

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 1 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

1. TEIL

Sie haben eine Anzeige für ein Ferienhaus am Meer für eine Woche außerhalb der Saison gesehen. Sie sind am Monat April interessiert, da Sie 2 Wochen Urlaub haben.

Ferienhaus zu günstigem Preis von März bis Mai. Haus mit allem Komfort. Garten.

Sie rufen bei der Zeitung an, um genauere Informationen zu erhalten. Man leitet Sie an den Besitzer Herr Gruber, Tel. 04 12 28 30 30, Pinienstrasse 25, 11357 Berlin weiter.

Sie schreiben lieber, anstatt zu telefonieren, da Sie so für alle Fälle etwas in der Hand haben...

Sie schreiben also an den Besitzer einen Brief, um nach mehr Informationen über das Ferienhaus zu fragen. In Ihrem Brief erstellen Sie, für mehr Klarheit, einen Fragenkatalog. Sie hoffen, dass der Besitzer Punkt für Punkt beantwortet.

*Hr. Mark Drescher
Brückenstr. 18,
95650 Mannheim*

Mannheim, den 4. Januar 08

*z.Hd. Hr. GRUBER
Pinienstrasse 25,
11357 Berlin*

Sehr geehrter Herr Gruber,

nachdem ich Ihre Anzeige im Wirtschaftsanzeiger in der Woche vom 2. Januar gelesen habe, interessiere ich mich für Ihr Ferienhaus in Usedom und hätte gerne nähere Informationen dazu gehabt.

- 1. Ist das Haus in der Nähe eines größeren Ortes? Erreicht man ihn zu Fuß?*
- 2. Wie weit ist das Haus vom Strand entfernt und handelt es sich um einen Sandstrand?*
- 3. Welches ist der nächste Bahnhof?*
- 4. Wie viele Zimmer hat das Haus?*
- 5. Handelt es sich um einen Neubau?*
- 6. Ist das Haus beheizbar?*
- 7. Vermieten Sie das Haus für zwei Wochen im April?*
- 8. Sind Haustiere erlaubt (ich habe zwei stubenreine Hunde).*
- 9. Wie viel Anzahlung muss ich leisten, um das Haus zu mieten?*

Vielen Dank im Voraus für Ihre Antwort, mit freundlichen Grüßen

Mark Drescher

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 2 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

Sie erhalten eine Antwort, die Ihren Fragenkatalog nicht berücksichtigt. Das ist sie:

*Herr Gruber
Pinienstrasse 25
11357 Berlin*

Berlin, den 7. Januar 08

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Antwort auf Ihr Schreiben kann ich folgende Informationen zu der Anzeige ergänzen. Das Haus über zwei Etagen hat allen Komfort, den man von einem Ferienhaus erwarten kann. Im Erdgeschoss befindet sich ein weiträumiges Wohnzimmer mit einem Kamin in rustikalem Stil, eine große Küche mit kompletter Ausstattung, E-Herd, Kühlschrank, zahlreiche Schränke, ein Zimmer mit Blick auf den Garten, WC und Badezimmer. Die erste Etage bietet zwei Zimmer, ein Badezimmer mit Badewanne, WC und Schrank.

Über das Notwendige hinaus finden Sie eine Mikrowelle, einen Toaster und einen Fernseher.

Ein weitläufiger Garten rund um das Haus erlaubt es Ihnen, draußen mitten unter hundertjährigen Bäumen und Blumenbeeten zu essen. Das Haus profitiert von einer unglaublichen Ruhe. Die Geschäfte und der Strand sind in unmittelbarer Nähe.

Die Miete für 2 Wochen Vorsaison ist sehr interessant, da sie nicht über 800 € liegt, plus natürlich die Kosten für Gas und Strom, je nach Verbrauch.

Da das Haus im Frühjahr sehr gefragt ist, würde ich sie bitten, die Hälfte des Mietpreises als Anzahlung zu überweisen, um zu buchen.

