

DOWNLOAD



Katja Allani

Alltagskompetenzen: Sich angemessen beschweren

Schreiben, Lesen, Reden – den Alltag meistern

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:



Kürzlich kaufte Lukas, Schüler der Klasse 9, im Technikmarkt einen MP3-Player und probierte ihn gleich aus. Er speicherte seine Lieblingslieder und hörte begeistert Musik. Zwei Stunden später: Schluss mit lustig! Nur ein Ohrhörer funktionierte noch, das Hören machte keinen Spaß mehr. Lukas ging am nächsten Tag zum Technikmarkt, zeigte den Kaufbeleg und wollte die Ohrhörer umtauschen. Die Verkäuferin am Servicestand hatte nur ein müdes Lächeln übrig: „Das geht nicht von alleine kaputt.“ Lukas wiederholte sein Anliegen. Die Verkäuferin blieb stur. „Ich möchte den Geschäftsführer sprechen“, forderte Lukas mutig. „Der ist nicht da“, bekam er zu hören. Lukas zog wieder ab. Er rief seine Freundin an, um seinem Ärger Luft zu verschaffen: „Beschwere dich! Mach’s schriftlich!“, war die prompte Antwort.

Das Recht ist übrigens auf Lukas’ Seite. Im Bürgerlichen Gesetzbuch § 437 steht, dass du das Recht darauf hast, ein fehlerhaftes Produkt gegen ein Produkt ohne Mängel umzutauschen. Das Gerät ist neu und hat die gesetzliche Gewährleistungszeit von zwei Jahren nicht überschritten.

Der Beschwerdebrief

Ein Beschwerdebrief ist die schriftliche Form einer Beschwerde, mit der du ein Anliegen durchsetzen willst. Damit die Chance groß ist, dass dir dies erfolgreich gelingt, solltest du folgende Tipps beachten:

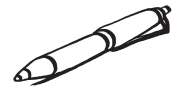
- Finde möglichst den Namen deines Ansprechpartners heraus.
- Beginne deinen Beschwerdebrief als Geschäftsbrief, das heißt mit Absender, Adresse, Datum, Betreffzeile und höflicher Anrede.
- Schreibe zuerst, um wen oder um was es geht.
- Erkläre, was dir passiert ist. Drücke dich höflich und neutral aus.
- Benenne, womit du nicht einverstanden bist.
- Erläutere dein Anliegen und begründe es.
- Bitte um Rückantwort.
- Schließe deinen Brief mit einer Grußformel ab.
- Unterschreibe den Brief immer in lesbarer Handschrift.

Dein Brief sollte folgende Aufteilung haben:

Absender	Datum
Empfänger	
Betreffzeile	
Anrede	
Text	
Bitte um Rückantwort	
Grußformel	
Unterschrift	

Julia Bender Karlsruhe 125 76137 Karlsruhe	15. Oktober 2009
Elektromarkt Jupiter Frau Sabine Schmidt Ettlinger-Tor-Platz 1 76133 Karlsruhe	
Umtausch eines Haartrockners	
Sehr geehrte Frau Schmidt,	
am 12. Oktober 2009 kaufte ich im Elektromarkt Jupiter einen Fön der Marke DryWave. Bereits bei der zweiten Benutzung ließ er sich nicht mehr einschalten, da der Schalter hakte.	
Am darauffolgenden Tag wollte ich den Fön in Ihrem Markt umtauschen. Ihre Mitarbeiterin am Serviceschalter wollte den Umtausch nicht vornehmen, obwohl ich sowohl den Kassenzettel als auch das fehlerhafte Produkt vorlegte. Sie vertrat die Ansicht, dass ich den Fön durch unsachgemäße Benutzung beschädigt hätte. Dies entspricht nicht den Tatsachen.	
Ich möchte Sie darauf aufmerksam machen, dass ich laut Bürgerlichem Gesetzbuch nach § 437 das Recht darauf habe, ein fehlerhaftes gegen ein einwandfreies Produkt umzutauschen. Daher bitte ich Sie, den Umtausch des Föns im Rahmen der Gewährleistung vorzunehmen.	
Mit freundlichen Grüßen	
<i>Julia Bender</i>	
Anlage Kopie des Kassenzettels	

1 In Lukas' Beschwerdebrief ist viel durcheinandergeraten. Schreibe den Brief richtig auf. Schreibe vorher in die Klammern, in welcher Reihenfolge die Briefteile zusammengesetzt werden müssen.



