

M 1

Anfragen, Mängelrügen, Zahlungserinnerungen – wo liegt der Unterschied?

Unterschiedliche Situationen erfordern verschiedene Arten von privaten Geschäftsbriefen. Finden Sie heraus, welcher Brief wann geschrieben werden muss.



© www.colourbox.com

Situationen

1. Sie waren fast zwei Jahre lang Mitglied im Fitnessstudio. Aus Zeitgründen haben Sie das Studio schon monatelang nicht mehr besucht. Da Sie keine zahlende „Karteileiche“ sein wollen, haben Sie beschlossen, Ihre Mitgliedschaft zu beenden. Sie schreiben eine

Kündigung

2. Sie wohnen in einer Spielstraße. In letzter Zeit sind jedoch häufig Autos mit deutlich erhöhter Geschwindigkeit durch Ihre Straße gerast. Das wollen Sie sich nicht länger gefallen lassen. Sie schreiben eine

Beschwerde

3. Sie haben in Ihrem letzten Urlaub einen tollen Sekt getrunken, den Sie bisher in Deutschland vergeblich gesucht haben. Nun haben Sie einen italienischen Importeur entdeckt, von dem Sie wissen wollen, ob er den Sekt im Programm hat und ihn Ihnen besorgen kann. Sie schreiben eine

Anfrage

4. Sie haben im Internet einen Ledergeldbeutel gekauft. Als er geliefert wurde, stellten Sie fest, dass die Nähte nicht sauber genäht worden sind und er mehrere Kratzer im Leder hat. Sie schreiben eine

Mängelrüge

5. Sie haben nach Ihrem letzten Umzug der Nachmieterin die Küche verkauft. Die Dame hat eine Anzahlung geleistet und wollte dann den Rest in Raten per Überweisung begleichen. Doch bereits die erste Zahlung blieb aus. Sie schreiben eine