Vielen Dank für die Mitteilung Ihrer Entscheidung, mit freundlichen Grüßen

Arthur Gruber



| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 3 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

2. TEIL

Nach dem Brief scheint das Haus Ihren Erwartungen zu entsprechen. Sie machen sich daran eine Buchung zu schicken und die erbetene Anzahlung zu überweisen. Sie schreiben die Buchung.

Hr. Mark DRESCHER
Brückenstrasse 12,
95650 Mannheim

Mannheim, den 8. Januar 08

z.Hd. Hr. GRUBER
Pinienstrasse 25,
11357 Berlin

Sehr geehrter Herr Gruber,

nach Ihrem Schreiben vom 7. Januar möchte ich jetzt Ihr Haus auf Usedom für die Zeit vom 11. bis zum 25. April 08 buchen. Wie Sie erbeten haben, finden Sie als Anhang den Überweisungsschein der Hälfte der Mietsumme in Höhe von 400€.

Vielen Dank, dass Sie meine Buchung berücksichtigen, mit freundlichen Grüßen

Mark Drescher

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 4 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

3. TEIL

Am 3. April kommen Sie am Ort an und stellen fest, dass nichts dem entspricht, was in der Anzeige angekündigt worden war. Das Haus ist schmutzig und heruntergekommen, wichtige Dinge fehlen und manche der Geräte funktionieren nicht. Sie möchten Ihre Anzahlung zurückbezahlt bekommen, oder woanders untergebracht werden. Sie rufen die Nummer an, die Ihnen von der Zeitung gegeben worden war und finden eine Sekretärin vor. Sie sagt Ihnen, dass die Reklamation nicht telefonisch erfolgen kann. Man muss einen Brief schreiben. Sie schreiben also einen Reklamationsbrief an den Besitzer.

*Hr. Mark Drescher
Brückenstr. 18,
95650 Mannheim*

Mannheim, den 4. Januar 08

*z.Hd. Hr. GRUBER
Pinienstrasse 25,
11357 Berlin*

Sehr geehrter Herr Gruber,

ich habe für 2 Wochen Ihr Haus auf Usedom gemietet und bin seit gestern Abend vor Ort. Aber das Haus entspricht überhaupt nicht der Beschreibung, die Sie mir in Ihrem Brief vom 7. Januar geschickt hatten und übrigens auch nicht dem Text Ihrer Anzeige in den Wirtschaftsanzeiger. Das Haus ist schmutzig und heruntergekommen und manche Geräte funktionieren nicht.

Deshalb verlange ich entweder die Zurückzahlung der Anzahlung oder aber eine Unterbringung an einem anderen Ort für den Rest der Zeit.


In hoffnungsvoller Erwartung auf Ihre Antwort verbleibe ich mit freundlichen Grüßen.

Mark Drescher

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 5 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

Als Antwort auf ihr Schreiben erhalten Sie folgenden Brief.

| | |
|---|---------------------------------|
| <i>Herr Gruber Pinienstrasse 25 11357 Berlin</i> | <i>Berlin, den 14. April 08</i> |
| <p><i>Sehr geehrte Damen und Herren,</i></p> <p><i>als Antwort auf Ihr Schreiben teile ich Ihnen mit, dass Ihre Reklamation auf keinen Fall berücksichtigt werden kann, da der Zustand des Ortes mit der Beschreibung übereinstimmt. Wir haben im Übrigen noch nie Reklamationen von vorherigen Mietern erhalten.</i></p> <p><i>Mit freundlichen Grüßen.</i></p> <p><i>Arthur Gruber</i></p>  | |

Wegen der schlechten Reaktion des Besitzers, wenden Sie sich an eine Verbraucherorganisation. Ihr sehr freundlicher Gesprächspartner am Telefon rät Ihnen, einen Bericht zu schreiben und ihn an die Organisation zu schicken.

