

Business correspondence - Writing complaints

Scenario: You work in the Purchasing Department at BPG Trading GmbH in Dortmund. Your company recently received a consignment of PC housings from Lindberg AB in Sweden but is dissatisfied with the goods.

Heinrich Baumann, the Purchasing Director, writes the following complaint to Ms Eva Ohlin, the Export Sales Director at the Swedish company.

Task 1: Read the complaint and answer the following questions in note form in German.

To: eva.ohlin@l_inform.swe
Subject: Our order no. VIT97 dated 26 June 20. for 200 PC housings
From: heinrich.baumann@bpg-trading.de **Attachment(s):** photo1.jpg. photo2.jpg
Date: 27 November 2022.

Dear Ms Ohlin

We have just taken delivery of the above-mentioned consignment. It was agreed that delivery was to be made within 3 weeks but the consignment arrived 10 days late.

On examining the pc housings, we also found that 20 of them were damaged. This is probably due to the fact that the goods were poorly packed or roughly handled in transit (see attached photographs).

Please explain why our order was so poorly executed.

Whatever the case may be, we must ask you to send us replacements for the damaged PC housings within 48 hours, as these goods are needed urgently. If they do not arrive here by 01 December 2022, we will have to obtain them elsewhere.

We feel sure you will appreciate that our future business relationship will depend on how this matter is dealt with and expect to hear from you in the very near future.

Best regards

Heinrich Baumann
Purchasing Director
BPG Trading GmbH

- 1 Welche Lieferzeit wurde vereinbart?
- 2 Nach welchem Zeitraum kam die Sendung an?
- 3 Warum fügt Herr Baumann von der BPG Trading GmbH seiner E-Mail an den schwedischen Lieferanten Fotos bei?
- 4 Mit welcher Regelung dieser Reklamation wäre die BPG Trading GmbH zufrieden?
- 5 Was wird die BPG Trading GmbH machen, wenn der Lieferant die Angelegenheit nicht zu ihrer Zufriedenheit regelt?



Business correspondence - Writing complaints

Describing problems		
Example	Meaning	Comment
poor quality/service	not good	more polite than 'bad'; can also mean disappointing (<i>enttäuschend</i>)
substandard goods/service	not as good as normal	used to describe goods or services that are not good enough
a faulty light switch	describes a minor problem	can probably be repaired
a defective alarm	describes a major problem	probably cannot be repaired and needs to be replaced
The car was damaged in the accident.	partly but not totally broken	can probably be repaired
a broken mirror	no longer in one piece	cannot be repaired and needs to be replaced
The product/repair/service/explanation is unsatisfactory .	not good enough, unacceptable	describes the quality of a product, service or action
I am dissatisfied with your work.	not pleased or happy with something	describes an emotion/feeling

Task 2: a) Use seven of the eight words from the table above to complete the email. Each word can only be used once.

I am writing to inform you that we are 1 with the consignment of kitchen furniture and equipment ordered on 25 April 20.. .

Some of the microwave ovens have 2 on/off switches that don't always work. The glass in three of the wall cupboards is 3 and needs to be replaced. Ten of the electric cookers have 4 heating elements because they do not warm up when switched on. They will also need to be replaced. Most of the equipment arrived dirty as a result of 5 packing. One kitchen table was 6 in transit, probably due to rough handling and will need to be repaired.

As our company is well known for the high quality of its products, I am sure you will appreciate that we cannot accept 7 goods.

We look forward to your comments in the very near future.

b) Structuring a complaint: Use words from the list to translate the checklist (1 -7) into German

Anlage(n)/Anhang/Anhänge • Bezug auf Auftrag •
 Bitte um Ergreifung geeigneter Maßnahmen •
 Bitte um Erklärung • Folgen für Käufer und Verkäufer •
 Grund für Beschwerde • höflicher Schluss • Lieferverzug •
 unzufriedenstellende Waren/Dienstleistungen

COMPLAINTS CHECKLIST

- 1 reference to order
- 2 reason for complaint
 - delay in delivery
 - unsatisfactory goods/services
- 3 request for explanation
- 4 request for suitable action
- 5 consequences for buyer and seller
- 6 polite ending
- 7 enclosure(s)/attachment(s)

Business correspondence - Writing complaints

USEFUL PHRASES Complaints

Reference to order

We have just taken delivery of the above-mentioned consignment/goods/articles.

