

1 Brief 1

1. **Sachverhalt:** Sie arbeiten in der Exportabteilung der Firma Gourmet GmbH in 21335 Lüneburg, Am alten Werk 50. Ihr Unternehmen produziert Feinkostprodukte (*comestibles finos*) und exportiert diese weltweit. Gestern erhielten Sie eine Reklamation des spanischen Großhändlers Francisco Calvo e Hijos, aus 15008 La Coruña, Avenida Botano, 2. Die Firma hatte unter anderem 1500 Gläser Honig bestellt. Beim Öffnen der Kartons stellte Francisco Calvo fest, dass etwa 20 % der Gläser zerbrochen waren. Da die Kartons bei Erhalt unversehrt waren, geht er von mangelhafter Verpackung aus und bittet um umgehende Ersatzlieferung. Der Kunde ist sehr verärgert, da es nicht das erste Mal ist, dass er beschädigte Ware erhalten hat.
2. **Ihre Aufgabe:** Beantworten Sie die Reklamation mit heutigem Datum formgerecht unter Berücksichtigung folgender Inhalte:
 - Bezugnahme auf die Reklamation
 - Bedauern über den Vorfall
 - Ersatzlieferung heute abgeschickt
 - Rabatt von 20 % wegen der Unannehmlichkeiten, entsprechenden Gutschein beigelegt
 - Entschuldigung für den Vorfall, Versprechen, dass dies nicht wieder vorkommt
 - Hoffnung, das Problem zufriedenstellend gelöst zu haben

2 Brief 2

1. **Sachverhalt:** Sie arbeiten als Sacharbeiter/in in der Exportabteilung der Firma Meisters KG in 47533 Kleve, Goethestraße 57. Ihr Unternehmen produziert Bilderrahmen (*un marco para cuadros*). Heute Vormittag haben Sie einen Anruf Ihres Kunden Luis Morales aus 45004 Toledo, C/Albariño, 37 erhalten, der Ihnen mitteilt, dass die letzte Lieferung Anlass zur Beschwerde gibt: Zwei der gelieferten Kartons waren so beschädigt, dass 20 Bilderrahmen zerbrochen waren. Darüber hinaus stimmt der Inhalt eines weiteren Kartons nicht mit der Bestellung überein. Statt schwarzer wurden graue Rahmen geliefert. Der Kunde bittet um eine schnelle Lösung des Problems.
2. **Ihre Aufgabe:** Verfassen Sie mit heutigem Datum ein formgerechtes Antwortschreiben folgenden Inhalts:
 - Bezugnahme auf das Telefongespräch
 - Bedauern und Entschuldigung für den Vorfall
 - Ersatzlieferung für die falsch gelieferten Rahmen für morgen ankündigen
 - Interesse Ihrerseits, die Angelegenheit zufriedenstellend zu regeln
 - Rabatt von 25 %, falls der Kunde die falsch gelieferten Rahmen behält; falls nicht, Rücksendung der Ware auf Ihre Kosten
 - Bezüglich der zerbrochenen Rahmen: Bitte, sich an das Transportunternehmen zu wenden, da Ihre Firma laut Vertrag nicht zuständig, denn die Ware wurde korrekt verpackt und dem Spediteur ohne Beschädigung übergeben
 - Dennoch eine Ersatzlieferung für die zerbrochenen Rahmen zu Lasten des Kunden anbieten, auch wenn Ihr Unternehmen für den Schaden nicht verantwortlich ist.
 - Bitte um Mitteilung, ob Kunde einverstanden. ✉

3 Brief 3

1. **Sachverhalt:** Sie arbeiten als Sachbearbeiter/in in der Verkaufsabteilung des Porzellangroßhändlers Rhosenta in Stuttgart. Heute finden Sie auf Ihrem Schreibtisch die unten abgedruckte Reklamation des spanischen Hotels Luxotel vor.
2. **Ihre Aufgabe:** Beantworten Sie die Reklamation formgerecht auf Spanisch nach folgenden Vorgaben:
 - Bestätigung des Erhalts des Schreibens
 - Bedauern, dass Ware nicht der Bestellung entspricht
 - Ursache für Falschlieferung: Verwechslung von Artikelnummern
 - Entschuldigung für den Vorfall
 - Ausstehende Artikel bereits per Eilzustellung versandt
 - Bitte um Rückgabe der falsch gelieferten Ware zu Ihren Lasten
 - nochmalige Entschuldigung und Hoffnung, dass das Problem zufriedenstellend gelöst