Sie stellen also den Bericht zusammen.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 6 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

4. TEIL

Zuerst haben Sie einen Rundgang durch die Zimmer des Hauses und dann durch den Garten gemacht und folgende Notizen gemacht:

| | |
|---|--|
| Haus schmutzig, riecht muffig und modrig. | |
| Flur | Glühbirne durchgebrannt (man sieht nichts, wenn man ins Haus kommt!) |
| Wohnzimmer | <ul style="list-style-type: none"> - feuchte Wände - unter den Fenstern Tapete gelöst - Heizkörper funktionieren nicht - Fernseher funktioniert nicht (der Ton ja, aber nicht das Bild) - Sofa stark beschädigt (man spürt die Federn!) - Vorhänge am linken Fenster zerrissen |
| Küche | <ul style="list-style-type: none"> - Mikrowelle funktioniert nicht - nur 3 Teller und 1 Topf - keine Pfanne - verbogenes Besteck, unbrauchbar - Plastiktischdecke mit Brandlöchern von Zigaretten |
| Zimmer (Erdgeschoss) | <ul style="list-style-type: none"> - keine Vorhänge an den Fenstern - sehr altes und unbequemes Bett - schmutzige Bettdecke, fleckig und an einer Seite verschimmelt |
| Zimmer (1. Etage) | <ul style="list-style-type: none"> - Linoleum gerissen (Sturzrisiko) - Nachttischlampe kaputt (kein Licht) |
| Badezimmer | <ul style="list-style-type: none"> - Badewanne: Duschschlauch undicht - Waschbecken verstopft |
| Garten | <ul style="list-style-type: none"> - Wiese nicht gemäht (Rasen 50 cm hoch) - keinen Gartentisch oder Gartenstühle, um sich draußen hinzusetzen oder zu essen. - keine Pflanzen oder Blumenbeete |
| Lage des Hauses | <ul style="list-style-type: none"> - Geschäfte: nur ein kleiner Krämerladen 1 km entfernt - Strand 3 km entfernt |

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 7 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

Ordnen Sie jetzt Ihre Notizen und schreiben Sie diese ins Reine. Schreiben Sie in deutlicher Sprache auf, was Sie sich notiert haben und geben Sie jedem Absatz eine Überschrift.

Flur:

Die Glühlampe ist durchgebrannt, weshalb man wenn man hereinkommt nichts sieht!

Wohnzimmer:

Die Wände sind feucht, die Tapete löst sich unter den Fenstern. Der Heizkörper funktioniert nicht; der Fernseher funktioniert nicht (es gibt nur Ton und kein Bild). Das Sofa ist auf der rechten Seite beschädigt (man spürt die Federn!) und der Vorhang des linken Fensters ist zerrissen.

Küche:

Die Mikrowelle funktioniert nicht. Es gibt nur drei Teller, einen Topf und keine Pfanne. Das Besteck ist verbogen und unbrauchbar. Die Plastiktischdecke hat Brandflecken durch Zigaretten.

Zimmer im Erdgeschoss:

Es gibt keine Vorhänge an den Fenstern. Das Bett ist uralt und unbequem. Die Bettdecke ist fleckig und auf einer Seite verschimmelt.

Zimmer im 1. Stock:

Das Linoleum ist aufgerissen und man riskiert hinzufallen. Die Nachtschlampe ist kaputt und es gibt kein Licht.

Badezimmer:

In der Badewanne leckt der Duschschauch. Das Waschbecken ist verstopft.

Garten:

Die Wiese ist nicht gemäht und der Rasen erreicht eine Höhe von 50 cm. Es gibt keine Gartenstühle oder einen Gartentisch, um sich draußen hinzusetzen oder zu essen und es gibt weder Blumenbeete noch Pflanzen, wie versprochen.

Umgebung:

Es gibt keine Geschäfte in der Umgebung, nur einen kleinen Krämerladen in 1 km Entfernung. Und der Strand ist 3 km vom Haus entfernt.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 8 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

5. TEIL

Sie haben dem Krämer ihre Enttäuschung gestanden. Das hat er Ihnen geantwortet.