The above-mentioned goods were ordered/delivered on 24 March 20..

On 4 July 20.. we placed an order with you for ... (*article[s]*) / the above-mentioned goods.

With reference to order no. ... for ... (*goods*) placed on ... (*date*) ...

... we regret to inform you that we are dissatisfied with them.

Reason for complaint

Delay in delivery

The above-mentioned goods were delivered to us today, 7 days later than expected.

It was agreed that delivery was to be made within 3 weeks.

The goods are now 3 weeks overdue.

The goods we ordered on 1 June 20.. have still not arrived.

The consignment arrived 10 days late.

Unsatisfactory goods/services

On examining the goods, we found that they / some of them ...

... were imperfect / of inferior quality / sub-standard / (badly) damaged.

This is probably/obviously due to the fact that the goods were ...

... poorly packed.

... roughly handled in transit.

See enclosed/attached photograph(s).

Request for explanation

Please let us know why the consignment was delayed.

We would welcome an explanation of the delay/damage.

Please explain why our order was so poorly executed.

Request for suitable action

Whatever the case may be ...

... we need ... (*article[s]*) urgently.

Please let us know immediately when we will be able to take delivery of the goods.

We must (also/therefore) ask you to send us replacements (for the damaged goods) by return / by ... (*date*) / within ... (*time*) as these goods are needed urgently.

We would (also) point out that ...

You will appreciate that ...

... we can only keep ... (e.g. the substandard items) if the price is reduced by ...%.

... we cannot sell these articles at the normal price.

... we have no alternative but to request a complete refund.

Bezug auf Auftrag

Wir haben soeben die oben erwähnte(n) Sendung/Waren/ Artikel erhalten.

Die oben genannten Waren wurden am 24. März 20.. bestellt/ geliefert.

Am 4. Juli 20.. erteilten wir Ihnen einen Auftrag über ... (*Artikel*) / die oben erwähnten Waren.

Mit Bezug auf Auftrag Nr. ... vom ... (*Datum*) über ... (*Ware[n]*) ...

... müssen wir Ihnen leider mitteilen, dass wir damit unzufrieden sind.

Grund für Beschwerde

Lieferverzug

Die oben erwähnten Waren wurden uns heute 7 Tage nach dem vereinbarten Termin geliefert.

Es wurde vereinbart, dass die Lieferung innerhalb von 3 Wochen erfolgen sollte.

Die Waren sind nun 3 Wochen überfällig.

Die von uns am 1. Juni 20.. bestellten Waren sind noch nicht angekommen.

Die Sendung ist mit 10 Tagen Verspätung angekommen.

Unzufriedenstellende Waren/Dienstleistungen

Bei Prüfung der Waren stellten wir fest, dass sie / einige von ihnen ...

... fehlerhaft / von minderer Qualität / minderwertig / (stark) beschädigt waren.

Dies ist höchstwahrscheinlich/offensichtlich darauf zurückzuführen, dass die Waren ... wurden.

... schlecht verpackt ...

... auf dem Transport unsachgemäß behandelt ...

Siehe beigelegte Fotografie(n).

Bitte um Erklärung

Bitte lassen Sie uns wissen, warum die Sendung verspätet angekommen ist.

Wir würden eine Erklärung der Verzögerung / des Schadens begrüßen.

Bitte erklären Sie, weshalb unser Auftrag derart mangelhaft ausgeführt wurde.

Bitte um Ergreifung geeigneter Maßnahmen

Wie dem auch sei ...

... benötigen wir ... (*Artikel*) dringend.

