede Gruppe sollte kurz überlegen, wer mit wem schlafen kann, ohne dass Streit entsteht. Danach wurden die Zimmer ruhig neu verteilt. Mia schlug vor, dass ihre Gruppe den Konferenzraum nimmt, weil sie dort wenigstens zusammenbleiben können. Das half der Stimmung.

Später, als alle ihre Taschen im Zimmer hatten, traf sich die Klasse noch einmal kurz im Aufenthaltsraum. Frau Sommer erklärte, warum es wichtig gewesen war, die E-Mail mit der Buchungsbestätigung zu haben. Ohne schriftlichen Nachweis wäre es viel schwieriger gewesen, die Situation zu klären. Sie sagte auch, dass Beschwerden sachlich bleiben müssen. Laut

werden hilft selten. Klar sagen, was vereinbart war, und eine realistische Lösung fordern, hilft meistens mehr.

Am Abend war die Klasse immer noch müde, aber die Situation fühlte sich nicht mehr dramatisch an. Paul gab zu, dass er wieder zuerst gemeckert hatte. Ben meinte, der Konferenzraum sei zwar nicht gemütlich, aber wenigstens hätten sie jetzt eine Geschichte für später. Mia sagte, sie habe gelernt, dass Reisen nicht nur aus Sehenswürdigkeiten besteht. Man muss auch reagieren können, wenn etwas falsch läuft.

Für Frau Sommer war der Tag ein gutes Beispiel für Verantwortung unterwegs. Eine Reise wird nicht dadurch sicher, dass nie Fehler passieren. Sie wird sicherer, wenn man vorbereitet ist, ruhig bleibt und wichtige Informationen griffbereit hat. Die Klasse hatte an diesem Tag nicht nur Leipzig erreicht. Sie hatte auch gelernt, wie man eine schwierige Situation an der Rezeption klärt, ohne die Nerven zu verlieren.



Fragen zum Text

1. Warum war die Klasse bei der Ankunft im Hotel schon müde?

2. Was wollte die Klasse nach der Ankunft zuerst machen?

3. Was stimmte im System des Hotels nicht?

4. Was stand in Frau Sommers Buchungsbestätigung?

5. Warum gab es keine einfache Lösung?

6. Welche erste Lösung schlug die Managerin vor?

7. Warum lehnte Frau Sommer diese Lösung ab?

8. Welche Lösung wurde schließlich gefunden?

9. Was versprach die Managerin zusätzlich?

10. Warum bestimmte Frau Sommer die Zimmerverteilung nicht allein?

11. Warum war die Buchungsbestätigung wichtig?

12. Was lernte die Klasse aus der Situation?

Multiple Choice

1. Warum war die Klasse bei der Ankunft im Hotel ungeduldig?

- ☐ A) Weil sie schon einen anstrengenden Reisetag hinter sich hatte.
- ☐ B) Weil sie das Hotel sofort wieder verlassen wollte.
- ☐ C) Weil niemand Gepäck dabei hatte.
- ☐ D) Weil die Zimmer schon perfekt vorbereitet waren.

2. Was suchte die Mitarbeiterin an der Rezeption?

- ☐ A) Die Buchung der Klasse.
- ☐ B) Den Stadtplan von Leipzig.
- ☐ C) Die Telefonnummer von Pauls Eltern.
- ☐ D) Die Speisekarte des Restaurants.

3. Was war im Hotelsystem falsch?

- ☐ A) Es waren zu viele Zimmer reserviert.
- ☐ B) Es standen nur zwölf Personen und zu wenige Zimmer im System.
- ☐ C) Die Klasse war für den falschen Monat gebucht.
- ☐ D) Es gab gar keinen Namen der Schule.

4. Wie reagierte Frau Sommer zuerst?

- ☐ A) Sie blieb ruhig und bat darum, die Buchung noch einmal zu prüfen.
- ☐ B) Sie wurde laut und verließ das Hotel.
- ☐ C) Sie sagte die Klassenfahrt sofort ab.
- ☐ D) Sie ließ die Klasse allein weiterreisen.

5. Was konnte Frau Sommer zeigen?

- ☐ A) Eine schriftliche Buchungsbestätigung per E-Mail.
- ☐ B) Einen Vertrag mit einem Busunternehmen.
- ☐ C) Einen Stadtplan mit Sehenswürdigkeiten.
- ☐ D) Eine Rechnung vom Restaurant.

6. Warum war das Hotel fast voll?

- ☐ A) Wegen einer Messe.
- ☐ B) Wegen eines Fußballspiels der Klasse.
- ☐ C) Wegen einer Baustelle am Bahnhof.
- ☐ D) Wegen eines Feiertags in der Schule.

