

Beschwerde

Teile des Briefs:

1)

- **Wo und wann habe ich Ihre Anzeige gefunden?**

Möglich: im Internet, in der lokalen Zeitung, in einer Zeitschrift, auf Ihrer Website, von einem Freund bekommen, im Schaufenster Ihres Geschäfts gesehen, ...

Beispiel: Im Internet bin ich auf Ihre Anzeige gestoßen.

Varianten:

... stieß ich auf Ihre Anzeige.

... ist mir Ihre Anzeige aufgefallen.

... fiel mir Ihre Anzeige auf.

... habe ich Ihre Anzeige gefunden.

... fand ich Ihre Anzeige.

... hat Ihre Anzeige mein Interesse geweckt.

Mit großem Interesse habe ich in ... Ihre Anzeige gelesen.

Mein Interesse wurde geweckt, weil ich auf der Suche nach ... bin.

- **Warum war ich interessiert?**

...

2)

- **Was stand in der Anzeige?**

- **Was war wirklich?**

- **Was waren die Folgen für mich?** deshalb/ dementsprechend/ demnach/ demzufolge/ insofern...

Varianten:

- Leider entsprach ... nicht meinen Erwartungen.

- Das Inserat versprach... . Tatsächlich aber musste ich / konnte ich nicht / war...

- In der Anzeige stand, dass Stattdessen ...

- Zu meiner großen Enttäuschung musste ich feststellen, dass ... nicht funktioniert.

- Leider bin ich mit dem Kauf überhaupt nicht zufrieden.

- Ich musste beim Auspacken der Sendung feststellen, dass ... beschäftigt war.

- Außerdem war die Sendung nicht komplett. Es fehlen ...

- Zudem musste ich feststellen, dass Sie mir ... geschickt haben.

- ... war nicht so wie in Ihrem Angebot beschrieben.

- Es fehlte einiges Zubehör, das laut Angebot hätte dabei sein sollen.

- Anders als in der Anzeige angegeben, war ...

- Ich betrachte es als meine Pflicht, Sie auf diese Mängel hinzuweisen.

- Die Angaben in Ihrer Anzeige entsprachen in keiner Weise der Realität.

Überleitung zwischen den Punkten:

Außerdem... , Weiterhin... , Der nächste Punkt, der mich störte, war...,

Abschließend möchte ich noch erwähnen, dass ...

Was ich unbedingt noch erwähnen möchte, ist ... (+Nomen)

3)

- **Wie fühle ich mich deswegen?**

Beispiel: Das finde ich wirklich unzumutbar.

Varianten:

- Ich bin mehr als enttäuscht.
- Sie können sich gar nicht vorstellen, wie unangenehm das für mich war.
- Darüber bin ich wirklich sehr verärgert.
- Darüber bin ich wirklich sehr enttäuscht.
- Das war natürlich eine große Enttäuschung für mich.
- Das war **nicht nur** enttäuschend, **sondern auch** sehr unangenehm für mich.
- Ich hatte **nicht nur** erhebliche Probleme, **sondern auch** Kosten.
- Das Hotel hatte **nicht nur** keinen Komfort, **sondern** es war **auch** schmutzig.
- Ich denke, Sie können nachvollziehen, wie enttäuscht ich bin.

Welche Konsequenzen ergeben sich?

Beispiel: Bitte erstatten Sie mir das Geld oder ich schalte einen Anwalt ein.

Varianten:

- Ich erwarte von Ihnen, dass Sie ...
- Andersfalls schalte ich einen Anwalt ein.
- Ansonsten sehe ich mich gezwungen, einen Anwalt einzuschalten.
(! Einen Anwalt benötigen Sie nur bei Geldforderungen oder wenn Sie einen Schaden erlitten haben.)
- Aus diesen Gründen werde ich Sie auf keinen Fall weiterempfehlen.
- Ich würde auf keinen Fall nochmal in Ihrem Hotel übernachten.
- Sollte ich innerhalb von zwei Wochen nicht von Ihnen hören oder den Betrag auf meinem Konto vorfinden, werde ich meinen Anwalt einschalten.
- Ich möchte, dass Sie mir ... erstatten, sonst schalte ich einen Anwalt ein.
- Ich erwarte von Ihnen entweder eine kostenlose Reparatur, ein neues Gerät oder die Erstattung des Kaufpreises.