Techniko
Herrn Schneider
Alexanderstraße 33
10179 Berlin ()

Lukas Schöffner
Lindenstraße 40
13088 Berlin
Tel.: 030 2583122 ()

Am nächsten Tag ging ich gegen 14 Uhr zu Techniko, um die Ohrhörer umzutauschen. Den Kassenzettel und die Verpackung zeigte ich vor. Die Verkäuferin am Servicestand verweigerte mir den Umtausch. Sie meinte, dass ich selbst dafür verantwortlich sei, dass die Ohrhörer nicht mehr funktionierten. Daraufhin wollte ich mit dem Geschäftsführer sprechen, um die Sache zu klären. Die Verkäuferin sagte, dass dieser nicht da sei. ()

Ich bitte um Rückantwort. Gerne bin ich zu einem persönlichen Gespräch bereit. ()

am 20.05.2009 kaufte ich in Ihrem Technikmarkt einen MP3-Player der Marke Dynamic. Nach zwei Stunden Musikhören funktionierten die Kopfhörer nicht mehr. ()

Ich bin nicht damit einverstanden, dass ich selbst die Ohrhörer ersetzen soll, da ich den Schaden nicht verursacht habe und die übliche Gewährleistung von zwei Jahren gilt. Wäre es möglich, den Umtausch der Ohrhörer durch Ihr Geschäft im Rahmen der Gewährleistung vorzunehmen? Laut Bürgerlichem Gesetzbuch habe ich nach § 437 das Recht, ein fehlerhaftes Produkt gegen ein einwandfreies umzutauschen. ()

Sehr geehrter Herr Schneider, ()

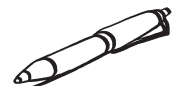
Umtausch Ohrhörer ()

Lukas Schöffner ()

23.05.2009 ()

Mit freundlichen Grüßen ()

2 Schreibe einen Beschwerdebrief zu folgender Situation:



Deine Mathelehrerin hat dich eine Klassenarbeit mitschreiben lassen, als du nach drei Wochen Krankheit den ersten Tag wieder in der Schule warst. Du hattest keine Möglichkeit, den Lernstoff während der Krankheit nachzuholen und hast das Aufgabenblatt leer wieder abgegeben. Deine Lehrerin hat dir signalisiert, dass du nicht nachschreiben darfst. Du möchtest die Angelegenheit mit der Schulleitung besprechen und sie vorher informieren, worum es geht. Bitte um einen gemeinsamen Termin mit Schulleitung und Mathelehrerin.

Es gibt immer wieder Situationen im Leben, wo du mit etwas nicht einverstanden bist oder dich ungerecht behandelt fühlst. Oft kannst du etwas dagegen unternehmen, indem du dich über etwas oder über eine andere Person beschwerst. Damit du ernst genommen wirst und deine Beschwerde wirkungsvoll ist, aber auch damit ein guter Kontakt oder eine gute Beziehung nicht gefährdet wird, ist es gut, sich geschickt anzustellen. Folgende Tipps helfen dir weiter:

- Überlege, warum du dich beschweren willst und was du erreichen möchtest.
- Wende dich an denjenigen, der das Problem verursacht hat.
- Wähle den richtigen Zeitpunkt und Ort für deine Beschwerde aus.
- Erkläre, was passiert ist, womit du nicht einverstanden bist und was du erreichen möchtest.
- Drücke dich dabei höflich und neutral aus.
- Gib der Person, bei der du dich beschwerst, Gelegenheit, etwas dazu zu sagen.
- Merkst du, dass auf deine Beschwerde aggressiv reagiert wird oder du nicht ernst genommen wirst, lasse dich nicht provozieren.
- Überlege, ob du jemanden hast, dem du deine Beschwerde noch vortragen kannst und der dir zur Seite stehen kann.
- Wird auf deine Beschwerde positiv reagiert, bedanke dich.