7. Welche erste Alternative bot die Managerin an?

- ☐ A) Vier Schülerinnen sollten in einem Partnerhotel schlafen.
- ☐ B) Alle sollten im Zug übernachten.
- ☐ C) Die Klasse sollte sofort zurückfahren.
- ☐ D) Niemand sollte bezahlen.

8. Warum wollte Frau Sommer die Klasse nicht auf zwei Hotels verteilen?

- ☐ A) Wegen ihrer Aufsichtspflicht und der Sicherheit der Gruppe.
- ☐ B) Weil das Partnerhotel zu teuer war.
- ☐ C) Weil niemand laufen konnte.
- ☐ D) Weil die Schülerinnen keine Taschen hatten.

9. Welche Lösung wurde im Hotel gefunden?

- ☐ A) Ein Konferenzraum wurde als Schlafraum vorbereitet.
- ☐ B) Die Klasse schlief in der Eingangshalle.
- ☐ C) Alle fuhren zu Gastfamilien.
- ☐ D) Die Zimmer wurden gar nicht genutzt.

10. Was half bei der Zimmerverteilung?

- ☐ A) Die Gruppen überlegten selbst, wer gut zusammen schlafen kann.
- ☐ B) Paul entschied allein für alle.
- ☐ C) Die Managerin löste alle Namen aus.
- ☐ D) Niemand durfte Wünsche äußern.

11. Was sagte Frau Sommer über Beschwerden?

- ☐ A) Beschwerden sollten sachlich bleiben.
- ☐ B) Beschwerden helfen nur, wenn man laut wird.
- ☐ C) Man sollte nie etwas klären.
- ☐ D) Man braucht keine Bestätigung.

12. Welche Aussage passt am besten zur Botschaft des Textes?

- ☐ A) Auf Reisen verhindert gute Vorbereitung jedes Problem.
- ☐ B) Auf Reisen sind ruhige Klärung, Nachweise und Kompromisse wichtig.
- ☐ C) Hotels machen immer absichtlich Fehler.
- ☐ D) Eine Klasse sollte bei Problemen sofort abreisen.

Ordne zu

A	B
Die Klasse kam müde im Hotel an	weil der Vormittag am Bahnhof anstrengend gewesen war.
Frau Sommer ging zur Rezeption	weil sie die Gruppe einchecken wollte.
Die Mitarbeiterin fand nur zwölf Personen im System	weil bei der Buchung ein Fehler passiert war.
Frau Sommer öffnete die Buchungsbestätigung	weil sie einen schriftlichen Nachweis brauchte.
Die E-Mail zeigte zwanzig Personen	weil genau das ursprünglich vereinbart war.
Das Hotel war fast voll	weil in der Stadt eine Messe stattfand.
Die Klasse wurde in der Halle unruhig	weil niemand wusste, ob genug Zimmer da waren.
Frau Sommer bat um Geduld	weil die Situation nicht sofort gelöst werden konnte.
Die Managerin schlug ein Partnerhotel vor	weil im Haus zu wenige Zimmer frei waren.
Frau Sommer lehnte die Trennung der Gruppe ab	weil sie für die Aufsicht verantwortlich war.
Der Konferenzraum wurde vorbereitet	weil dort zusätzliche Betten stehen konnten.
Die Managerin versprach eine Preisreduzierung	weil die gebuchte Zimmerlösung nicht eingehalten wurde.
Die Zimmerverteilung wurde gemeinsam besprochen	weil Streit vermieden werden sollte.
Mia schlug den Konferenzraum für ihre Gruppe vor	weil ihre Gruppe dort zusammenbleiben konnte.
Frau Sommer erklärte die Bedeutung der Bestätigung	weil sie beim Klären des Fehlers geholfen hatte.
Die Klasse lernte etwas über Reisen	weil Probleme ruhig und sachlich gelöst werden müssen.

