

# Sich auf hohem Niveau beschweren

KOMMUNIKATION

NIVEAU  
Fortgeschritten

NUMMER  
C1\_2042X\_DE

SPRACHE  
Deutsch



lingoda



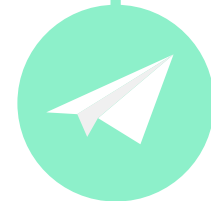


## Lernziele

- Kann auf passende Strukturen und Vokabeln zurückgreifen, um eine Beschwerde auszudrücken.
- Kann einen formellen Beschwerdebrief adressatengerecht formulieren.



Ich bin **fuchsteufelswild**! Wie konnten  
Sie nur auf meinem Parkplatz parken!  
Das ist mein Platz!





## Was bedeutet ...

fuchsteufelswild?



Und du?

Welche berufliche Situation hat  
dich zum letzten Mal  
fuchsteufelswild gemacht?  
Warum? Beschwerde dich!





## Sich beschweren

**Im Beispiel handelt es sich um einen Streit unter Kollegen um einen Parkplatz. Welche anderen geschäftlichen Situationen fallen dir ein, in denen man sich beschwert?**



## Bildinterpretation

**Worüber beschwerten sich diese Menschen vermutlich?**



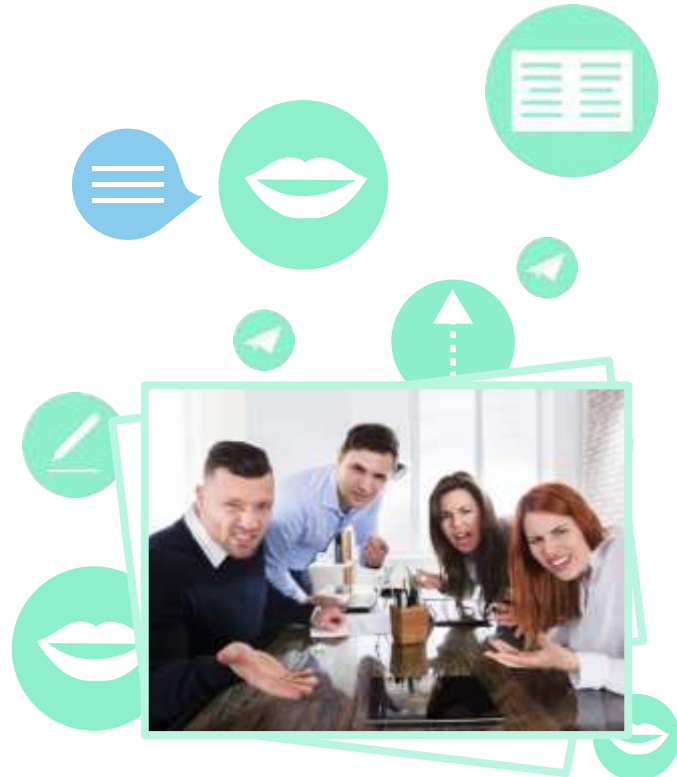


## Kulturelle Unterschiede

**Lies das Zitat. Denkst du, dass der Sprecher recht hat?  
Welchen Status haben Beschwerden im geschäftlichen Rahmen in  
deinem Heimatland und was ist dabei zu beachten?**



Die Deutschen sind ein Volk, das sich  
gerne beschwert. Sie lassen an nichts ein  
gutes Haar.





## Formalität

Eine Beschwerde kann **informell** oder **formell** gestaltet sein. Achte darauf, dass deine Wahl stets zu der Situation passt. Distanz zu schaffen und allgemein zu formulieren, steigert die Formalität.



Moment einmal! Ich muss etwas **loswerden**: So kannst du dich nicht verhalten!



Verzeihung, ich habe ein **Anliegen**. **Es scheint so**, als ob hier ein Fehler unterlaufen ist. Wir werden den **Irrtum** schnellstmöglich **berichtigen**.



## Neue Wörter

die  
Angelegenheit

In dieser **Angelegenheit** geht es um...

der Sachverhalt

Meine Beschwerde beruht auf dem **Sachverhalt**, dass...

entschädigen

Ich erwarte, dass Sie mich für... **entschädigen**.

die  
Entschädigung

Ich erwarte eine **Entschädigung** für...



