

1a Daria und Mahmud sprechen mit dem Servicepersonal. Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an:

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 Daria und Mahmud sind im Supermarkt. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 Sie haben Probleme mit dem Transport. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Der Verkäufer kann Ihnen nicht helfen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Der Transport dauert nur 2 Tage. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

b Hören Sie das Gespräch weiter. Was passt? Ordnen Sie zu.

- (a) Umtauschmöglichkeit
 (b) Reklamationsrecht
 (c) Kundendienst
 (d) Zahlungsmöglichkeiten
 (e) Freiwillige Gewährleistung

- (d) Sie können für ein Produkt in Deutschland mit Bargeld, mit EC Karte oder mit Kreditkarte bezahlen.
- Der Kunde kann sich bei Problemen an das Geschäft wenden und bekommt Hilfe.
- Der Kunde kann einen Schaden melden, wenn er diesen nach dem Kauf entdeckt. Der Schaden ist nicht sein Fehler.
- Der Kunde hat zwei Jahre lang das Recht, einen gekauften Artikel zu reklamieren, wenn er kaputt geht.
- Der Kunde kann die Ware wieder in das Geschäft zurückbringen, wenn er sie nicht mehr will. Er bekommt eine andere Ware dafür zum gleichen Preis oder einen Gutschein.

2a Was ist das Problem? Lesen sie den Dialog und kreuzen Sie an.

- Mahmud will den Schrank umtauschen
- Mahmud will den Schrank bezahlen
- Mahmud will etwas reklamieren

- ◆ Möbelhaus Munzinger. Mayer am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, hier spricht Mahmud Idris. Ich möchte etwas reklamieren.
- ◆ Ja bitte, was ist das Problem?
- Ich habe vor zweit Tagen einen Schrank bei Ihnen gekauft, aber die Kleiderstange ist kaputt.
- ◆ Kein Problem. Wir schicken Ihnen sofort eine neue Kleiderstange nach Hause. Bitte entschuldigen Sie den Fehler.
- Alles klar. Vielen Dank. Auf Wiederhören.
- ◆ Auf Wiederhören.



b Zu zweit. Spielen Sie den Dialog aus 2a mit neuen Problemen nach.

Die Schublade funktioniert nicht

Die Füße vom Schrank fehlen

Die Schranktür ist kaputt

Die Regalbretter für den Schrank fehlen

c Hatten Sie auch schon einmal ein Problem mit einem Produkt, das Sie gekauft haben? Wie haben Sie reagiert? Sprechen Sie im Kurs.

Ich hatte einmal das Problem, dass...