

Wichtige Sätze: Beschwerde

Produkt / Ware / Bestellung

- Bei der Bestellung wurden viele Fehler gemacht. / Bei der Bestellung hat Ihre Firma viele Fehler gemacht.
- Die Rechnung ist fehlerhaft. / Ich habe eine Mahnung erhalten, obwohl ich die Ware schon bezahlt habe.
- Die Ware war unzureichend verpackt und wurde beim Transport beschädigt.
- Die Verpackung war bereits beschädigt, als die Ware bei mir ankam.
- Die Ware weist deutliche Gebrauchsspuren auf, obwohl sie neu sein soll. / Die Oberfläche ist beschädigt / zerkratzt.
- Die Ware entspricht nicht den Fotos Ihrer Anzeige. / Die Ware entspricht nicht der Beschreibung Ihrer Anzeige.
- Die Ware war als Geburtstagsgeschenk für meinen Sohn gedacht, aber sie wurde viel zu spät geliefert. Der Geburtstag war schon vorbei, als die Ware endlich ankam.
- Der angegebene Liefertermin wurde von Ihnen nicht eingehalten. Die Ware kam zwei Wochen zu spät an.
- Direkt nach dem Auspacken habe ich einen Kratzer / einen Fleck / eine Beschädigung bemerkt.
- Die Ware hat eine sehr schlechte Qualität. / ... sieht sehr billig verarbeitet aus. / ... ist eine Fälschung.
- Ich werde die Ware zurückschicken und möchte von meinem 14-tägigen Rückgaberecht Gebrauch machen.
- Wenn ich früher von den vielen Problemen gewusst hätte, hätte ich nicht bei Ihrem Onlineshop / Geschäft bestellt.

Veranstaltung / Konzert / Fest

- Die Halle war komplett überfüllt. Man konnte kaum laufen / sitzen / stehen. Die Besucher standen sehr eng zusammen.
- Die Sicherheitskontrollen bei dem Konzert waren unzureichend. Ich habe mich sehr unwohl gefühlt.
- Der Einlass hat sehr lange gedauert. Wir waren erst in der Halle / im Stadion, als das Konzert / das Fußballspiel schon angefangen hatte.
- Mein Sitzplatz war ganz hinten am Rand, sodass ich kaum etwas hören / sehen konnte.
- Wir hatten Stehplätze, obwohl wir eigentlich Karten für Sitzplätze gekauft hatten.
- Das Konzert wurde abgebrochen, aber wir haben keine Entschädigung erhalten.
- Das Konzert wurde abgesagt. / Das Konzert hat nicht stattgefunden, aber unsere Kosten wurden nicht erstattet.
- Die Mitarbeiter im Service-Bereich waren sehr unfreundlich und wollten mir keine Auskunft geben.
- Da die Veranstaltung kurzfristig abgesagt wurde, musste ich den weiten Weg direkt wieder nach Hause fahren.
- Wir wurden erst sehr spät darüber informiert, dass die Veranstaltung abgesagt wurde/nicht stattfindet/verschoben wird.
- Wenn ich früher von den Problemen gewusst hätte, hätte ich keine Karte für die Veranstaltung / das Konzert gekauft.

