

Beschwerdebrief ist Teil der Aufgabenstellungen in B2 Prüfungen (Telc), und gehören folgende formale Kriterien dazu:

[www.dschule.de](http://www.dschule.de)

---

## Beschwerdebrief B2 und b1 für Deutschkurs, Deutschprüfung

---

### 1) Adresse + Ort und Datum

Beispiel: Augsburgener Straße 87  
57399 Kirchhundem

### 2) Betreff

Beschwerde über ...  
Rückerstattung der Kosten für ...

### 3) Anrede

Sehr geehrte Damen und Herren,  
Sehr geehrter Herr/sehr geehrte Frau ...,

### 4) Ziel bzw. Forderung

Ich möchte einen schlechten Service/eine fehlerhafte Information melden und würde Sie bitten, mir die Summe von .... Euro zu erstatten.  
Die Unterkunft entsprach nicht der Beschreibung im Internet ... daher bitte ich Sie um eine Rückerstattung der Kosten ...

### 5) Grund der Beschwerde und Beschreibung des Vorfalls

Ich habe am ... bei Ihnen gekauft. Auf Ihrer Website wurde die Ware/das Produkt so beschrieben: ...

Die Ware/das Produkt entspricht nicht der Beschreibung im Internet. Die Ware/das Produkt ist fehlerhaft/schmutzig. ... funktioniert nicht. Außerdem gibt es Probleme mit ...

Es war ... Es gab (keine) ... Das Personal .... Die Ausstattung im Hotel war schmutzig/beschädigt/alt ... außerdem ...

[caption id="attachment\_30" align="aligncenter" width="400"]



Beschwerdebrieff b2

Redemittel[/caption]

### 6) Zusammenfassung: Redemittel

Ich bin unzufrieden .... Es ist ärgerlich, dass .... Es sind zudem weitere Kosten entstanden, mit denen ich nicht gerechnet habe.

### 7) Verständnis zeigen

Ich kann verstehen, dass ... Ich habe schon häufiger ... bei Ihnen bestellt.

5) Forderung

Aus diesem Grund bitten wir Sie .... Deshalb möchte ich, dass .... Zudem bitte ich sie um .....

### 8) Um Antwort/Reaktion bitten

Auf eine schnelle und angemessene Antwort freue ich mich. / Vielen Dank im Voraus.

2) **Grußformel**

Mit freundlichen Grüßen

3) **Name - Unterschrift**

[Redemittel für den Beschwerdebrief](#)

[caption id="attachment\_668" align="aligncenter" width="300"]



Beschwerdebrief b2 Redemittel[/caption]

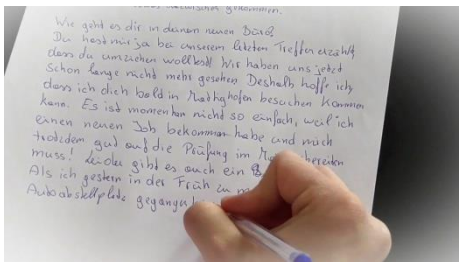
---

## Beschwerdebrief Beispiel b2 - Muster und Redemittel

---

[www.dschule.de](http://www.dschule.de)

### Beispiel 1 & Muster



Der erfolgreiche Sprung ins Berufsleben!

### **Bewerbungstraining**

Buchen Sie jetzt Ihr 2-tägiges Bewerbungstraining!

- **Stärken und Schwächen erkennen**
- **Anschreiben und Lebenslauf formulieren**
- **Vorstellungsgespräche üben**
- **Kontakte knüpfen**
- **Kleine Gruppen (maximal 8 Personen)**
- **Statt ~~129 €~~ == Nur 79 €**

## Erfahrene Trainer

Wir überarbeiten Ihre Bewerbungsunterlagen

- **Wie gestalte ich ein Anschreiben?**
- **Wie muss der Lebenslauf aussehen?**

job-planet@neustadt.de

*Greifen Sie nach Ihrem Traumjob und melden Sie sich jetzt an!*

=====  
Sie haben an dem 2-tägigen Bewerbungstraining teilgenommen, aber es gab viele Probleme. In Ihrer Gruppe gab es über 15 Teilnehmer und die Trainer hatten wenig Erfahrung.

Schreiben Sie eine E-Mail, in der Sie sich über die unerfreulichen Zustände während des Bewerbungstrainings beschweren.

