

Die Reklamation



1a Welches Gerät ist bei Ihnen zuletzt kaputt gegangen?
Was haben Sie damit gemacht?



2.22

b Hören Sie ein Telefongespräch und nummerieren Sie die Sätze in der richtigen Reihenfolge.

- ___ Frau Stadler schildert das Problem mit dem Laptop.
- ___ Der Angestellte bedankt sich für den Anruf und verabschiedet sich.
- 1 Frau Stadler ruft einen Elektroversand an und nennt den Grund ihres Anrufs.
- ___ Der Angestellte fragt nach der Rechnungsnummer.
- ___ Der Angestellte bittet Frau Stadler, das Problem schriftlich zu schildern.
- ___ Frau Stadler fragt nach dem Namen ihres Gesprächspartners.
- ___ Der Angestellte hat noch Fragen zu den Reklamationsgründen.
- ___ Frau Stadler fragt, wie lange es dauert, bis sie ein neues Gerät bekommt.

► Ü 1

2a Lesen Sie Sätze aus dem Telefongespräch und markieren Sie die Verben im Konjunktiv II. Kreuzen Sie an, was die Sätze ausdrücken.

	höfliche Bitte	Irreales	Vermutung	Vorschlag
1. Hätten Sie bitte die Rechnungsnummer für mich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Das könnte diese Nummer sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dann würde ich Sie bitten, dass Sie uns das Problem schriftlich schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich bräuchte die Reklamation schriftlich von Ihnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ich hätte mir das Gerät in einem Geschäft kaufen sollen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ich wäre gekommen, wenn ich Zeit gehabt hätte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ich könnte Ihnen ein Leihgerät anbieten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Ergänzen Sie die Regeln zum Konjunktiv II.

haben	haben	würde	sollen	sein
-------	-------	-------	--------	------

Konjunktiv II

Bildung Konjunktiv II Gegenwart

_____ + Infinitiv: *ich würde kaufen*

Bei _____, *sein*, Modalverben und *brauchen/wissen*: Präteritum + Umlaut (*a, o, u* → *ä, ö, ü*):
hätte, wäre, müsste, bräuchte, wüsste

Ausnahme: *wollen* und _____ ohne Umlaut: *er sollte umtauschen*

Bildung Konjunktiv II Vergangenheit

Konjunktiv II von _____ oder _____ + Partizip II: *ich hätte gekauft, er wäre gekommen*
mit Modalverb: Konjunktiv II von *haben* + Infinitiv + Modalverb im Infinitiv: *ich hätte gehen können*

► Ü 2



3a Ergänzen Sie die Sätze. Verwenden Sie den Konjunktiv II.

SICH BESCHWEREN	AUF BESCHWERDEN REAGIEREN
<u>Könnten</u> Sie mich bitte mit ... verbinden?	Ich _____ Sie bitten, sich an den Hersteller zu wenden.
_____ Sie mir ein Ersatzgerät geben?	Wir _____ Ihnen ein Leihgerät geben.
Ich _____ vorschlagen, dass Sie ...	_____ Sie bitte zu uns kommen?
_____ ich bitte Ihren Chef sprechen?	Wir _____ Ihnen eine Gutschrift geben.
Darauf _____ Sie hinweisen müssen.	_____ Sie mir das bitte alles schriftlich geben?
Wenn Sie alles pünktlich verschickt _____	
_____ ich jetzt kein Problem.	

b Wählen Sie zu zweit eine Situation und spielen Sie ein Reklamationsgespräch.

Sie haben online eine Hose bestellt und merken beim Auspacken, dass der Reißverschluss kaputt ist.

Sie haben eine Kamera gekauft und merken zu Hause, dass der Zoom nicht funktioniert.

Heute wurde Ihnen ein Kaffeeservice geliefert. Ein Teller ist kaputt.

4a Frau Stadler hat einen Brief geschrieben. Bringen Sie die Textteile in die richtige Reihenfolge.

- wie bereits telefonisch besprochen, möchte ich Ihnen hiermit schriftlich meine Reklamation mitteilen. Ich habe den bei Ihnen bestellten Laptop heute erhalten, aber leider funktioniert er nicht.
- Sehr geehrter Herr Högel,
- Das Gerät ist sehr langsam. Das Öffnen einer Datei kann Minuten dauern. Es könnte sein, dass die Software defekt ist.
- Ich freue mich auf Ihre Antwort und ein neues Gerät.
Mit freundlichen Grüßen
Katja Stadler
- Da das Gerät offensichtlich kaputt ist, bitte ich Sie, mir so schnell wie möglich Ersatz zu schicken. Ich benötige das Gerät dringend für meine Arbeit.
- Betreff:** Reklamation, Rg.-Nr. 8073472-1

b Wählen Sie eine Situation aus 3b und schreiben Sie eine Reklamation.



2 Ergänzen Sie können im Konjunktiv II oder die Formen von würde.

- Du, sag mal, ich habe mir letzte Woche einen neuen Drucker gekauft, aber er funktioniert nicht.
(1) _____ ich bei dir ein paar Seiten ausdrucken?
- Ja, komm einfach vorbei. Aber ich habe kein Papier mehr. (2) _____ du welches mitbringen?
- Mache ich. Ich (3) _____ dann auch gleich noch eine Druckerpatrone mitbringen. Was für einen Drucker hast du denn?
- Ach nein, lass das, das (4) _____ du von mir doch auch nicht erwarten, oder?
- Nein, natürlich nicht, aber freuen (5) _____ ich mich schon ...
- Du (6) _____ doch einen Kuchen mitbringen, dann mache ich uns Kaffee.
- Okay. Gute Idee.



3 Schreiben Sie die Sätze und verwenden Sie den Konjunktiv II.

1. Ich weiß nicht, was kaputt ist. das Gerät / einen Wackelkontakt / haben können.
2. Ich an deiner Stelle das Gerät / ins Geschäft / zurückbringen.
3. Sie / bitte / hier / unterschreiben?
4. Ich möchte endlich gehen. du / dich / jetzt bitte / beeilen?
5. Ich fand den Service in diesem Geschäft sehr schlecht. Wenn ich du wäre, ich / dort / nicht mehr / einkaufen.

1. *Das Gerät könnte einen Wackelkontakt haben.*



4 Was hättest du nur ohne mich gemacht? Schreiben Sie Sätze.

1. Computer nie kaufen
2. kein Handy haben
3. den alten Stuhl nicht reparieren
4. wenig zu lachen haben
5. keine Reisen mehr machen

1. Du hättest nie einen Computer gekauft.
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

