



⇒ Trage deine Antworten direkt auf diesem Blatt in die vorgesehenen Linien ein.

Bearbeitungszeit: 45 Minuten

Hilfsmittel: Wörterbuch, Schreibzeug

M1 Beschwerdebrief einer Kundin

Frau Sabine Hoffmann
Lindenweg 12
45130 Essen

Elektro Brandt GmbH
Kundenservice
Industriestraße 4
45147 Essen

Essen, 14. März

Betreff: Reklamation zu Bestellung Nr. 2281 - defekter Wasserkocher

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 2. März habe ich bei Ihnen über den Onlineshop einen Wasserkocher der Marke Clarios (Artikel-Nr. 7734) bestellt. Die Lieferung erfolgte am 6. März. Bereits beim zweiten Gebrauch schaltete sich das Gerät nicht mehr automatisch ab, sodass das Wasser über den Rand kochte. Zudem ist der Deckel seitlich beschädigt, obwohl die Verpackung unversehrt war.

Ich bin von der Qualität des Geräts sehr enttäuscht, zumal ich in Ihrem Geschäft bereits mehrfach zufriedenstellend eingekauft habe. Ich bitte Sie daher, mir innerhalb der nächsten zehn Tage mitzuteilen, ob Sie das Gerät austauschen oder den Kaufpreis von 39,95 Euro erstatten können. Den Kaufbeleg habe ich diesem Schreiben beigelegt.

Für eine schnelle Rückmeldung wäre ich Ihnen sehr dankbar.

Mit freundlichen Grüßen
Sabine Hoffmann





Aufgabe 1 (8 Punkte)

a) (4 Punkte) **Nennen** Sie vier formale Bestandteile eines Geschäftsbriefs nach DIN 5008, die in M1 erkennbar sind, und benennen Sie jeweils die passende Textstelle.

b) (4 Punkte) **Erläutern** Sie, welche Funktion die Betreffzeile in einem Geschäftsbrief erfüllt und warum eine knappe, präzise Formulierung wie in M1 wichtig ist.

Aufgabe 2 (10 Punkte)

a) (4 Punkte) **Analysieren** Sie den Aufbau der Reklamation in M1, indem Sie die drei Abschnitte (Sachverhaltsschilderung, Forderung, Schlussteil) stichwortartig zusammenfassen.





b) (6 Punkte) **Beurteilen** Sie, ob Frau Hoffmann einen sachlichen und höflichen Ton trifft. Belegen Sie Ihre Einschätzung mit zwei Formulierungen aus dem Brief.

Aufgabe 3 (12 Punkte)

Verfassen Sie als Mitarbeiter/in der Elektro Brandt GmbH ein Antwortschreiben auf die Beschwerde aus M1. Berücksichtigen Sie dabei:

- eine korrekte formale Gestaltung (Anschrift, Betreff, Anrede, Grußformel)
- eine höfliche Reaktion auf die Beschwerde
- ein konkretes Angebot (Austausch des Geräts oder Erstattung des Kaufpreises von 39,95 Euro)
- einen angemessenen, kundenfreundlichen Sprachstil