**Behandeln Sie darin entweder**

- mindestens 3 der folgenden Punkte
- mindestens 2 der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl
- **Beschreiben Sie Ihre Erwartungen nach dem Lesen der Anzeige.**
- **Schreiben Sie, warum Sie sich für das Bewerbungstraining entschieden**
- **Nennen Sie die Gründe für Ihre**
- **Schreiben Sie, was Sie jetzt von dem Veranstalter**

Bevor Sie den Text schreiben, überlegen Sie sich eine passende **Reihenfolge** der Punkte, eine passende Einleitung und einen passenden **Schluss**. Vergessen Sie nicht **Betreffzeile, Anrede und Schlussformel!**

Sie haben **30 Minuten Zeit**, den Text zu schreiben. Schreiben Sie **150-200 Wörter**.

=====  
**Beschwerde über das Bewerbungstraining**

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

im Internet bin ich auf Ihre Anzeige für das 2-tägige Bewerbungstraining aufmerksam geworden. Da ich meine Bewerbungsunterlagen schon lange überarbeiten und professioneller gestalten wollte, habe ich direkt einen Platz bei Ihnen gebucht.

In Ihrer Anzeige versprechen Sie viele interessante Dinge, z.B. Unterricht in kleinen Gruppen, erfahrene Trainer usw. Deshalb dachte ich, dass das Training genau das Richtige für mich ist

und mir hilft, meine Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern.

Aber als das Bewerbungstraining begonnen hatte, war ich sehr enttäuscht. In Ihrer Anzeige schreiben Sie, dass es maximal acht Teilnehmer pro Gruppe gibt.

In meiner Gruppe waren aber über 15 Personen. Die Trainer konnten sich nicht um alle Leute kümmern und der Raum war viel zu klein für die große Gruppe. Hinzu kam, dass die Trainer wenig Erfahrung hatten.

Sie wirkten noch wie Studenten und wussten auf viele Fragen keine richtige Antwort. Sie wussten z.B. nicht, was man in den Lebenslauf schreiben kann, wenn man längere Zeit arbeitslos war. Ich konnte von dem Training leider nicht profitieren.

Aufgrund der vielen falschen Versprechungen bitte ich Sie, mir mindestens 50% meiner Kosten zu erstatten. Ich bin wirklich sehr verärgert und habe mir das Bewerbungstraining ganz anders vorgestellt.

Bitte nehmen Sie innerhalb der nächsten zehn Tage Kontakt mit mir auf, sonst muss ich Ihnen leider eine negative Bewertung im Internet geben.

Mit freundlichen Grüßen Max Mustermann

[caption id="attachment\_1490" align="aligncenter" width="300"]



[Beschwerdebrieff B2 Aufgaben,](#)

[Übungen](#)[/caption]

**[www.dschule.de](http://www.dschule.de)**

**Beispiel 2 & Muster**

Name, Vorname Datum,  
Adresse, Postleitzahl,

OrtHandykaufSehr geehrte Damen und Herren,Vor Kurzem stieß ich auf Ihre Anzeige

Smartphone und habe das Gerät sofort bestellt, weil mein altes Handy nicht mehr funktionierte.

Bisher habe ich nur gute Erfahrungen mit Ihrer Marke gemacht. Außerdem bin ich langjähriger Kunde Ihres Online-shop und erwartete deshalb, dass alles reibungslos ablaufen würde. Zu meiner großen Enttäuschung musste ich aber feststellen, dass dieser Kauf ein großer Reifall war.

Im Folgenden werde ich Ihnen die Gründe meiner Beschwerde darlegen. In Ihrer Anzeige werben Sie mit einer schnellen und sicheren Lieferung.

Ich erhielt das Handy erst 3 Wochen nach der Bestellung und entdeckte beim Auspacken, dass der Bildschirm beschädigt war.

Als nächstes bemerkte ich, dass Sie mir das Handy in der falschen Farbe geschickt haben. Ich hatte ein blaues Handy bestellt, aber Sie haben mir ein schwarzes geliefert. In Ihrer Anzeige steht „mit allem Zubehör“. Leider haben Sie mir kein Headset mitgeschickt.

Ich denke, Sie können jetzt nachvollziehen, wie enttäuscht ich von Ihrem Service bin. Ich erwarte von Ihnen, dass Sie das Handy zurücknehmen und mir ein neues in der von mir gewünschten Farbe, unverzüglich und mit Headset zuschicken.

Mit freundlichen Grüßen

Vorname, Name

[www.dschule.de](http://www.dschule.de)

### Muster 3

Frau  
Gabi Müller  
Musterstraße 1  
12345 Berlin

Prof. Max Schmidt  
Sonnenweg  
56789 Hamburg  
Berlin, den 05.04.2011

Sehr geehrter Herr Prof. Schmidt,

ich möchte Ihnen vielmals für Ihren interessanten Gastvortrag über Multinationale Organisationen danken. Ich hoffe, dass wir Sie auch

**zukünftig für weitere Lehrveranstaltungen gewinnen können.**

**Mit freundlichen grüßen**

## **Beschwerdebrieff B2 und b1 Beispiel 4 & Muster**

**[www.dschule.de](http://www.dschule.de)**

Sie haben eine sehr teure Waschmaschine der Firma "Schleudermann & Sohn" gekauft. Leider funktioniert die Maschine bereits nach 4 Wochen nicht mehr richtig!