## Neue Wörter

die Kosten  
zurück-  
erstatten

Bitte **erstatten** Sie mir die **Kosten** umgehend zurück.

etwas  
richtigstellen

Ich schreibe, um den Sachverhalt **richtigzustellen**.

über etwas  
empört sein

Ich **bin** sehr **empört darüber**, dass...

rechtzeitig

Die Problematik wurde nicht **rechtzeitig** behoben.



## Formell oder informell?

Mir reicht es! Wie  
kannst du nur...!

Das ist eine  
Frechheit!

Ich muss Ihnen  
leider mitteilen,  
dass...

Ich bin  
unzufrieden  
darüber, dass...

Ich bin  
fuchsteufelswild.

Es scheint so, als  
ob...



## Formalität wahren

**Schreibe die Sätze neu und formuliere sie formeller!**

Geben Sie mir sofort mein Geld zurück!

Ich will, dass Sie mich entschädigen!

Ich koche vor Wut!

A spiral-bound notebook with lined pages, intended for writing the reformulated sentences.



## Reaktionen

**Überlege gemeinsam mit deinem Lehrer: Wie könnte die Person reagieren, die eine Beschwerde bekommt? Findet gemeinsam ein paar geeignete Sätze. Die folgenden Wörter könnten dabei helfen:**

in schriftlicher  
Form

entschädigen

sich kümmern  
um

versichern,  
dass...

Priorität

sich für  
Unannehmlich-  
keiten  
entschuldigen

## Unzufriedenheit verkünden

### Formell:

- Ich bin unzufrieden mit.../damit, dass...
- Ich bin empört darüber, dass...
- Ich bin bitter enttäuscht darüber, dass...

### Informell:

- Es ist ärgerlich, dass...
- Ich bin fuchsteufelswild, weil...
- Ich koche vor Wut, weil...



**Ich bin empört darüber, dass** der Bericht immer noch nicht fertig ist.

## Beschreibung des Problems

### Formell:

- Ich habe folgendes Anliegen
- Es hat sich eine Problematik ergeben
- Unter diesen Umständen

### Informell:

- Ich muss mit dir über ... reden.
- Es gibt ein Problem mit...



**Ich habe ein Anliegen:** Seit 2 Wochen funktioniert der Kopierer nicht mehr. Es ist nicht möglich, eine Kopie von wichtigen Unterlagen zu machen....



**Unter diesen Umständen** ist es unmöglich für mich, zu arbeiten.



## Forderungen stellen

### Formell

- Aus diesem Grund bitte ich Sie...
- Deshalb möchte ich Sie bitten, ...
- Ich erwarte eine Entschädigung/Rückzahlung.

### Informell

- Kannst du bitte in Zukunft...
- Achte einfach mehr auf...



**Aus diesem Grund bitte ich Sie** darum, den Kopierer schnellstmöglichst zu reparieren.



**Ich erwarte daher eine Entschädigung** für die verlorene Zeit.



## Synonyme finden

fordern

\_\_\_\_\_

enttäuscht sein

\_\_\_\_\_

verärgert sein

\_\_\_\_\_

entschädigen

\_\_\_\_\_

Anliegen

\_\_\_\_\_



**Finde Synonyme oder Wörter mit ähnlicher Bedeutung.**



## Streit unter Kollegen

**Rollenspiel: Spielt Kollegen, die einen Konflikt miteinander haben. Überlegt euch einen Dialog, in dem es keine Konfliktlösung gibt (unhöflich) und einen Dialog, in dem ein Kompromiss gefunden wird.**



A: Dein Kollege hört laut Musik am Arbeitsplatz.

B: Dein Kollege beschwert sich über deine laute Musik.



## Beschwerde

**Schreibe mindestens drei Sätze zu jedem Beispiel:**

**Satz 1: Unzufriedenheit ausdrücken**

**Satz 2: Problem beschreiben**

**Satz 3: Forderung stellen**

Kollege hat seinen Beitrag zu einem  
gemeinsamem Projekt zu spät  
fertiggestellt

Computer ist zu langsam

es ist zu heiß im Büro

A spiral-bound notebook with lined pages, intended for writing the response sentences.

## Formeller Beschwerdebrief

Beim Brief ist es wichtig, den Kopf korrekt zu erstellen. Die Adresse des Absenders wird links oben aufgelistet, gefolgt von der Adresse des Empfängers. Danach folgen auf der rechten Seite der Ort und das Datum.

