Beschwerde-E-Mail: Online-Bestellung Verspätet

Escribe una reclamación formal (80-100 palabras) por un paquete que no ha llegado a tiempo solicitando reembolso o solución.

NIVEL B1 **ESCRITURA**

Los retrasos en los pedidos online son un motivo frecuente de reclamación. En este cuadernillo aprenderás la estructura y las frases típicas para redactar una reclamación formal por un paquete no entregado, solicitando un reembolso o una solución, y practicarás escribiendo tu propio correo.

1. ESTRUCTURA DEL CORREO

Parte	Fórmula en alemán	Nota
Betreff	Bestellung Nr. ... – Verspätete Lieferung	Número de pedido en el asunto.
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,	Saludo formal al no conocer al destinatario.
Situación	Ich habe am ... die Bestellung ... aufgegeben.	Fecha y producto pedido.
Problema	Leider ist das Paket bis heute nicht angekommen.	Explica el retraso.
Petición	Ich bitte um eine Rückerstattung / schnelle Lösung.	Reembolso o solución concreta.
Despedida	Mit freundlichen Grüßen	Cierre formal.

2. FRASES ÚTILES

Alemán	Español
Ich habe am 3. Mai die Bestellung Nr. 48213 aufgegeben.	Hice el pedido número 48213 el 3 de mayo.
Laut Lieferinformation sollte das Paket bereits angekommen sein.	Según la información de envío, el paquete ya debería haber llegado.
Leider ist die Lieferung bis heute nicht eingetroffen.	Lamentablemente, el envío no ha llegado hasta hoy.
Ich bitte Sie, den Status meiner Bestellung zu überprüfen.	Le pido que verifique el estado de mi pedido.
Ich erwarte eine Rückerstattung des Kaufpreises.	Espero un reembolso del importe de la compra.
Alternativ bitte ich um eine schnelle Neulieferung.	Alternativamente, solicito un nuevo envío rápido.
Ich bitte um eine Rückmeldung innerhalb von fünf Werktagen.	Le pido una respuesta en un plazo de cinco días laborables.
Im Anhang finden Sie die Bestellbestätigung.	Adjunto encontrará la confirmación del pedido.

3. EJEMPLO MODELO

Betreff: Bestellung Nr. 48213 – Verspätete Lieferung

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 3. Mai habe ich bei Ihnen die Bestellung Nr. 48213 (ein Paar Winterschuhe) aufgegeben. Laut Lieferinformation sollte das Paket bereits vor einer Woche angekommen sein. Leider ist es bis heute nicht eingetroffen.

Ich bitte Sie, den Status meiner Bestellung zu überprüfen und mir innerhalb von fünf Werktagen eine Rückmeldung zu geben. Sollte eine schnelle Lieferung nicht möglich sein, erwarte ich eine vollständige Rückerstattung des Kaufpreises.

Im Anhang finden Sie die Bestellbestätigung.

Mit freundlichen Grüßen
Sandra Keller

Observa la estructura: referencia al pedido + explicación del problema + petición concreta (plazo + reembolso o nuevo envío) + despedida formal.

4. TU TURNO: ESCRIBE TU RECLAMACIÓN (80–100 PALABRAS)

Imagina que hiciste un pedido online que no ha llegado a tiempo. Escribe una reclamación formal explicando el problema y solicitando un reembolso o una solución. Usa al menos cuatro frases de la tabla anterior.

ORIENTACIÓN PARA AUTOEVALUAR TU TEXTO

No existe una única respuesta correcta para este ejercicio: cada reclamación será diferente según el producto y la situación elegidos. Usa esta lista para revisar tu propio texto:

- ■ **Incluye el número de pedido y la fecha de compra.**
- ■ **Explica claramente el problema (el paquete no ha llegado).**
- ■ **Pide una solución concreta: reembolso o nuevo envío.**
- ■ **Establece un plazo razonable para la respuesta.**
- ■ **Usa un registro formal (Sie, fórmulas de cortesía).**
- ■ **Respeta aproximadamente el límite de 80–100 palabras.**
- ■ **Cierra con una despedida formal apropiada.**

EJEMPLO ADICIONAL DE RESPUESTA MODELO

Betreff: Bestellung Nr. 77190 – Paket nicht angekommen

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 10. September habe ich die Bestellung Nr. 77190 (ein Kaffeemaschine) aufgegeben. Laut Tracking hätte das Paket vor zehn Tagen ankommen sollen, es ist jedoch bis heute nicht eingetroffen.

Ich bitte um eine kurzfristige Klärung des Sachverhalts. Falls eine Lieferung nicht mehr möglich ist, bitte ich um vollständige Rückerstattung innerhalb von sieben Tagen.

Mit freundlichen Grüßen
Michael Brandt

Este es solo un ejemplo de referencia: tu correo puede variar en el producto, la fecha y la solución solicitada, siempre que siga la estructura básica.