Luxotel
C/ Catarranas, 57
40154 Segovia
Spanien

Rhosenta GmbH
Balinger Straße 256
70567 Stuttgart
Alemania

Segovia, 2 de mayo de 2013

Asunto: Nuestro orden de pedido del 12 de abril de 2013

Estimados señores:

Conforme a las indicaciones de nuestro pedido citado arriba, recibimos ayer los juegos de café, dentro del plazo acordado. Lamentamos comunicarles que al abrir las cajas hemos observado que la mercancía recibida no corresponde a la solicitada. Hemos recibido 500 juegos de café «Luna» en vez de «Sol». Suponemos que se trata de un error en su departamento de expedición ya que la factura coincide con nuestro pedido.

Este error en el envío nos causa grandes problemas, ya que la inauguración¹ de nuestro hotel está prevista para el 10 de mayo. Agradeceremos que nos envíen la mercancía pendiente a la mayor brevedad.

En espera de sus instrucciones, ponemos los artículos erróneamente enviados a su disposición.

Atentamente,

María Pilar Estévez

Luxotel

¹ la inauguración die Eröffnung

Brief 1

Gourmet GmbH
Am alten Werk 50
21335 Lüneburg

Francisco Calvo e Hijos
Avenida Botano, 2
15008 La Coruña
Spanien

Lüneburg, ... de... de 20...

Asunto: Su reclamación

Estimado señor Calvo:

Nos referimos a su carta del... en la que nos comunica que la mercancía ha llegado con retraso.

Hemos despachado hoy una entrega de reemplazo. Debido a los posibles inconvenientes, nos gustaría ofrecerle como compensación un descuento del 20%. Adjunto encontrará un vale por la cantidad correspondiente.

Le rogamos acepten nuestras más sinceras disculpas por este retraso y les aseguramos que se hará todo lo posible para que esto no vuelva a suceder.

Confiado en haber solucionado satisfactoriamente el problema, le saludamos muy atentamente.

(Firma)
Gourmet GmbH

Brief 2

Meisters KG
Goethestr. 314
47533 Kleve
Alemania

Luis Morales
C/Albariño, 37
45004 Toledo
Spanien

Kleve, ... de... de 20...

Asunto: Su reclamación telefónica

Estimado señor Morales:

Nos referimos a su llamada de esta mañana en la que nos ha indicado que parte de los artículos suministrados no son de conformidad a la mercancía pedida y que, además, 20 de los marcos han llegado dañados.

Sentimos que la ejecución de su pedido no le haya satisfecho y le pedimos disculpas por lo ocurrido.

Hemos despachado hoy una entrega de reemplazo. Como tenemos mucho interés en solucionar esta cuestión a su entera satisfacción, le ofrecemos un descuento del 25% si se queda con la mercancía erróneamente entregada. Si no desea quedarse con estos artículos, le rogamos nos los devuelvan. Por supuesto los gastos de transporte correrán a nuestro cargo.

En cuanto a los marcos para cuadros dañados, le confirmamos que la mercancía se embolsó correctamente y se entregó en perfecto estado al transportista. Por tanto lamentamos comunicarle que, según las condiciones establecidas en nuestro contrato, no corresponde a nuestra empresa hacerse responsable de los daños que haya podido sufrir la mercancía durante el transporte. Por eso le aconsejamos que se dirija al transportista para resolver el problema.

Si bien no somos responsables de los daños sufridos, estamos dispuestos a enviarle reemplazo a su cargo.

Por favor, háganos saber si esta propuesta es de su agrado.

(Firma)

Meisters KG

Brief 3

Rhosenta GmbH
Balingen Straße 256
70567 Stuttgart
Alemania

Luxotel
C/ Catarranas, 57
40154 Segovia
España

Stuttgart, 4 de mayo de 2013

Estimados señores:

Acusamos recibo de su escrito y sentimos mucho que la mercancía entregada no corresponda a su pedido.

El envío erróneo sucedió porque se confundieron dos números de referencia. Les rogamos disculpen este percance. Los artículos pendientes se han enviado esta mañana por servicio urgente de mensajería.

Les rogamos nos devuelvan la mercancía erróneamente enviada. Por supuesto los gastos de transporte correrán a nuestro cargo.

Les pedimos otra vez disculpas por los inconvenientes que les hemos causado y confiamos en haber solucionado satisfactoriamente el problema.

Atentamente,

(Firma)

Rhosenta GmbH