Ein Betreff ist eine Zeile, die dem Leser kurz erklärt, worum es in dem Brief gehen wird. Wichtig ist, dass hier der Nominalstil genutzt wird!



Karlsruhe, 22.04.2019

**Betreff: Beschwerde über defekten Aufzug**

## die Anrede

Wenn du den Namen der Person kennst, nenne ihn auch! Falls du nicht weißt, wer den Brief lesen wird, benutze eine allgemeine Anrede.

Wichtig: Vergiss nie das **Komma**! Die **erste Zeile** nach der Anrede ist **kein eigenständiger Satz** und wird – außer sie beginnt mit einem Nomen – **klein** begonnen.



Sehr geehrte Damen und Herren,



Sehr geehrte Frau Lehmann,

## Grund

## Forderung

Im Hauptteil deines Briefes solltest du den Grund für dein Schreiben nennen:

- Was ist defekt?
- Warum ist dies eine Zumutung?
- Wie lange besteht die Problematik bereits?

Auch deine Forderung muss klar formuliert sein:

- Was möchtest du, das unternommen wird?

ich schreibe Ihnen, um mich über den defekten Aufzug zu beschweren. Ich arbeite im 7. Stock und muss täglich mehrmals die Treppen hoch und runter laufen...

## Bitte um Antwort/Reaktion

## Grußformel

Zuletzt kannst du am Ende deines Briefes um eine Antwort oder Reaktion des Lesers bitten. Eine Grußformel rundet den Brief ab.

**Achtung:** Nach der Grußformel steht **kein Komma!**  
Vergiss nicht, deinen Brief zu unterschreiben!



Ich bitte um eine rasche Antwort auf meinen Brief und eine möglichst schnelle Lösung des Problems.

Mit freundlichen Grüßen  
A. Tannert

---





## Briefentwurf

**Du siehst den Anfang eines Briefes. Welche zwei Fehler sind dem Schreiber unterlaufen?**

Hans Meier  
Mozartstraße 5  
27686 Hammel

Simon Funkel  
Heinsberger Straße 17  
27686 Hammel

Betreff: Verspätete Projektfertigstellung

Sehr geehrte Herr Meier,





## Briefentwurf

**Identifiziere die verschiedenen Teile des Briefes: Grund, Forderung, Bitte um Antwort**

ich möchte mich hiermit über die verspätete Fertigstellung des Projektes unter Ihrer Leitung beschweren. Es sollte bereits am 19.09. eingereicht werden. Leider hat Ihr Team das Projekt aber erst eine Woche später, am 26.09., abgegeben.

Dadurch sind auch wir mit unserer Arbeit in Verzug geraten und haben nun von unserem Großkunden eine Schadenersatzforderung in Höhe von 1.700 € erhalten. Das entsprechende Schreiben füge ich Ihnen bei.

Da die Schadenersatzforderung durch Ihr Versäumnis entstanden ist, bitte ich Sie, die Kosten zu übernehmen. Bitte teilen Sie mir umgehend mit, ob Sie mit dieser Lösung einverstanden sind.

Mit freundlichen Grüßen  
Simon Funkel





## Einen Beschwerdebrief schreiben

**Stell dir vor, du bist der Großkunde von der Firma von Herrn Funkel. Durch die verspätete Lieferung der Ware hat deine Firma Umsatzeinbußen in Höhe von 1.700 € zu verzeichnen. Schreibe einen Beschwerdebrief an Herrn Funkel, in dem du Schadenersatz forderst.**