„Also mein Herr, man könnte wirklich meinen, dass Sie nicht die Ersten sind, die ein ähnliches Missgeschick ereilt. Warten Sie, ich erinnere mich gleich... Das war... ja! Das ist es! Das war letztes Jahr im Mai. Ein junges Paar mit einem kleinen Baby hatte das verflixte Haus für, ich glaube... ja, für eine Dauer von 2 Wochen gemietet, genau wie Sie! Und als Sie ankamen waren Sie so enttäuscht, dass Sie erst einmal zu mir kamen. Dazu ist zu sagen, dass ich Ihr einziges Geschäft in der Nachbarschaft bin. Wenn man überhaupt Nachbarschaft sagen kann, da wir gut ein Kilometer voneinander entfernt sind. Kurzum, sie haben mir das Haus gezeigt. Ich wollte es gar nicht glauben! Der Besitzer wollte nichts davon wissen, ihre Anzahlung zurückzuzahlen. Sie sind nach 4 Tagen abgereist. Und dann war da diese Familie. Erinnerst du dich Gerda? (Das ist meine Frau, sie ist hinten im Laden). Die Eltern mit 3 Kindern. Ein etwas schwieriger Teenager und zwei Kleinkinder, Zwillinge, sehr nett und gut erzogen. Na ja. Sie hat im Juli gemietet. Einen ganzen Monat, stellen Sie sich vor! Und auch noch zu einem erhöhten Preis! Nun gut es war im Sommer, die Feuchtigkeit, die kaputte Heizung, all das ging ganz gut. Aber 3 Teller für 5 Personen! Sie haben den ganzen Monat auf Pappteller gegessen, die sie bei mir gekauft haben und sie haben Pfanne und Töpfe gekauft, die sie bei der Abfahrt mitgenommen haben. Und dann war da der Herr im Oktober. Ein eher verschlossener Mann. Nach einer Woche, in der er bei mir zum Einkaufen kam, hat er erzählt. Er hat mir alles erzählt, was er auf dem Herzen hatte. Er hatte für den ganzen Monat Oktober gemietet, mit der Vorstellung ein Buch im Herbst am Meer zu schreiben. Ich weiß nicht, ob er dann sein Buch geschrieben hat, aber er ist nach 2 Wochen mit einer heftigen Erkältung abgereist und hat gegen den Besitzer vor Gericht geklagt. Ich weiß nicht, was daraus geworden ist. Jedenfalls sehen Sie, das sie nicht die Einzigen sind.“

Fassen Sie in 7 bis 10 Zeilen zusammen, was der Krämer gesagt hat, um den Bericht an die Organisation zu vervollständigen.

Der Krämer, der 1 km vom Haus entfernt ist, hat mir verraten, dass ich nicht der Erste bin, der sich über die Unterkunft beschwert. Letztes Jahr im Mai hat ein junges Paar mit einem Baby das Haus für 2 Wochen gemietet. Sie sind nach 4 Tagen abgereist ohne die Anzahlung zurückbezahlt bekommen zu haben. Eine Familie mit 3 Kindern hatte das Haus für den gesamten Monat Juli gemietet. Sie mussten Pappteller und ein Topfset kaufen, dass sie danach wieder mitgenommen haben. Im Oktober ist ein Mann, der einen Monat gemietet hatte, nach 2 Wochen mit einer dicken Erkältung abgereist. Er hat den Besitzer vor Gericht verklagt.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 9 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

6. TEIL

Machen Sie sich jetzt Notizen, um aufzuschreiben, was nicht Ihren Erwartungen entspricht. Dafür beabsichtigen Sie, die Versprechungen des ersten Briefes des Besitzers dem, was Sie vor Ort vorgefunden haben, gegenüberzustellen.