Bringe in die richtige Reihenfolge

Nr.	Satz / Ereignis	Reihenfolge
1.	Die Managerin bietet zuerst ein Partnerhotel an.	
2.	Frau Sommer zeigt die Buchungsbestätigung.	
3.	Mia schlägt vor, dass ihre Gruppe den Konferenzraum nimmt.	
4.	Die Klasse kommt müde im Jugendhotel an.	
5.	Frau Sommer erklärt später die Bedeutung schriftlicher Nachweise.	
6.	Die Mitarbeiterin findet nur zwölf Personen im System.	
7.	Die Klasse wartet mit Koffern in der Eingangshalle.	
8.	Ein Konferenzraum wird als Schlafraum vorbereitet.	
9.	Frau Sommer geht zur Rezeption.	
10.	Die Klasse erfährt, dass wegen einer Messe fast alles belegt ist.	
11.	Die Zimmer werden ruhig neu verteilt.	
12.	Paul beschwert sich zuerst über das nächste Problem.	
13.	Die Klasse trifft sich später im Aufenthaltsraum.	
14.	Frau Sommer lehnt es ab, die Gruppe auf zwei Hotels zu verteilen.	
15.	Die Managerin verspricht eine Preisreduzierung und zusätzliches Frühstück.	
16.	Am Abend wirkt die Situation nicht mehr dramatisch.	



Finde den Fehler im Inhalt

1. Die Klasse kam ausgeruht und ohne Probleme im Hotel an.

2. Im Hotelsystem standen zwanzig Personen und fünf Vierbettzimmer.

3. Frau Sommer hatte keine schriftliche Buchungsbestätigung.

4. Die Buchungsbestätigung zeigte nur zwölf Personen.

5. Das Hotel hatte viele freie Zimmer, sodass das Problem sofort gelöst war.

6. Frau Sommer wollte die Klasse sofort auf zwei Hotels verteilen.

7. Die Managerin konnte keine Alternative anbieten.

8. Der Konferenzraum wurde als Speisesaal benutzt.

9. Die Managerin verlangte einen höheren Preis.

10. Frau Sommer bestimmte die Zimmerverteilung allein, ohne die Gruppen zu fragen.

11. Mia weigerte sich, im Konferenzraum zu schlafen.

12. Die Klasse lernte, dass man bei Beschwerden laut werden muss.



Schreibe über eine Reisegruppe, bei der im Hotel oder in der Unterkunft etwas mit der Buchung nicht stimmt. Beschreibe das Problem, die Reaktionen der Gruppe und eine realistische Lösung. Erkläre auch, warum schriftliche Bestätigungen und ruhiges Verhalten wichtig sind.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Lösungen

Fragen zum Text

1. Die Klasse war schon müde, weil die Zugfahrt lang war und es am Vormittag Probleme wegen eines Zugausfalls gegeben hatte.
2. Die Klasse wollte die Taschen abstellen und kurz Pause machen.
3. Im System standen nur zwölf Personen und zu wenige Zimmer, obwohl die Klasse für zwanzig Personen gebucht hatte.
4. In der Bestätigung standen zwanzig Personen, fünf Vierbettzimmer, die Ankunft am Freitag und zwei Übernachtungen.
5. Es gab keine einfache Lösung, weil wegen einer Messe fast alle Zimmer im Hotel belegt waren.
6. Sie schlug vor, vier Schülerinnen in einem Partnerhotel unterzubringen.
7. Sie lehnte sie ab, weil sie die Aufsichtspflicht hatte und die Klasse nicht auf zwei Hotels verteilen wollte.
8. Ein Konferenzraum wurde als Schlafraum vorbereitet, zusätzliche Betten wurden aufgestellt und die Zimmer wurden neu verteilt.
9. Sie versprach, den Preis zu reduzieren und am nächsten Morgen ein zusätzliches Frühstück anzubieten.
10. Sie wollte, dass die Gruppen selbst überlegen, wer mit wem schlafen kann, damit weniger Streit entsteht.
11. Sie war wichtig, weil Frau Sommer damit schriftlich nachweisen konnte, was eigentlich vereinbart war.
12. Die Klasse lernte, dass man auf Reisen ruhig bleiben, Nachweise griffbereit haben und Probleme sachlich klären sollte.

Multiple Choice

1. A) Weil sie schon einen anstrengenden Reisetag hinter sich hatte.
2. A) Die Buchung der Klasse.
3. B) Es standen nur zwölf Personen und zu wenige Zimmer im System.
4. A) Sie blieb ruhig und bat darum, die Buchung noch einmal zu prüfen.
5. A) Eine schriftliche Buchungsbestätigung per E-Mail.
6. A) Wegen einer Messe.
7. A) Vier Schülerinnen sollten in einem Partnerhotel schlafen.
8. A) Wegen ihrer Aufsichtspflicht und der Sicherheit der Gruppe.
9. A) Ein Konferenzraum wurde als Schlafraum vorbereitet.
10. A) Die Gruppen überlegten selbst, wer gut zusammen schlafen kann.
11. A) Beschwerden sollten sachlich bleiben.
12. B) Auf Reisen sind ruhige Klärung, Nachweise und Kompromisse wichtig.