Kurs / Seminar / Training / Workshop

- Ich war von dem Kurs sehr enttäuscht, weil ich nichts Neues / Wichtiges / Interessantes gelernt habe.
- Ich konnte von dem Kurs leider nicht profitieren.
- Der Kurs hat mir für meine Sprachkenntnisse / für meine beruflichen Ziele überhaupt nichts gebracht.
- Der Kursraum war sehr klein und eng, die Luft war stickig und man konnte sich kaum bewegen.
- Die Teilnehmerzahl war für den kleinen Raum viel zu hoch.
- In Ihrer Anzeige haben Sie geschrieben, dass der Unterricht in Kleingruppen stattfindet, aber die Gruppe bestand aus mehr als 20 Teilnehmern.
- Der Kursleiter / Der Lehrer / Der Trainer war nicht richtig ausgebildet / hatte keine Erfahrung / war nicht gut vorbereitet.
- Der Kursleiter / Der Lehrer / Trainer wusste auf viele Fragen keine Antwort / hatte keine Kontrolle über die große Gruppe.
- Der Unterricht war schlecht organisiert / sehr chaotisch. / Die ganze Organisation an der Schule war chaotisch.
- In der Anzeige schreiben Sie, dass der Kurs für junge Leute zwischen 18 und 25 Jahren ist, aber die Kursteilnehmer waren nicht im angegebenen Alter, sondern viel älter / jünger.
- Es gab keine Sprechübungen / Hörübungen / schriftlichen Übungen / Möglichkeiten, Fragen zu stellen.
- Ich habe erwartet, dass wir viele mündliche Übungen machen, aber wir haben fast nur Texte gelesen.
- Die Ausstattung des Kursraums war sehr schlecht. Es gab weder einen CD-Player noch eine Tafel.
- Laut Ihrer Anzeige sollte der Kurs für Anfänger sein, aber das Niveau war viel zu hoch und ich habe vieles nicht verstanden.
- Ich habe mich im Kurs überfordert / unterfordert / sehr unwohl gefühlt.
- Die Teilnehmer hatten ganz unterschiedliche Vorkenntnisse, sodass man nicht zielführend lernen konnte. Für manche war der Kurs viel zu einfach und andere haben sich überfordert gefühlt.
- Ich musste sehr weit hinten sitzen und konnte kaum etwas sehen / an der Tafel lesen / den Lehrer verstehen.
- Wenn ich früher von den vielen Problemen gewusst hätte, hätte ich mich nicht für diesen Kurs angemeldet.

Technisches Gerät / Computer / Handy

- Das Gerät war unzureichend verpackt und wurde beim Transport beschädigt.
- Direkt nach dem Auspacken habe ich gemerkt, dass das Gerät defekt ist / nicht richtig funktioniert.
- Das Gerät lässt sich nicht einschalten. / Das Gerät reagiert nicht, wenn ich es versuche einzuschalten.
- Auf dem Display wird die ganze Zeit „Technischer Fehler“ angezeigt, aber ich kann den Fehler nicht finden.
- Ich habe schon alles versucht, aber der Fehler lässt sich nicht finden / lokalisieren / beheben.
- Der Touchscreen reagiert oft nicht auf meine Berührungen.
- Laut Ihrer Anzeige soll das Gerät neu sein, aber es weist deutliche Gebrauchsspuren auf.
- Der Akku ist defekt. / Die Batterien fehlen. / Das Netzteil fehlt. / Die Oberfläche ist zerkratzt.
- Ich möchte das Gerät deshalb zurückschicken / umtauschen.
- Ich möchte von meinem 14-tägigen Rückgaberecht Gebrauch machen und das Gerät zurückschicken.
- Wenn ich früher von den vielen Problemen gewusst hätte, hätte ich das Gerät nicht bei Ihnen bestellt.

App / Programm

- Nachdem ich die App / das Programm installiert / heruntergeladen hatte, war ich sehr enttäuscht.
- Laut Ihrer Anzeige sollte die App auf allen Smartphones funktionieren, aber auf meinem funktioniert sie nicht.
- Das Programm funktioniert auf meinem PC nicht. / Das Programm lässt sich nicht installieren / starten.
- Ich kann das Programm / die App nicht installieren / öffnen.
- Die App hat mein Smartphone beschädigt. / Das Programm hat meinen Computer beschädigt.
- Durch die App / das Programm hatte ich einen Virus auf meinem Smartphone / auf meinem PC.
- Ich musste mein Smartphone / meinen PC reparieren lassen und habe für die Reparatur 100 Euro bezahlt.
- Ich habe von Ihrer Firma eine Rechnung über 20 Euro erhalten, obwohl die App / das Programm laut Anzeige kostenlos ist.
- Sie haben geschrieben, dass die App kostenlos ist, aber mir werden jede Woche 4,99 € abgebucht, obwohl ich kein Abo abgeschlossen habe.
- Besonders geärgert hat mich, dass ich nach einem Monat eine Rechnung über 20 € erhalten habe, obwohl die App laut Ihrer Anzeige kostenlos ist.
- Wenn ich früher von den Problemen gewusst hätte, hätte ich Ihre App / das Programm nicht installiert / heruntergeladen.

