5 Effektive Vorlagen für Beschwerde-E-Mails im B1-Examen

5 plantillas estructuradas de correo de reclamación listas para practicar la prueba escrita de B1.

NIVEL B1 **ESCRITURA**

A diferencia de trabajar un único caso en profundidad, este cuadernillo reúne 5 plantillas breves (Lückentexte) de correos de reclamación para los escenarios más habituales en el examen B1: producto dañado, entrega tardía, artículo equivocado, mal servicio y error en la factura. Rellena los huecos con tu propia situación para practicar rápidamente varios formatos.

ESCENARIO 1 · PRODUCTO DAÑADO

1. Ware ist beschädigt angekommen

Betreff: Reklamation – Bestellung Nr. _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

am _____ (Datum) habe ich bei Ihnen _____ (Produkt) bestellt. Leider ist die Ware beschädigt bei mir angekommen: _____ (Problem beschreiben).

Ich bitte Sie daher um _____ (Ersatz / Rückerstattung) innerhalb von _____ (Frist).

Mit freundlichen Grüßen
_____ (Name)

ESCENARIO 2 · ENTREGA TARDÍA

2. Lieferung ist verspätet

Betreff: Verspätete Lieferung – Bestellung Nr. _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am _____ (Datum) _____ (Produkt) bei Ihnen bestellt. Laut Bestellbestätigung sollte die Lieferung bis _____ (Datum) erfolgen, was bisher nicht geschehen ist.

Ich bitte Sie um eine _____ (Information zum Lieferstatus / schnelle Lieferung), da ich die Ware dringend benötige.

Mit freundlichen Grüßen
_____ (Name)

ESCENARIO 3 · ARTÍCULO EQUIVOCADO

3. Falscher Artikel geliefert

Betreff: Falsche Lieferung – Bestellung Nr. _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe _____ (Produkt A) bestellt, jedoch wurde mir stattdessen _____ (Produkt B) geliefert.

Ich bitte Sie, mir den richtigen Artikel so schnell wie möglich zuzusenden und mir mitzuteilen, wie ich den falsch gelieferten Artikel zurücksenden kann.

Mit freundlichen Grüßen
_____ (Name)

ESCENARIO 4 · MAL SERVICIO EN UN RESTAURANTE/HOTEL

4. Unzufriedenheit mit dem Service

Betreff: Beschwerde über den Service am _____ (Datum)

Sehr geehrte Damen und Herren,

am _____ (Datum) habe ich _____ (Restaurant/Hotel) besucht. Leider war ich mit dem Service nicht zufrieden: _____ (Problem beschreiben).

Ich würde mich über eine Stellungnahme und, falls möglich, über _____ (Entschädigung/Entschuldigung) freuen.

Mit freundlichen Grüßen
_____ (Name)

5. Fehler in der Rechnung

Betreff: Unstimmigkeit in der Rechnung Nr. _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

beim Überprüfen meiner Rechnung vom _____ (Datum) ist mir aufgefallen, dass _____ (Fehler beschreiben, z.B. falscher Betrag, doppelte Berechnung).

Ich bitte Sie um eine Korrektur der Rechnung und um eine kurze Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen
_____ (Name)

GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

El contenido concreto de cada correo depende de la situación que elijas al rellenar los huecos: no existe una única respuesta correcta. Usa esta lista para revisar que tu texto cumple la estructura exigida en el examen.

- ¿Incluye tu correo un Betreff claro y específico para la reclamación?
- ¿Describes el problema con suficiente detalle (fecha, producto, situación concreta)?
- ¿Formulas una petición clara (reembolso, sustitución, corrección, disculpa)?
- ¿Mantienes un registro formal en todo el texto (Sie, fórmulas de saludo y despedida)?
- ¿Tiene tu texto la extensión adecuada para el examen B1 (aprox. 150-200 palabras)?