

Formeller Brief: Beschwerdebrief

Beispiel 1:

Aufbau des

Textes

+ Redemittel:

A:

1) **Adresse + Ort und Datum**

2) **Betreff**

Beschwerde über

Rückerstattung der Kosten für

3) **Anrede**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau,

B: Text

1) **Ziel bzw. Forderung**

Ich möchte einen schlechten Service/eine fehlerhafte Information melden und würde Sie bitten, mir die Summe von Euro zu erstatten.

Das Hotel entsprach nicht der Beschreibung im Internet Daher bitte ich Sie um eine Rückerstattung der Kosten ...

2) **Grund der Beschwerde und Beschreibung des Vorfalls**

Es war Es gab (keine) .. Das Personal Die Ausstattung im Hotel war schmutzig/beschädigt/alt ... Außerdem ...

3) **Zusammenfassung**

Ich bin unzufrieden Es ist ärgerlich, dass Es sind zudem weitere Kosten entstanden, mit denen ich nicht gerechnet habe.

4) **Forderung**

Aus diesem Grund bitten wir Sie Deshalb möchte ich, dass Zudem bitte ich sie um

C:

1) **Um Antwort/Reaktion bitten**

Auf eine schnelle und angemessene Antwort freue ich mich. / Vielen Dank im Voraus.

2) **Grußformel**

Mit freundlichen Grüßen,

3) **Name - Unterschrift**

*A: 1) Ralf und Jane Bauer
Am Trimmelter Hof 57
54296 Trier*

Trier, den 26.07.2017

*Seehotel Vital
Tettnangerstraße 46
88074 Meckenbeuren*

2) *Beschwerde über falsche Informationen und schlechten Service*

3) Sehr geehrte Damen und Herren,

B

1) vom 17.07 bis 24.07 haben mein Mann und ich eine Woche Urlaub in Ihrem Hotel „Seehotel vital“ gemacht. Als wir Ihre Homepage online sahen, waren wir sofort von der guten Lage und dem tollen Angebot in Ihrem Hotel begeistert. Bedauerlicherweise war die Beschreibung des Hotels falsch und der Service schlecht. Deshalb bitten wir Sie um eine Rückerstattung der Kosten.

2) Bei unserer Ankunft im Hotel mussten wir feststellen, dass Ihr Hotel nicht wie beschrieben direkt am See liegt. Bis zum See waren es noch zehn Kilometer, die wir jeden Tag mit dem Auto fahren mussten. Damit haben wir nicht gerechnet und es sind zusätzliche Benzinkosten entstanden.

Auch der Fitness- und der Wellness-Bereich waren nicht wie beschrieben. Auf der Homepage haben wir Bilder von einem Fitnessraum, einem Wellnessbereich und einem Swimmingpool gesehen. Da mein Mann sehr gern trainiert und ich gern in die Sauna und schwimmen gehe, haben wir uns besonders auf diese Angebote in ihrem Hotel gefreut. Leider waren aber viele Geräte schon sehr alt oder kaputt. Deshalb konnte mein Mann dort nicht trainieren. Der Wellnessbereich und der Pool waren sehr schmutzig, es hat sehr stark nach Chlor gerochen und die ersten vier Tage unserer Reise war der Pool ganz geschlossen. Ich war sehr enttäuscht, dass ich nicht schwimmen konnte. Besonders ärgerlich war außerdem, dass das Personal im Hotel sehr unfreundlich auf unsere Beschwerden reagierte.

3) Zusammenfassend möchten wir Ihnen mitteilen, dass wir sehr unzufrieden mit Ihrem Hotel sind, weil die Information auf der Homepage nicht der Realität entspricht. Zudem sind uns zusätzliche Kosten entstanden, da wir mit dem Auto zum See fahren mussten.

5) Aus diesem Grund bitten wir Sie, uns die bezahlte Summe von 599 Euro zurückzuerstatten. Außerdem erwarten wir, dass Sie sich eine Kompensation für die entstandenen Benzinkosten überlegen.

C:

1) *Auf eine schnelle und angemessene Reaktion von Ihnen freuen wir uns.*

2) *Mit freundlichen Grüßen*

3) *Ralf und Jane Bauer (Unterschrift)*

©Luba Litau

Beispiel 2, Redemittel:

Aufbau des Textes

1. Adresse

+ Redemittel:

2. Ort und Datum

3. Betreff

Beschwerde über ...

Rückerstattung der Kosten für ...

4. Anrede

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau ...,

5. Beschreibung des Vorfalles

ich habe am 2017 ... bei Ihnen gekauft. Auf Ihrer Website wurde die Ware/das Produkt so beschrieben: ...

Die Ware/das Produkt entspricht nicht der Beschreibung im Internet. Die Ware/das Produkt ist fehlerhaft/schmutzig. ... funktioniert nicht. Außerdem gibt es Probleme mit ...

6. Verständnis zeigen

Ich kann verstehen, dass ... Ich habe schon häufiger ... bei Ihnen bestellt.

7. Aufforderung

Ich bin unzufrieden ... Es ist ärgerlich, dass ... Es sind zudem weitere Kosten entstanden, ...

Aus diesem Grund bitte ich Sie ... Deshalb möchte ich, dass ... Zudem bitte ich Sie um ...

8. Gruß

Mit freundlichen Grüßen

9. Unterschrift

©Luba Litau

Aufgaben:

Aufgabe 1: Schreiben Sie jetzt einen Beschwerdebrief.

Schreiben Sie mindestens 250 Wörter.

Lesen Sie ihren Text selbst und korrigieren Sie ihn zuerst. Dann schreiben Sie den Text **zwei Mal von Hand**. Geben Sie Ihrem/-er Lehrer/-in beide Texte.

Sie waren vom 20.07. bis 27.07. im Hotel „Mare Mare“ (Hauptstraße 7, 26506 Norden) an der Nordsee. Im Internet gab es folgende Beschreibung des Hotels:

- 1) Ruhige Lage direkt am Meer
- 2) Fitnessraum und Swimmingpool
- 3) Moderne Ausstattung und freundliches Personal

Als Sie im Hotel ankamen, mussten Sie feststellen:

- 1) Das Hotel liegt an einer Hauptverkehrsstraße und 7 Kilometer vom Strand entfernt.
- 2) Die Benutzung des Fitnessraums und des Swimmingpools war nicht möglich.
- 3) Das Hotel ist alt und das Personal sehr unfreundlich.

Aufgabe 2: Schreiben Sie jetzt einen Beschwerdebrief.

Schreiben Sie mindestens 250 Wörter.

Lesen Sie ihren Text selbst und korrigieren Sie ihn zuerst. Dann schreiben Sie den Text **zwei Mal von Hand**. Geben Sie Ihrem/-er Lehrer/-in beide Texte.

Sie haben am 20.06. über die Website „Coole Stühle“ (Coole Stühle GmbH, Ulrich Stuhler, Hauptstraße 5, 12345 Stuhlenbrück, www.coolestuehle.com) einen Schreibtischstuhl gekauft.

Im Internet gab es folgende Beschreibung des Stuhls:

- 1) Drehstuhl mit verstellbaren Rücken- und Armlehnen
- 2) Zusätzliche Kopfstütze
- 3) Rollen für weiche Böden wie Parkett geeignet

Als Sie den Stuhl erhielten, mussten Sie feststellen:

- 1) Es gab einen großen Fleck auf der Sitzfläche.
- 2) Die rechte Armlehne lässt sich nicht verstellen und die Kopfstütze fehlt.
- 3) Die Rollen haben hässliche Kratzer auf dem Parkett hinterlassen.