Bitte teilen Sie uns sofort mit, wann wir mit der Lieferung der Waren rechnen können.

Wir müssen Sie (auch/deshalb) bitten, umgehend / bis ... (*Datum*) / innerhalb ... (*Zeitspanne*) Ersatz (für die beschädigten Waren) zu schicken, da die Waren dringend benötigt werden.

Wir möchten Sie (auch) darauf hinweisen, dass ...

Sie werden dafür Verständnis haben, dass ...

... wir ... (z. B. die minderwertige Ware) nur behalten können, wenn der Preis um ... % reduziert wird.

... wir diese Artikel nicht zum normalen Preis verkaufen können.

... wir keine andere Wahl haben, als um vollständige Rückerstattung zu bitten.

Consequences for buyer and seller

If this deadline is not kept, we will be obliged to cancel this and all future orders as ...

... several customers are threatening to cancel their orders and go elsewhere.

... some of our customers have now cancelled their orders.

If they do not arrive here by ... (e.g. 30 September) we will have to obtain them elsewhere.

Polite ending

We look forward to receiving your comments on this matter without delay.

We feel sure you will appreciate that ...

... our future business relationship will depend on how this matter is dealt with.

We trust you will attend to this matter without delay.

We expect to hear from you in the very near future.

Folgen für Käufer und Verkäufer

Wenn dieser Termin nicht eingehalten wird, sehen wir uns genötigt, diesen und alle weiteren Aufträge zu stornieren, da ...

... einige unserer Kunden drohen, ihre Bestellungen zu stornieren und sich anderweitig einzudecken.

... da einige unserer Kunden ihre Aufträge jetzt storniert haben.

Wenn sie bis ... (z. B. 30. September) nicht hier eintreffen, werden wir sie woanders beziehen müssen.

Höflicher Schluss

Wir erwarten Ihre unverzügliche Stellungnahme zu dieser Angelegenheit.

Sie werden sicherlich dafür Verständnis haben, dass ...

... die Fortsetzung unserer Geschäftsbeziehung von der Regelung dieser Angelegenheit abhängig ist.

Wir vertrauen darauf, dass Sie sich unverzüglich mit dieser Angelegenheit befassen werden.

Wir erwarten, von Ihnen recht bald zu hören.

Task 3: Sie (eigener Name) sind Einkaufsleiter/in bei der Firma PCs Schwenk KG. Hagenstr. 42, 45894 Gelsenkirchen (E-Mail: vorname.nachname@pcs-schwenk.de). Vor einem Monat hatten Sie mit Auftrag-Nr. WDR/107A 100 Monitoren vom Typ „Highlands' view“ bei der schottischen Firma First Rate IT equipment (47 Carlisle Street, Edinburgh EH2 8D, Großbritannien) bestellt. Die Ware ist gestern eingetroffen und gibt Anlass zur Beanstandung.

Nutzen Sie die *Useful phrases* und verfassen Sie eine Beschwerde in Form einer E-Mail an die britische Firma unter Berücksichtigung folgender Punkte:

- heutiges Datum
- Ansprechpartnerin: Ms Fiona McTavish, Exportleiterin (E-Mail: fiona.mctavish@frf.bxt)
- Bezug auf Auftrag
- Erhalt der Sendung bestätigen
- Lieferung der Sendung mit 5 Tagen Verspätung
- 5 ultrawide Monitore sind stark beschädigt, offenbar wegen unzureichender Verpackung (siehe Fotos)
- 12 Monitore haben die Größe 23" statt 29" laut Bestellung
- Bitte um Erklärung für schlechte Ausführung des Auftrags
- Bitte um Verständnis, dass Ihre Firma die 12 Monitore nur mit einem Nachlass von 30 % behalten kann
- Bitte um umgehende Ersatzlieferung der beschädigten Monitore, weil sie dringend benötigt werden
- Bitte um unverzügliche Stellungnahme
- zukünftige Geschäftsbeziehung hängt davon ab, wie Beschwerde geregelt wird