Redactar una Reclamación (Beschwerde)

Escribe un correo formal de reclamación de 200 palabras por un producto defectuoso.

NIVEL B1 **ESCRITURA**

Una **Beschwerde** (reclamación) es un correo formal en el que se expone un problema con un producto o servicio y se solicita una solución. Sigue una estructura clara: contexto de la compra, descripción del problema, petición concreta y despedida formal. Este cuadernillo presenta la estructura, frases útiles, un modelo completo y una plantilla para escribir tu propia reclamación.

ESTRUCTURA DE UNA RECLAMACIÓN FORMAL

Parte	Contenido / fórmulas
Betreff (asunto)	Reklamation: Bestellung Nr. [número] / Beschwerde über [producto]
Anrede (saludo)	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitung (contexto)	qué se compró, cuándo y dónde (número de pedido, fecha)
Problemdarstellung (el problema)	descripción clara y objetiva del defecto
Forderung (qué se pide)	reembolso, cambio, reparación, plazo de respuesta
Schluss (cierre cortés)	Ich erwarte Ihre Rückmeldung bis zum...
Grußformel	Mit freundlichen Grüßen,

FRASES ÚTILES

Alemán	Español
Ich schreibe Ihnen bezüglich meiner Bestellung Nr. ...	Les escribo en relación con mi pedido n.º...
Leider muss ich mich über... beschweren.	Lamentablemente tengo que reclamar por...
Das Produkt weist einen Mangel auf.	El producto presenta un defecto.
Der Artikel ist bei der Lieferung beschädigt angekommen.	El artículo llegó dañado con la entrega.
Ich bitte Sie um eine Rückerstattung / einen Umtausch.	Les pido un reembolso / un cambio.
Ich erwarte eine zeitnahe Rückmeldung.	Espero una respuesta pronta.
Im Anhang finden Sie Fotos des Defekts.	Adjunto encontrarán fotos del defecto.

Alemán	Español
Ich hoffe auf eine schnelle und zufriedenstellende Lösung.	Espero una solución rápida y satisfactoria.

MODELO DE RECLAMACIÓN FORMAL

Betreff: Reklamation: Bestellung Nr. 48213 – Defekter Wasserkocher

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich schreibe Ihnen bezüglich meiner Bestellung Nr. 48213, die ich am 2. Oktober auf Ihrer Webseite aufgegeben habe. Am 6. Oktober erhielt ich den bestellten Wasserkocher der Marke "Thermex".

Leider muss ich mich über die Qualität des Produkts beschweren. Bereits bei der ersten Benutzung bemerkte ich, dass der Wasserkocher nicht richtig schließt und Wasser an der Seite austritt. Außerdem schaltet sich das Gerät nicht automatisch ab, wie es in der Produktbeschreibung versprochen wurde. Das Produkt weist also einen deutlichen Mangel auf und entspricht nicht der beworbenen Qualität.

Im Anhang finden Sie Fotos, die das Problem zeigen. Ich bitte Sie daher um einen kostenlosen Umtausch gegen ein funktionierendes Gerät, oder alternativ um eine vollständige Rückerstattung des Kaufpreises.

Ich erwarte Ihre Rückmeldung bis zum 20. Oktober. Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Carla Fernández

TU TAREA · Escribe tu propia reclamación

Piensa en un producto defectuoso (ropa, electrodoméstico, artículo electrónico, etc.) y escribe un correo formal de reclamación de unas 200 palabras, siguiendo la estructura y las frases presentadas. Usa el registro formal (Sie) en todo momento.

GUÍA DE EVALUACIÓN

Esta es una tarea de escritura abierta: no existe una única respuesta correcta. Al evaluar (o autoevaluar) la reclamación, comprueba que incluya estos elementos:

- ■ **Asunto (Betreff) claro que identifique el motivo de la reclamación.**
- ■ **Saludo formal apropiado (Sehr geehrte Damen und Herren / Sehr geehrte/r Frau/Herr...).**
- ■ **Referencia concreta a la compra: número de pedido, fecha, producto.**
- ■ **Descripción clara y objetiva del defecto o problema.**
- ■ **Una petición concreta (reembolso, cambio, reparación) formulada educadamente.**
- ■ **Un plazo o expectativa de respuesta razonable.**
- ■ **Fórmula de despedida formal y firma.**
- ■ **Extensión aproximada de 200 palabras y registro formal (Sie) en todo el texto.**