

Mustertext: Beschwerde (E-Mail)



Aufgabe

Du hast mit deiner Familie Hamburg besucht. Leider war vieles in eurem Hotel nicht in Ordnung. Schreib eine Beschwerde-E-Mail an die Direktorin des Hotels, Frau Dr. Becker. Beschwerde dich über die untenstehenden Kritikpunkte und stelle eine klare Forderung, was du jetzt möchtest.

Kritikpunkte:

- Das Personal an der Rezeption war überfordert und unfreundlich.
- Das Zimmer war sehr schmutzig und die Bettwäsche war nicht frisch.
- Beim Frühstück gab es zu wenig Brot und Käse.

1 Sehr geehrte Frau¹ Dr. Becker,²

2 vor Kurzem habe ich mit meinem Mann und unseren zwei kleinen Kindern in Ihrem Hotel übernachtet. Leider waren wir sehr unzufrieden mit Ihren Dienstleistungen.

3 Zunächst war schon die Ankunft eine Enttäuschung. Wir mussten lange warten und wurden dann vom Personal an der Rezeption sehr unfreundlich behandelt. Außerdem war das Zimmer nicht im gewünschten Zustand. Es hat nach Zigarettenrauch gerochen. Zudem waren auf der Bettwäsche Flecken, die nach Blut ausgesehen haben. Schließlich muss ich mich über das Frühstück beschweren. Es wurden nicht genug Lebensmittel serviert. Wenn man nicht ganz früh am Morgen dort war, gab es leider kein Brot und keinen Käse mehr.

4 Aufgrund der obengenannten Punkte bitte ich Sie um eine Rückerstattung von 20 Prozent unserer Kosten. Bitte geben Sie mir innerhalb der nächsten Tage Bescheid. Sollte ich keine Rückmeldung von Ihnen erhalten, werde ich rechtliche Schritte in Betracht ziehen. Besten Dank für Ihr Verständnis.

5 Mit freundlichen Grüßen
Barbara Müller

Tipps

- Plane einen sinnvollen Aufbau, bevor du beginnst, zu schreiben (Vorschlag rechts).
- Die grün markierten Teile können (fast) für jedes Beschwerde-E-Mail verwendet werden.
- Die rot markierten Worte sind nützlich als Satzanfänge, damit du nicht immer mit "Ich" beginnen musst.
- Verwende Perfekt/Präteritum und Passiv-Sätze, um zu erklären, was passiert ist.

- 1 Anrede
- 2 Einleitung
- 3 Kritikpunkte
- 4 Forderung
- 5 Grußformel

Aufbau

¹ Wenn die Person männlich ist: Sehr geehrter Herr Mag. Becker, ...

² Wenn der Name der Person unbekannt ist: Sehr geehrte Damen und Herren, ...