## Lösungsschlüssel

**S.25:**

Hans Meier

Mozartstraße 5

27686 Hammel

Simon Funkel

**Heinsbergerstraße 17**

27686 Hammel

Betreff: Verspätete Projektfertigstellung

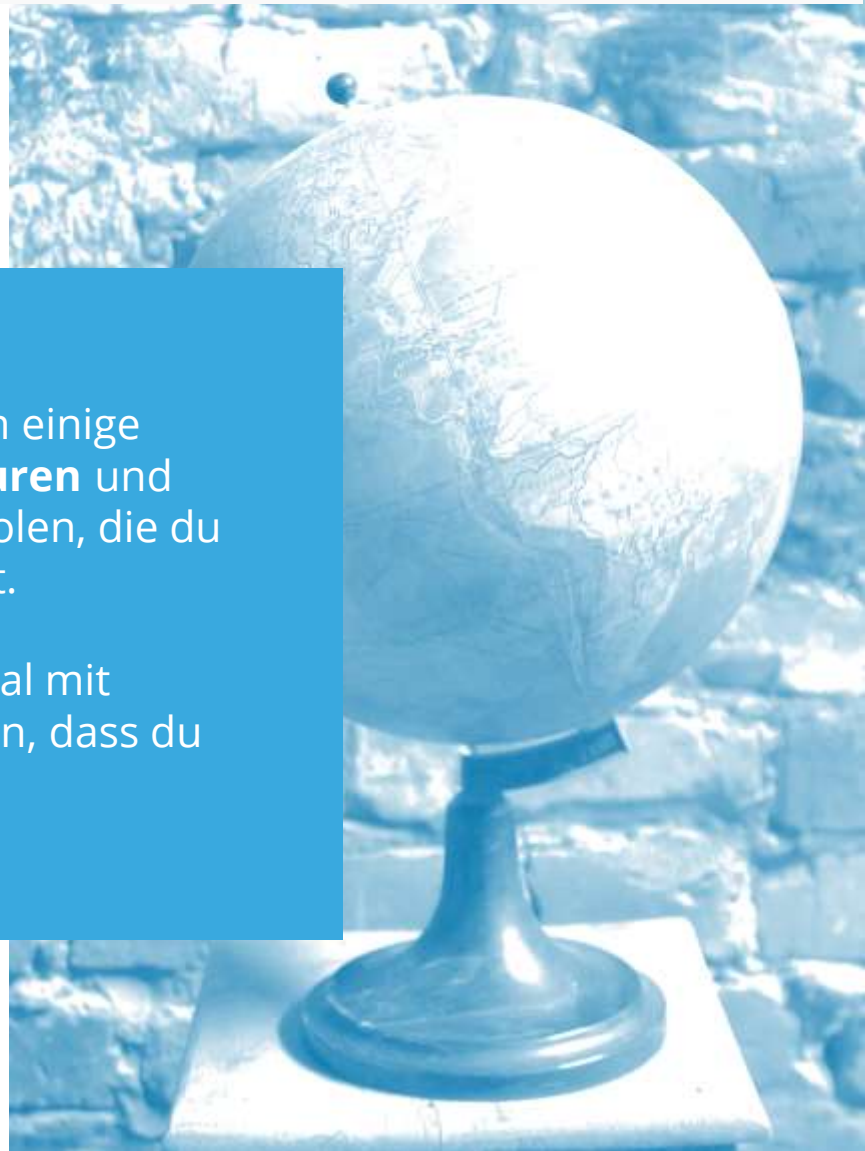
Sehr geehrter Herr Meier,



## Über diese Lektion nachdenken

Nimm dir einen Moment Zeit, um einige **Vokabeln, Sätze, Sprachstrukturen** und **Grammatikthemen** zu wiederholen, die du in dieser Stunde neu gelernt hast.

Überprüfe diese auch noch einmal mit deinem Lehrer, um sicherzugehen, dass du sie nicht vergisst!







## Welches Wort passt nicht in die Reihe?

A

entschädigen

verlangen

fordern

erwarten

C

zurückerstatten

entschädigen

umtauschen

aussuchen

B

Umtausch

Angelegenheit

Problematik

Sachverhalt

D

verärgert

entsetzt

erfreut

empört



## Einen Beschwerdebrief schreiben

**Schreib einen kurzen Beschwerdebrief an die Firma, bei der du eine Kaffeemaschine bestellt hast. Du hast eine Kaffeemaschine bestellt, aber es wurde das falsche Modell geliefert. Zum zweiten Mal!**

○	_____ (Dein Name + Anschrift) _____
○	_____ Anschrift der Firma _____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____
○	_____





## Lösungsschlüssel zu den Hausaufgaben

**S. 27:** A entschädigen, B Umtausch, C aussuchen, D erfreut



# Über dieses Material

Mehr entdecken:  
[www.lingoda.com](http://www.lingoda.com)



Dieses Lehrmaterial wurde von

**lingoda**

erstellt.

## **lingoda** Wer sind wir?



Warum Deutsch online lernen?



Was für Deutschkurse bieten wir an?



Wer sind unsere Deutschlehrer?



Wie kann man ein Deutsch-Zertifikat erhalten?



Wir haben auch ein Sprachen-Blog!