Zahlungserinnerung

Briefarten

Anfrage

Zahlungserinnerung

Kündigung

Mängelrüge

Beschwerde

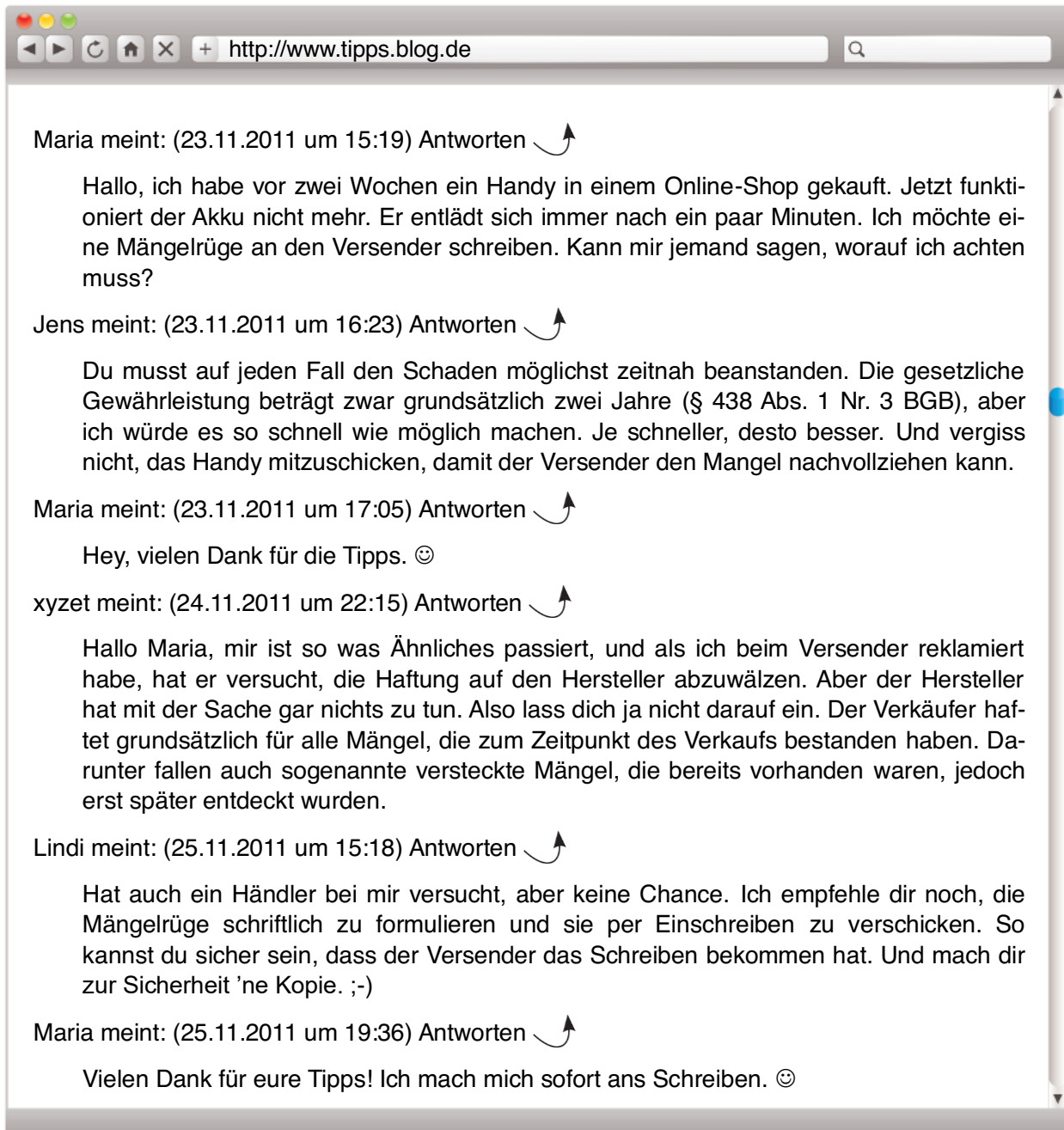
Aufgaben

1. Lesen Sie sich die Situationen genau durch. Ordnen Sie diesen den passenden privaten Geschäftsbrief zu.
2. Welche Art von Brief haben Sie selbst schon einmal verfasst? Berichten Sie, worum es sich handelte und ob Sie mit Ihrem Schreiben Erfolg hatten.

M 3

Eine Mängelrüge schreiben – worauf man achten sollte

Marias Handy ist bereits zwei Wochen nach dem Kauf kaputtgegangen und sie möchte eine Mängelrüge schreiben. Zuvor informiert sie sich in einem Blog, worauf sie achten sollte.



Aufgaben

1. Lesen Sie die Blogeinträge aufmerksam durch. Notieren Sie, welche Tipps Maria bekommen hat.
2. Geben Sie Maria zwei weitere Ratschläge.

IT A G	Mängelrüge	Name	Klasse	K O P
		Datum	Blatt	

Tanja Mauer
Brachlandstr. 82
71358 Breitlingen
Tel.: 07524 589-73
Fax: 07524 589-74
E-Mail: tanja@mauer.de

Absenderadresse

Breitlingen, 15. Dezember 2019

Ort, Datum

Börse GmbH
Frau Natalie Brenner
Mittelbachstr. 2
06854 Pleidelsbach

Empfängeradresse

Mängelrüge Geldbeutel – Rechnungsnummer 897624 →

Betreffzeile

Sehr geehrte Frau Brenner, →

Anrede

am 12. Dezember 2019 habe ich den bei Ihnen bestellten Geldbeutel erhalten.
In der Beschreibung auf Ihrer Homepage ist zu lesen, dass die Geldbeutel durch qualitativ hochwertige Verarbeitung bestechen. Leider trifft das auf den gelieferten Geldbeutel nicht zu, denn er ist schlecht vernäht und weist tiefe Kratzer im Leder auf. Anbei sende ich Ihnen Fotos zu, die das belegen. Ich möchte die Garantie in Anspruch nehmen und bitte Sie um Umtausch der Ware. Bitte informieren Sie mich innerhalb von 14 Tagen, ob Sie einem Umtausch zustimmen

Vielen Dank im Voraus für Ihr Entgegenkommen. Über eine baldige Rückmeldung würde ich mich freuen.

