

SCHRIFTLICHE PRÜFUNG: BESCHWERDE



30 Minuten

TIPPS FÜR DIE PRÜFUNG:

- überlege dir eine Struktur
- fange direkt mit dem Schreiben an
- schreibe ca. 150 Wörter
- denke an verschiedene Satzanfänge
- verwende Nebensätze und Verknüpfungen
- schreibe mind. 3 Sätze pro Punkt
- benutze Präteritum

Absender
Empfänger

Ort, Datum

Betreff
Anrede

Text

Einleitung
Hauptteil
Schluss

Grußformel
Vorname + Name

REDEMITTEL:

Einleitung

Ich schreibe Ihnen bezüglich Ihrer Anzeige / Ihres Angebots ...

Hiermit möchte ich mich wegen ... beschweren.

Aufgrund Ihrer Anzeige entschied ich mich für ...

Erwartungen & wahre Situation

Als ich Ihre Anzeige las, erschien Ihr Angebot genau das Richtige für mich zu sein.

Leider entsprachen die Angaben in Ihrer Anzeige nicht der Wahrheit.

In Ihrer Anzeige stand, dass, aber in Wirklichkeit ...

Zu meinem Bedauern musste ich feststellen, dass....

Ärger / Enttäuschung ausdrücken

Das war wirklich sehr ärgerlich / enttäuschend.

Von Ihrem Angebot / Service bin ich zutiefst enttäuscht.

Nun können Sie sich vorstellen, wie enttäuscht ich war.

Nun können Sie sich vorstellen, wie groß meine Enttäuschung war.

Am meisten hat es mich geärgert, dass ...

Auch mit dem/ der/ den.... war ich äußerst unzufrieden.

Darüber hinaus finde ich es unangemessen, dass ...

Außerdem halte ich es für eine absolute Frechheit, dass ...

Etwas fordern / verlangen

Nun erwarte ich von Ihnen, dass ...

Aus diesem Grund möchte ich Sie bitten, ...

Aus diesem Grund verlange ich, ...

Aus den oben genannten Gründen möchte ich Sie dazu auffordern, dass Sie mir ab sofort ...

Meine Forderung lautet deshalb, dass ...

Deshalb erwarte ich, dass Sie mir einen Teil der Kosten / die gesamten Kosten (den vollen Betrag) zurückerstatten.

Über Konsequenzen sprechen

Sollten Sie sich innerhalb von 14 Tagen nicht bei mir melden, werde ich einen Anwalt einschalten.

Sollte ich innerhalb von 2 Wochen nichts von Ihnen hören, werde ich diese Angelegenheit meinem Anwalt übergeben.

Sollten Sie meiner Forderung nicht nachkommen, werde ich weitere rechtliche Schritte einleiten.

AUFGABE 1:

Co-Working-Space: Ihren Arbeitsraum in perfekter Lage mieten

Sie brauchen ein Arbeitszimmer, möchten aber kein ganzes Büro mieten? In unserem Co-Working-Space bieten wir verschiedene Räume zur Miete an, eingerichtet mit modernen Büromöbeln.

Neben Einzel- und Meetingräumen haben wir auch alles, was Sie sonst noch brauchen könnten: WLAN, Drucker, Scanner, Bildschirme, Laptop-Zubehör und vieles mehr. Natürlich gibt es auch saubere Toiletten und eine Küche mit Mikrowellen. Bei allen technischen Problemen helfen wir auch täglich von 8 bis 20 Uhr.

Haben Sie Interesse? Anfragen zur flexiblen Tages-, Wochen- und Monatsmiete können Sie uns gerne über co-working-space@miete.de senden!

Sie haben einen Arbeitsraum über diesen Anbieter gemietet. Leider waren Sie mit dem Arbeitsraum und mit dem Service nicht zufrieden. Schreiben Sie eine E-Mail an den Anbieter und beschweren Sie sich.

Behandeln Sie entweder:

a) drei der folgenden Punkte

b) zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

- Beschreiben Sie, wie Sie sich den Arbeitsraum vorgestellt hatten.
- Erläutern Sie, welche Probleme aufgetreten sind.
- Beschreiben Sie, welche Folgen/Konsequenzen das für Sie hatte.
- Fordern Sie eine Art Entschädigung.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Beschwerde über Miete Ihrer Arbeitsräume

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihr Angebot an flexiblen Arbeitsräumen hatte mich sehr angesprochen. Deshalb mietete ich vor einer Woche einen Arbeitsraum, aber leider wurden meine Erwartungen nicht erfüllt.