Flatrate / Handytarif

- In Ihrer Anzeige versprechen Sie, dass nicht nur SMS, sondern auch das Telefonieren innerhalb Deutschlands kostenlos ist.
- Als ich die erste Rechnung erhalten habe, war ich sehr überrascht. Ich sollte viel mehr bezahlen, als im Vertrag steht.
- Ich musste für jedes Gespräch ins Festnetz 10 Cent pro Minute bezahlen, obwohl mein Tarif eigentlich eine Festnetz-Flatrate enthält.
- Ich musste für jede SMS 20 Cent bezahlen, obwohl mein Tarif eigentlich eine SMS-Flatrate enthält.
- Insgesamt musste ich im März 50 € bezahlen. / Insgesamt wurden mir für April 50 € von meinem Konto abgebucht.
- Das Netz ist sehr schlecht. / Ich habe an vielen Orten kein Netz / keinen guten Empfang.
- Die Internetgeschwindigkeit ist sehr gering, obwohl mein Tarif 2 GB LTE beinhaltet.
- Ich habe mehrfach versucht, die Service-Hotline Ihrer Firma anzurufen, aber ich habe niemanden erreicht.
- Die Mitarbeiter von der Service-Hotline waren sehr unfreundlich und haben mir nicht geholfen.
- Ich bitte Sie um sofortige Kündigung meines Vertrags, da ich mich sonst an die Verbraucherzentrale wenden muss.
- Ich möchte zum nächstmöglichen Zeitpunkt meinen Vertrag bei Ihnen kündigen.
- Schicken Sie mir bitte eine schriftliche Kündigungsbestätigung.
- Wenn ich früher von dem schlechten Service gewusst hätte, hätte ich keinen Vertrag bei Ihnen abgeschlossen.

Hotel / Urlaub / Reise

- Laut Ihrer Anzeige sollte das Hotel vier Sterne haben, aber in Wirklichkeit hatte es nur zwei.
- Laut Ihrer Anzeige sollte es einen Shuttle-Service zum Hotel geben, aber ich habe vergeblich darauf gewartet.
- Laut Ihrer Anzeige sollte es eine Sauna und ein Schwimmbad geben, aber es gab weder das eine noch das andere.
- Entgegen Ihrer Anzeige lag das Hotel sehr weit vom Strand entfernt.
- Die Mitarbeiter an der Rezeption / vom Zimmerservice / im Restaurant waren sehr unfreundlich.
- Die Zimmer waren ungemütlich und klein. Es gab auf dem Zimmer kein funktionierendes WLAN.
- Die Betten waren nicht gemacht. / Die Matratzen waren sehr alt. / An den Wänden gab es an vielen Stellen Schimmel.
- Die anderen Gäste waren in der Nacht sehr laut. Trotz meiner Beschwerden beim Personal hat sich nichts geändert.
- Es gab nur eine Etagendusche, obwohl in Ihrer Anzeige steht, dass jedes Zimmer ein eigenes Bad hat.
- Das Frühstücksbuffet war sehr dürftig. Es gab nur trockenes Brot mit Wurst und Käse.
- Ich musste die Getränke extra bezahlen, obwohl Sie in Ihrer Anzeige versprechen, dass alles inklusive ist.
- Wenn ich früher von den Unannehmlichkeiten gewusst hätte, hätte ich meinen Urlaub nicht bei Ihnen gebucht.

Pflege / Kosmetik / Creme / Parfum

- Die Creme war schon geöffnet, als sie bei mir ankam. / Die Creme war schon benutzt. / Die Dose war beschädigt.
- Das Make-up war als Geschenk für meine Schwester gedacht, aber die Verpackung war beschädigt / schon geöffnet.
- Nachdem ich die Creme aufgetragen hatte, hat mein Gesicht gebrannt / gejuckt.
- Die Creme hat eine allergische Reaktion bei mir ausgelöst. Ich musste danach einen Arzt aufsuchen.
- Das Parfum / Die Creme hat einen sehr unangenehmen Geruch.
- Aufgrund der Probleme, die die Creme bei mir verursacht hat, bitte ich Sie, mir den Kaufpreis zu erstatten und die Creme zurückzunehmen / mir eine neue Creme zu schicken.