Brieftext (Einleitung, Hauptteil, Schluss)

Mit freundlichen Grüßen →

Grußformel

Tanja Mauer
Tanja Mauer

Unterschrift

Anlage

Anlagen

Foto der Nähte und der Kratzer



Situationsbeschreibung!

Sie haben sich vor einer Woche das neue iPhone für 999,- € online im Cyberport gekauft. Ihnen fällt auf, dass Sie mehrmals am Tag das Handy aufladen müssen, weil sich der Akku sehr schnell entlädt. Dies kommt Ihnen komisch vor und deshalb gehen Sie dem Ganzen auf die Spur. Dazu sehen Sie sich die installierten Kontroll-Applikationen des Handys genauer an. Auf dem iPhone haben Sie zwar einige Apps installiert. Der Speicher ist je-



doch nur zu 30 Prozent belegt. Laut der App *Bildschirmzeit* nutzen Sie das Handy durchschnittlich 2,5 Stunden am Tag. Diese Nutzungszeit rechtfertigt nicht, dass das iPhone mehrmals am Tag geladen werden muss. Aufgrund dieser Informationen vermuten Sie, dass der Akku defekt ist.

Sie fahren in einer Woche in den Urlaub und möchten das Problem bis dahin gelöst haben. Informieren Sie den Versender über die Mängel und machen Sie einen Lösungsvorschlag.

Hinweis:

Anschrift des Anbieters **Cyberport** entnehmen Sie bitte aus der eigenen Internetrecherche!

Arbeitsauftrag:

- **Informieren** Sie sich über die Situation!
- **Recherchieren** Sie die Kontaktadresse des Anbieters *Cyberport*!
- **Verfassen** Sie eine schriftliche Mängelrüge!

ITAG	Geschäftsbrief - Mängelrüge	Name	Klasse	KBO
		Datum	Blatt	

So nicht! – Eine Mängelrüge beurteilen

Stellen Sie sich vor, diese Mängelrüge landet auf Ihrem Schreibtisch. Welchen Eindruck hinterlässt sie bei Ihnen?

Paul Brahms
Bunastr. 4
06132 Halle

Pro Computer GmbH
Priselerstr. 51
25681 Magdeburg

Halle, 1. Dezember 2015

Hallo Helmut,

neulich habe ich in Ihrem Webshop einen Computer und einen Drucker gekauft, die wo überhaupt nicht funktionieren!

Folgendes läuft alles falsch:

Wenn ich das Stromkabel reinstecke, dann funkt es.

Der Monitor friert ständig ein.

Der Computer stürzt ständig ab.

Der Drucker zieht kein Papier.

Schicken sie mir doch endlich jemanden vorbei – vielleicht kann der mir ja auch einen neuen Computer und Drucker mitbringen?

Können sie vielleicht nächste Woche vorbei kommen? Rufen sie mich doch bitte bald an, sonst gibt es Ärger.

Als dann.

Paul

Aufgaben

1. Lesen Sie die Mängelrüge. Markieren Sie mit einem Rotstift alle Fehler, die Ihnen auffallen (formale Fehler, Rechtschreib- und Grammatikfehler etc.).
2. Listen Sie schriftlich alle Fehler auf, die der Verfasser gemacht hat.

Das Einmaleins der Mängelrüge – eine Checkliste entwerfen

Sie wissen nun, worauf man bei einer Mängelrüge achten sollte. Geben Sie die richtigen Tipps!

Checkliste für eine Mängelrüge

☐ Bauen Sie den Geschäftsbrief formal richtig auf.

☐ Verwenden Sie eine angemessene Anrede.

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

Zusatzinfo – die Betreffzeile richtig formulieren

Falls Sie eine Kunden- oder Bestellnummer haben, nehmen Sie diese in die Betreffzeile auf. Schreiben Sie zum Beispiel anstatt *Ich will das Handy reklamieren* im Betreff **Reklamation Handy – Rechnungsnummer 897624**. Aufgrund dieser Angabe können Briefe schneller dem entsprechenden Sachbearbeiter zugeordnet werden und müssen nicht erst komplett durchgelesen werden. Das erleichtert den Arbeitsablauf und die Bearbeitung wird nicht unnötig verzögert.