In Ihrer Anzeige schrieben Sie, dass WLAN, Drucker und mehr zur Verfügung stehen und dass Sie bei technischen Problemen helfen. Leider musste ich aber feststellen, dass die Internetverbindung instabil war und die meisten Geräte defekt waren. Mehrmals versuchte ich, Sie zu erreichen, aber erst nach mehreren Tagen kam ein Techniker für die Reparatur.

Aus diesem Grund konnte ich fast die ganze Woche kaum effektiv arbeiten und musste sogar wichtige Termine mit Kunden absagen. Das Ergebnis war, dass ich in der Woche große Verluste machte. In Ihrem Co-Working-Space erhoffte ich mir eine gute Arbeitsumgebung, wurde aber absolut enttäuscht.

Nun erwarte ich von Ihnen, dass Sie mir die Miete zurückerstatten, um die von Ihnen verursachten Verluste wieder auszugleichen. Sollte ich innerhalb von 14 Werktagen keine Antwort von Ihnen erhalten, sehe ich mich gezwungen, meinen Anwalt einzuschalten.

*Mit freundlichen Grüßen
Vorname + Name*

AUFGABE 2:

Sonderangebot: Aktiver Wellnessurlaub für 2 Personen im Bayerischen Wald

Ist seit dem letzten Urlaub schon wieder viel zu viel Zeit vergangen?

Gönnen Sie sich Wanderungen, Wellness und Entspannung in unserem Hotel im Nationalpark Bayerischer Wald und fühlen Sie sich wie neugeboren!

Unser Angebot für 3 Übernachtungen ab 169 € pro Person (Frühbucherrabatt):

- Freie SPA-Nutzung mit Schwimmbad, Whirlpool, Sauna, Dampfbad und Außenbereich
- Massagen und Behandlungen im Kosmetikzentrum (Maniküre, Gesichtspflege uvm.)
- Sportkurse, z. B. Gymnastik oder Yoga
- Kochkurse und Vorträge über gesunde Ernährung
- All-inklusive-Verpflegung mit Buffets für diverse Detox-, Fasten- und Abnehmkursen (auch für Allergiker sowie Vegetarier/Veganer)
- Abwechslungsreiches Freizeitprogramm mit Fahrservice (Wanderungen und Ausflüge in die Umgebung)
- Komfortable, ruhige Zimmer mit Balkon und Waldblick

Sie haben drei Tage Wellnessurlaub in diesem Hotel gemacht. Leider waren Sie überhaupt nicht zufrieden. Schreiben Sie eine E-Mail an das Hotel und beschweren Sie sich.

Behandeln Sie entweder

c) drei der folgenden Punkte

d) zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

- Erläutern Sie Ihre Erwartungen nach dem Lesen der Anzeige.
- Beschreiben Sie, was Sie während des Urlaubs erlebt haben.
- Nennen Sie weitere Beispiele Ihrer Unzufriedenheit.
- Fordern Sie eine bestimmte Entschädigung.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Beschwere über Aufenthalt in Ihrem Wellnesshotel

Sehr geehrte Damen und Herren,

letzte Woche war ich mit meinen Freunden drei Tage in Ihrem Wellnesshotel und war leider sehr enttäuscht. Durch Ihre Anzeige hatten wir uns einen erholsamen und aktiven Urlaub mit viel Ruhe, Entspannung und Wanderungen im Bayerischen Wald erhofft. Die Wirklichkeit sah leider anders aus.

Bedauerlicherweise war Ihr SPA nicht sauber und modern genug und ähnelte eher einem normalen Schwimmbad.

Angebote wie Sportkurse, Massagen oder Ausflüge waren oft ausgebucht, sodass wir diese Dienstleistungen kaum nutzen konnten. Dadurch verbrachten wir die meiste Zeit auf dem Zimmer und beim Essen.

Darüber hinaus mussten wir Wanderungen und andere Aktivitäten selbst organisieren, obwohl das eigentlich Teil Ihres Angebots war.

Aus den oben genannten Gründen möchte ich Sie dazu auffordern, dass Sie mir 50% der Kosten zurückerstatten. Sollte ich innerhalb von 2 Wochen nichts von Ihnen hören, werde ich die Angelegenheit meinem Anwalt übergeben.

*Mit freundlichen Grüßen
Vorname + Name*