Essen / Lebensmittel / Restaurant

- Das Essen hat mir überhaupt nicht geschmeckt. Das Fleisch war zäh. / Die Kartoffeln waren nicht richtig gekocht.
- Die Milch schmeckte so sauer, als ob sie nicht mehr frisch wäre. / Die Suppe war schon kalt.
- Das Brot hatte an einigen Stellen schon Schimmel. / Das Brot schmeckte so, als wäre es nicht mehr genießbar / frisch.
- Ich habe Spaghetti mit Tomatensoße bestellt, aber Sie haben mir Spaghetti mit Speck und Sahnesoße geliefert.
- Der Teller / Das Glas war noch schmutzig und nicht richtig gespült. / In der Suppe habe ich Haare gefunden.
- In meinem Essen gab es Fleisch, obwohl ich Ihnen gesagt hatte, dass ich Vegetarier / Veganer bin.
- In meinem Essen gab es Nüsse, obwohl ich Ihnen gesagt hatte, dass ich auf Nüsse allergisch reagiere.
- Nach dem Essen hatte ich starke Magenschmerzen und musste einen Arzt aufsuchen. Er hat mir Tabletten verschrieben und ich musste drei Tage zu Hause bleiben und konnte nicht arbeiten gehen.
- Wenn ich vorher von den Problemen gewusst hätte, hätte ich das Essen nicht bei Ihnen bestellt. Ich bitte Sie, mir die Hälfte meiner Kosten zu erstatten, sonst muss ich leider eine negative Bewertung über Ihr Restaurant / Ihr Geschäft / Ihren Lieferservice im Internet veröffentlichen.

Wichtige Sätze: Bitte um Informationen

Technische Geräte

- Ich bin schon lange auf der Suche nach einer guten Kamera / nach einem günstigen Laptop. Deshalb hat Ihr Angebot direkt mein Interesse geweckt.
- Als Erstes würde ich gern wissen, wie lang der Akku hält, wenn er voll aufgeladen ist.
- Wird die Kamera mit einem Akku oder mit Batterien betrieben?
- Hat die Kamera einen Touchscreen? / Kann man die Kamera mit WLAN verbinden?
- Können Sie mir bitte sagen, ob es eine passende Tasche zu dem Smartphone / zu der Kamera gibt.
- Welches Zubehör gehört zu der Kamera? / Wird eine Tasche / ein Ladekabel für die Kamera mitgeschickt?
- Ich hätte gern eine Bedienungsanleitung, damit ich weiß, wie das Smartphone funktioniert.
- Ist die Uhr wasserdicht? / Kann ich die Uhr unter Wasser benutzen? / Bis zu wie viel Metern ist sie wasserdicht?
- Können Sie mir sagen, wie groß / schwer die Kamera ist? / Welche Maße hat die Kamera?
- Wie viel Zoll hat der Bildschirm? / Wie groß ist der Bildschirm?
- Ich würde gern wissen, wie groß der Speicher ist. / Können Sie mir die Speicherkapazität mitteilen?
- Außerdem interessiert mich, aus welchem Material die Kamera ist.
- Wie lange ist die Garantiezeit? / Wie lange gilt die Garantie? / Wie lange habe ich Garantie?
- Ich würde auch gern wissen, ob ich die Garantiezeit verlängern kann. Wie teuer wäre das?
- Gibt es den Laptop auch in anderen Farben? / Gibt es den Laptop auch in Schwarz? / Ist der Laptop auch in Schwarz erhältlich?
- Kann ich die Waschmaschine in Raten bezahlen? / Ist es möglich, die Waschmaschine in Raten zu bezahlen?
- Als Letztes würde ich gern wissen, ob ein Rückgaberecht besteht, wenn mir die Kamera nicht gefällt.
- Kann ich den Laptop innerhalb von 14 Tagen umtauschen / zurückschicken, wenn er mir nicht gefällt?