1 Erarbeite zu der dargestellten Situation eine Beschwerde, die du dann mündlich vorträgst. Beantworte hierzu die Teilaufgaben in Stichpunkten.

Du hast eine Biologiearbeit wiederbekommen. Deine Lehrerin hat die Punkte der einzelnen Aufgaben falsch zusammengerechnet, sodass du eigentlich insgesamt sieben Punkte mehr hättest. Das würde deine Note von einer Vier auf eine Drei verbessern.

a) Welchen Zeitpunkt und Ort wählst du für deine Beschwerde?

b) Erkläre, was los ist.

c) Was denkst du, wird deine Lehrerin sagen?

d) Was möchtest du erreichen?

e) Was denkst du, wird deine Lehrerin machen?

f) An wen könntest du dich wenden, wenn du nicht Recht bekommst?

2 Bearbeite die Aufgabe mit einem Arbeitspartner. Spielt die Beschwerde als Rollenspiel.

3 Schreibt weitere Situationen auf, die ihr nachspielen könnt.

Beschwerden in Ehren – Einen Beschwerdebrief schreiben

Hinweise Aufgabe 1

Nach dem Nummerieren der Briefteile kann eine Zwischensichtung durch das Vorlesen des Briefes und / oder die Kopie des Lösungsblattes erfolgen. Das Abschreiben des Briefes sollte ohne die Nummerierung erfolgen. Die Aufgabe kann auch gut am Computer erarbeitet werden.

Hinweise Aufgabe 2

Die Schülerinnen und Schüler benutzen die Adresse ihrer Schule und den Namen ihrer Schulleiterin / ihres Schulleiters sowie ihre eigene Adresse als Absender. Die Aufgabe kann ebenfalls gut am Computer erarbeitet werden.

Lösung Aufgabe 1

Lukas Schöffner
Lindenstraße 40
13088 Berlin
Tel: 030 2583122 (1)

23.05.2009 (2)

Techniko
Herrn Schneider
Alexanderstraße 33
10179 Berlin (3)

Umtausch Ohrhörer (4)

Sehr geehrter Herr Schneider, (5)

am 20.05.2009 kaufte ich in Ihrem Technikmarkt einen MP3-Player der Marke Dynamic. Nach zwei Stunden Musik hören funktionierten die Kopfhörer nicht mehr. (6)

Am nächsten Tag ging ich gegen 14 Uhr zu Techniko, um die Ohrhörer umzutauschen. Den Kassenzettel und die Verpackung zeigte ich vor. Die Verkäuferin am Servicestand verweigerte mir den Umtausch. Sie meinte, dass ich selbst dafür verantwortlich sei, dass die Ohrhörer nicht mehr funktionierten. Daraufhin wollte ich mit dem Geschäftsführer sprechen, um die Sache zu klären. Die Verkäuferin sagte, dass dieser nicht da sei. (7)

Ich bin nicht damit einverstanden, dass ich selbst die Ohrhörer ersetzen soll, da ich den Schaden nicht verursacht habe und die übliche Gewährleistung von zwei Jahren gilt. Wäre es möglich, den Umtausch der Ohrhörer durch Ihr Geschäft im Rahmen der Gewährleistung vorzunehmen? Laut Bürgerlichem Gesetzbuch habe ich nach § 437 das Recht, ein fehlerhaftes Produkt gegen ein einwandfreies umzutauschen. (8)

Ich bitte um Rückantwort. Gerne bin ich zu einem persönlichen Gespräch bereit. (9)

Mit freundlichen Grüßen (10)

Lukas Schöffner (11)