Lösungen

Zuordnung

1. 1. Die Klasse kam müde im Hotel an — weil der Vormittag am Bahnhof anstrengend gewesen war.
2. 2. Frau Sommer ging zur Rezeption — weil sie die Gruppe einchecken wollte.
3. 3. Die Mitarbeiterin fand nur zwölf Personen im System — weil bei der Buchung ein Fehler passiert war.
4. 4. Frau Sommer öffnete die Buchungsbestätigung — weil sie einen schriftlichen Nachweis brauchte.
5. 5. Die E-Mail zeigte zwanzig Personen — weil genau das ursprünglich vereinbart war.
6. 6. Das Hotel war fast voll — weil in der Stadt eine Messe stattfand.
7. 7. Die Klasse wurde in der Halle unruhig — weil niemand wusste, ob genug Zimmer da waren.
8. 8. Frau Sommer bat um Geduld — weil die Situation nicht sofort gelöst werden konnte.
9. 9. Die Managerin schlug ein Partnerhotel vor — weil im Haus zu wenige Zimmer frei waren.
10. 10. Frau Sommer lehnte die Trennung der Gruppe ab — weil sie für die Aufsicht verantwortlich war.
11. 11. Der Konferenzraum wurde vorbereitet — weil dort zusätzliche Betten stehen konnten.
12. 12. Die Managerin versprach eine Preisreduzierung — weil die gebuchte Zimmerlösung nicht eingehalten wurde.
13. 13. Die Zimmerverteilung wurde gemeinsam besprochen — weil Streit vermieden werden sollte.
14. 14. Mia schlug den Konferenzraum für ihre Gruppe vor — weil ihre Gruppe dort zusammenbleiben konnte.
15. 15. Frau Sommer erklärte die Bedeutung der Bestätigung — weil sie beim Klären des Fehlers geholfen hatte.
16. 16. Die Klasse lernte etwas über Reisen — weil Probleme ruhig und sachlich gelöst werden müssen.

Reihenfolge

1. 1. Die Klasse kommt müde im Jugendhotel an.
2. 2. Die Klasse wartet mit Koffern in der Eingangshalle.
3. 3. Frau Sommer geht zur Rezeption.
4. 4. Die Mitarbeiterin findet nur zwölf Personen im System.
5. 5. Paul beschwert sich zuerst über das nächste Problem.
6. 6. Frau Sommer zeigt die Buchungsbestätigung.
7. 7. Die Klasse erfährt, dass wegen einer Messe fast alles belegt ist.
8. 8. Die Managerin bietet zuerst ein Partnerhotel an.
9. 9. Frau Sommer lehnt es ab, die Gruppe auf zwei Hotels zu verteilen.
10. 10. Ein Konferenzraum wird als Schlafraum vorbereitet.

Lösungen

Reihenfolge (Fortsetzung)

11. 11. Die Managerin verspricht eine Preisreduzierung und zusätzliches Frühstück.
12. 12. Mia schlägt vor, dass ihre Gruppe den Konferenzraum nimmt.
13. 13. Die Zimmer werden ruhig neu verteilt.
14. 14. Die Klasse trifft sich später im Aufenthaltsraum.
15. 15. Frau Sommer erklärt später die Bedeutung schriftlicher Nachweise.
16. 16. Am Abend wirkt die Situation nicht mehr dramatisch.

Fehler finden

1. Die Klasse kam müde an, weil der Reisetag durch den Zugausfall schon anstrengend war.
2. Im Hotelsystem standen nur zwölf Personen und zu wenige Zimmer.
3. Frau Sommer hatte eine E-Mail mit der Buchungsbestätigung.
4. Die Buchungsbestätigung zeigte zwanzig Personen.
5. Das Hotel war wegen einer Messe fast vollständig belegt.
6. Frau Sommer wollte die Klasse wegen ihrer Aufsichtspflicht nicht auf zwei Hotels verteilen.
7. Die Managerin bot zuerst ein Partnerhotel an und später wurde ein Konferenzraum vorbereitet.
8. Der Konferenzraum wurde für die Nacht als Schlafraum vorbereitet.
9. Die Managerin versprach, den Preis zu reduzieren.
10. Die Gruppen sollten selbst überlegen, wer mit wem schlafen kann.
11. Mia schlug vor, dass ihre Gruppe den Konferenzraum nimmt.
12. Die Klasse lernte, dass sachliche Beschwerden, Nachweise und ruhige Klärung hilfreicher sind.