Bestellung / Lieferung / Ware

- Da ich viel und gern koche, bin ich schon lange auf der Suche nach einer guten Pfeffermühle.
- Mich interessiert, ab wann die Pfeffermühle lieferbar / bei Ihnen erhältlich / verfügbar ist.
- Gibt es die Pfeffermühle auch in anderen Farben? / Gibt es die Pfeffermühle auch in Schwarz?
- Bisher habe ich leider nur negative Erfahrungen mit Pfeffermühlen gemacht. Entweder war die Verarbeitung sehr schlecht oder die Pfeffermühle funktionierte nach einiger Zeit nicht mehr. Deshalb ist mir Qualität sehr wichtig.
- Wie schnell können Sie das Buch liefern? / Wie lange dauert der Versand?
- Bieten Sie auch Expressversand an? / Ist auch eine Expresslieferung möglich? Wenn ja, wie teuer wäre das?
- Ist der Versand kostenlos oder muss ich die Lieferkosten selbst zahlen?
- Kann ich das Buch bei Ihnen auf Rechnung kaufen oder muss ich sofort bezahlen?
- Welche Bezahlmöglichkeiten bieten Sie an? Kann ich auf Rechnung / per PayPal / per Überweisung zahlen?
- Kann ich die Uhr innerhalb von 14 Tagen zurückschicken, wenn sie mir nicht gefällt?
- Kann ich die Uhr kostenlos zurückschicken oder muss ich die Rücksendekosten selbst tragen?

Kurs / Seminar / Anmeldung

- Kann ich mich online / telefonisch / per E-Mail bei Ihnen anmelden oder muss ich persönlich vorbeikommen?
- Welche Voraussetzungen muss man erfüllen, um an dem Kurs teilnehmen zu dürfen?
- Können Sie mir sagen, ob der Kurs für Anfänger oder für Fortgeschrittene ist? Ich bin nämlich erst Anfänger.
- Da ich Anfänger bin, würde ich gern wissen, ob man für den Kurs Vorkenntnisse braucht.
- Ich würde gern wissen, ob man vorher einen Einstufungstest machen muss.
- Ich würde gern wissen, ob es am Ende eine Prüfung gibt / ob man am Ende ein Zertifikat erhält.
- Können Sie mir sagen, wie viel Stunden pro Tag / pro Woche man Unterricht hat?
- Um wie viel Uhr beginnt / endet der Unterricht? / Findet der Kurs vormittags oder nachmittags statt?
- Wird das Kursmaterial (Bücher, CD) kostenlos zu Verfügung gestellt oder muss man es selbst kaufen / bezahlen?
- Wie viele Teilnehmer sind in einer Gruppe? / Ist in dem Kurs noch ein Platz frei?
- Mir ist wichtig, dass der Lehrer Muttersprachler ist, weil ich die korrekte Aussprache der Wörter lernen möchte.
- An welchem Ort findet der Kurs statt? / In welchem Raum findet der Kurs statt?
- Da ich arbeiten muss / Da ich mein Kind von der Schule abholen muss / Da ich manchmal Termine habe, wollte ich fragen, ob es Probleme gibt, wenn ich manchmal fehle / zu spät komme / früher gehen muss.
- Außerdem würde ich gern wissen, ob man sich vorher beraten lassen kann.
- Welche Unterlagen muss ich für die Anmeldung mitbringen? Brauchen Sie eine Kopie von meinem B1-Zertifikat?

