

## Beschwerdemail Aufgabe 1 ÖSD ZERTIFIKAT B2

**Situation:** Sie haben im Internet das folgende Inserat eines Sprachinstituts entdeckt und daraufhin einen Sprachkurs gebucht. Das Angebot hat jedoch überhaupt nicht Ihren Erwartungen entsprochen. Sie haben sich bereits Notizen dazu gemacht.

The advertisement is for 'Institut Dr. Mührer Sprachunterricht der Extraklasse!'. It features a list of benefits under 'Unser Angebot:', a call to action, and contact information. A smiling man is shown on the right. Handwritten notes in purple boxes with arrows point to specific parts of the ad:

- Wir bringen Sie zum Sprechen!**
- INSTITUT DR. MÜHRER**
- Sprachunterricht der Extraklasse!**
- Unser Angebot:**
  - erfahrene Lehrerinnen und Lehrer
  - modernste Methoden
  - breites Kursangebot nach Niveaustufen getrennt (A1–C2)
  - Prüfungsvorbereitung
- Kommen Sie zu uns zur ausführlichen Beratung und Einstufung – ohne Voranmeldung!
- Ihr Team Dr. Mührer  
5202 Neumarkt, Hauptstraße 7–9  
Montag–Freitag, 9–18 Uhr

**Handwritten notes:**

- konnten nicht gut erklären (points to 'erfahrene Lehrerinnen und Lehrer')
- zu wenig Schreibaufgaben (points to 'Prüfungsvorbereitung')
- auch Anfänger im Kurs für Fortgeschrittene (points to 'breites Kursangebot nach Niveaustufen getrennt (A1–C2)')
- nur 5 min Gespräch (points to 'Kommen Sie zu uns zur ausführlichen Beratung und Einstufung – ohne Voranmeldung!')

Schreiben Sie nun ein Beschwerde-E-Mail an die Leitung des Sprachinstituts, in dem Sie auf alle Ihre Notizen eingehen. Schreiben Sie circa 120 Wörter und beachten Sie dabei auch die formalen Kriterien dieser Textsorte (Anrede, Grußformel).

### **ANREDE**

Sehr geehrte Damen und Herren, Sehr geehrter Herr..., Sehr geehrte Frau...,

### **EINLEITUNG**

ich bin Ihnen für die Möglichkeit dankbar, dass...

...

Trotzdem betrachte ich es als meine Pflicht, auf die Mängel (Genetiv)... hinzuweisen.

### **GRUND DER BESCHWERDE UND BERSCHREIBUNG DES VORFALLS**

1. Leider entsprachen die Angaben in Ihrer Anzeige nicht der Wirklichkeit. In dem Prospekt/der Anzeige stand, dass...  
Aber in der Wirklichkeit...
2. Das Inserat versprach, dass...  
Tatsächlich....
3. Laut des Prospekts..., allerdings/jedoch/aber...
4. Entgegen der Beschreibung in der Anzeige....

### **ENTTÄUSCHUNG AUSDRÜCKEN**

Ich denke, Sie können nachvollziehen, wie enttäuscht ich bin.

### **FORDERUNG**

Deshalb erwarte ich, dass Sie mir einen Teil der Kosten zurückerstatten.

### **BITTE UM DIE ANTWORT/REAKTION**

Ich warte auf eine schnelle/baldige und angemessene Antwort.

### **GRUSSFORMEL**

Mit freundlichen Grüßen