- Schreiben Sie eine Beschwerde an die Firma Schleudermann & Sohn
- Machen Sie den Garantieanspruch geltend
- Betonen Sie Ihren erfolglosen Versuch, mit dem Kundendienst zu sprechen
- Machen Sie der Firma Angebote, wie man das Problem lösen könnte

### **Sehr geehrte Damen und Herren!**

Vor 4 Wochen habe ich eine Waschmaschine der Firma "**Schleudermann & Sohn**" gekauft. Leider funktioniert sie zurzeit nicht richtig, nämlich funktioniert die Drehfunktion nicht.

Dreimal habe ich nun schon in Ihrem Kundendienst-Center angerufen, um einen Meister zu bestellen. Ankommen sollte er laut dem Anrufen schon vor einer Woche.

Ich kann ja verstehen, dass aufgrund der hohen Nachfrage momentan ein Problem besteht. Was mich aber wirklich ärgert, ist, dass ich von drei Kundendienstmitarbeitern verschiedene Ausreden bekommen habe. Zum letzten Mal hat eine von Ihren Kollegin mitgeteilt, dass Ihre Kollegen meine Beschwerde nicht finden könnten.

Ich würde es sehr begrüßen, wenn Sie diesen Service ändern könnten und die Waschmaschine, die ich bei Ihnen gekauft habe, reparieren oder am besten durch eine andere wechseln würden.

---

## **B2 Beschwerdebrieff Brieftraining und Muster**

---

### **B2 Brieftraining und Muster**

**[www.dschule.de](http://www.dschule.de)**

**Sehr geehrte Frau Müller,**

am letzten Wochenende habe ich an Ihrem E-Scooter-Fahrtraining teilgenommen. Ich habe erwartet, dass ich durch ein intensives Fahrtraining mehr Sicherheit beim Fahren

1. \_\_\_\_\_ und auch meine Angst vor schwierigen Situationen verliere.

Leider wurden meine 2.\_\_\_\_\_ enttäuscht: Vieles, was Sie in Ihrer Anzeige versprochen hatten, wurde nicht 3.\_\_\_\_\_.

Sie haben uns versichert, dass wir auf den neuesten E-Scooter-Modellen üben würden. Das war leider nicht der 4.\_\_\_\_\_. Ich bekam einen sehr alten E-Scooter zur Verfügung gestellt, 5.\_\_\_\_\_ Bremsen manchmal nicht funktionierten, was natürlich ein Übel ist.

Es war bedauerlicherweise auch nicht möglich, Kurvenfahren zu üben, weil wir nur gerade Fahrbahnen zum Üben zur Verfügung hatten. Um lediglich 6.\_\_\_\_\_ zu fahren, hätte ich Ihr Training nicht besuchen müssen.

Ihre beiden Trainer waren leider sehr lustlos und unmotiviert. Die meiste Zeit standen sie rauchend am Fahrbahnrand und unterhielten sich miteinander. Sie haben uns nichts Neues erklärt und wir Teilnehmer fühlten uns 7.\_\_\_\_\_ gelassen.

Die von Ihnen versprochenen Imbisse waren wirklich sehr dürftig: Es gab 8.\_\_\_\_\_ kleine Teller mit trockenen, harten Keksen.

Einzig Ihr Kaffee war sehr gut! Er hat uns allen wirklich 9.\_\_\_\_\_ geschmeckt.

Ein E-Scooter-Training anzubieten ist eine gute Idee, 10.\_\_\_\_\_ müssen Sie unbedingt noch vieles verbessern. Sie sollten sich 11.\_\_\_\_\_ engagierte und motivierte Trainer kümmern, wirklich die neusten E-Scooter-Modelle 12.\_\_\_\_\_, Ihren Imbiss verbessern und schauen, dass die Teilnehmer auf einem Trainingsgelände auch das Kurvenfahren üben können.

Ich bitte Sie, mir 50 % des gezahlten Betrages auf unten stehendes Konto zurückzuerstatten.

**Mit freundlichen Grüßen**

**Roka-Maria Schmidt**

---

allein, auf, ausgezeichnet, anschaffen, allerdings, deren, dessen, denen, einsam, Erwartungen, Fall, gerade, geradeaus, gewinne, gewinnen, holen, niemals, nicht, obwohl, realisiert, realisierte, regelmäßig, um

---