Veranstaltung / Fest / Party / Messe

- Da ich gern neue Kontakte knüpfen möchte, hat Ihr Fest / Ihre Messe direkt mein Interesse geweckt.
- Können Sie mir sagen, in welchem Altersbereich die Teilnehmer sind? Ist das Fest nur für junge Leute?
- Wie viele Teilnehmer / Gäste werden erwartet? / Wie hoch ist die Teilnehmerzahl?
- Ich würde auch gern wissen, wann genau die Messe beginnt und wann sie endet.
- Muss man vorher einen Platz / einen Tisch / einen Stand reservieren?
- Außerdem interessiert mich, ob auf der Veranstaltung auch vegetarisches Essen angeboten wird.
- Können Sie mir ein Hotel / eine günstige Jugendherberge in der Nähe von der Messe empfehlen?
- Können Sie mir sagen, welche Sehenswürdigkeiten in der Nähe sind? Ich möchte nämlich gern auch die Stadt kennen lernen, wenn ich in München bin. Besonders interessiere ich mich für Kunstmuseen.
- Darüber hinaus würde ich gern wissen, ob man zu der Veranstaltung auch seinen Hund mitbringen darf.
- Ich werde meine kleine Tochter mitbringen. Sie ist erst 4 Jahre alt. Ich würde gern wissen, ob es vor Ort eine Kinderbetreuung gibt.
- Ist die Teilnahme an der Messe kostenpflichtig? Wie viel muss man pro Stunde / pro Tag bezahlen?
- Muss man Eintritt bezahlen? / Wie hoch ist der Eintrittspreis? / Gibt es Rabatt für Familien / Studenten / Senioren?
- Wo findet das Fest statt? Können Sie mir bitte die genaue Adresse mitteilen?
- Als Letztes würde ich gern wissen, wie man die Messe mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen kann. Gibt es in der Nähe eine Haltestelle oder gibt es an dem Tag spezielle Shuttlebusse?
- Da ich mit dem Auto anreise, möchte ich fragen, ob Sie mir ein günstiges Parkhaus in der Nähe der Messe empfehlen können.

Service / Restaurant / Lieferservice

- In einer Zeitschrift bin ich auf Ihren Partyservice aufmerksam geworden.
- Anlässlich meines Geburtstags möchte ich eine große Feier veranstalten. Zu meiner Feier kommen ca. 70 Gäste.
- Ich würde gern wissen, wie kurzfristig man bei Ihnen bestellen kann. Ist es ausreichend, wenn ich zwei Wochen vor der Feier bei Ihnen bestelle?
- Bieten Sie auch vegetarisches / veganes / glutenfreies Essen an? Manche Gäste sind nämlich Vegetarier / Veganer / haben eine Glutenallergie.
- Bieten Sie auch italienische / arabische / türkische Spezialitäten an?
- Kann man bei Ihnen auch eine große Geburtstagstorte / Hochzeitstorte bestellen? Wie teuer wäre das?
- Kann man auch Getränke bei Ihnen bestellen? / Welche Getränke kann man bei Ihnen bestellen? / Welche alkoholischen / alkoholfreien Getränke kann man bei Ihnen bestellen?
- Können Sie mir ein Angebot per E-Mail zuschicken? / Können Sie mir eine Liste Ihrer Angebote per E-Mail zuschicken?
- Können Sie mir Ihre Speisekarte zuschicken? / Können Sie mir eine Liste von Getränken zuschicken?
- Welche Städte beliefern Sie? Da ich in Düsseldorf wohne, wollte ich fragen, ob sie auch in diese Stadt liefern.

Vertrag / Versicherung

- Da ich schon lange auf der Suche nach einer guten und günstigen Versicherung bin, hat Ihr Angebot sofort mein Interesse geweckt. Bevor ich einen Vertrag bei Ihnen abschließe, habe ich aber noch ein paar Fragen an Sie.
- Als Erstes interessiert mich, wie lang die Vertragslaufzeit ist.
- Wie schnell kann man den Vertrag kündigen? / Wird der Vertrag nach zwei Jahren automatisch verlängert?
- Welche Unterlagen / Dokumente brauchen Sie von mir, wenn ich einen Vertrag abschließen möchte?
- Können Sie mir den Vertrag per Post schicken oder muss ich persönlich bei Ihnen vorbeikommen?
- Kann ich einen Termin für ein Beratungsgespräch mit Ihnen vereinbaren?
- Ich würde gern wissen, ob ich mich zunächst kostenlos bei Ihnen beraten lassen kann.
- Gibt es eine Service-Hotline, an die man sich bei Problemen / Fragen wenden kann?
- Gibt es Rabatt, wenn sich meine Familie auch bei Ihnen versichern lässt?
- Ich würde gern wissen, wie hoch der Beitrag wäre, den ich jeden Monat / jedes Jahr zahlen müsste.
- Welche Fälle deckt Ihre Versicherung ab? / In welchen Fällen bin ich versichert? / Wann würde die Versicherung zahlen?
- Zahlt Ihre Versicherung auch, wenn ich einen Unfall beim Sport / auf der Arbeit / im Urlaub / im Ausland habe?
- Sie können mir gern weiteres Informationsmaterial an meine Adresse schicken.