| | |
|--|---|
| <i>Das Haus über zwei Etagen hat allen Komfort, den man von einem Ferienhaus erwarten kann.</i> | <i>Es gibt keinen Komfort in diesem Haus. Es ist feucht und die Heizung im Wohnzimmer funktioniert nicht.</i> |
| <i>Im Erdgeschoss befindet sich ein weiträumiges Wohnzimmer mit einem Kamin in rustikalem Stil, eine große Küche mit kompletter Ausstattung, E-Herd, Kühlschrank, zahlreiche Schränke, ein Zimmer mit Blick auf den Garten, WC und Badezimmer.</i> | <i>Die Küche ist nicht für eine Familie ausgestattet. 3 Teller und nur einen Topf (keine Pfanne) reichen nicht aus, um etwas zu kochen.</i> |
| <i>Die erste Etage bietet zwei Zimmer, ein Badezimmer mit Badewanne, WC und Schrank.</i> | <i>Eines der Zimmer ist nicht verwendbar: kein Licht und das eingerissene Linoleum kann schlimme Stürze provozieren.</i> |
| <i>Über das Notwendige hinaus finden Sie eine Mikrowelle, einen Toaster und einen Fernseher.</i> | <i>Die Mikrowelle und der Fernseher funktionieren nicht.</i> |
| <i>Ein weitläufiger Garten rund um das Haus erlaubt es Ihnen, draußen mitten unter hundertjährigen Bäumen und Blumenbeeten zu essen. Das Haus profitiert von einer unglaublichen Ruhe.</i> | <i>Man kann draußen nicht essen, wenn es nicht eine Mindestzahl an Stühlen und einen Tisch gibt. Aber nichts davon ist da. Es gibt auch keine Blumenbeete. Stattdessen steht das Gras 50 cm hoch.</i> |
| <i>Die Geschäfte und der Strand sind in unmittelbarer Nähe.</i> | <i>Das einzige Geschäft ist ein kleiner Krämerladen, der 1 km entfernt ist und der Strand ist 3 km entfernt. Man kann nicht von in der Nähe sprechen.</i> |

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 10 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

7. TEIL

Präzisieren Sie, was Sie von dem Besitzer erwarten und was Sie über die Vermittlung der Organisation erreichen möchten, um Ihren Bericht zu vervollständigen. Denken Sie an sich selbst und an die vorherigen Mieter und an die folgenden, die riskieren, auf dieselbe Art übers Ohr gehauen zu werden. Schreiben Sie mindestens 3 Gedanken auf.

- Der Besitzer muss mir die Anzahlung zurückzahlen.*
- Er muss Schadensersatz in Höhe von 100€ zahlen, weil er meine 2 Wochen Urlaub verdorben hat.*
- Er muss sein Haus wieder in Stand setzen, wenn er es erneut vermieten möchte.*
- Die Zeitung darf ihm nicht mehr erlauben, Anzeigen zu schalten, solange nicht bewiesen ist, dass sie nicht irreführend sind.*
- Die vorherigen Mieter müssen kontaktiert werden, damit auch sie Schadensersatz bekommen können.*

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 11 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

8. TEIL

Sie haben das Haus verlassen und sind wieder in Ihrem Zuhause. Sie finden auf Ihrem Computer eine Email eines Freundes, der von Ihrem Missgeschick noch nichts weiß.

Hallo! Ich finde deine Idee, ein Haus am Strand außerhalb der Saison zu mieten, damit es billiger ist und um nicht mit den ganzen Urlaubermassen zusammen zu sein, sehr gut! Ich hoffe, du hast davon profitieren können. Ich werde deinem Beispiel folgen, da ich gerade eine super Anzeige gefunden habe. Ich werde für Anfang Mai reservieren. Bis bald! Alex.

Sie rufen sofort Ihren Freund an, aber niemand ist da. Sie schicken ihm also als Antwort eine Email. Beschreiben Sie in dieser Email, was Ihnen passiert ist. Geben Sie ihm dann sehr genaue Anweisungen, damit er sich nicht übers Ohr hauen lässt... Schicken Sie ihm als Anhang, was Sie von dem Besitzer fordern. Erklären Sie dann Ihrem Freund in Ihrer Email in ein paar Worten, warum Sie von dem Besitzer bekommen wollen, was Sie fordern.

Hallo Alex! Ich habe versucht dich anzurufen, aber es war niemand da. Mir ist etwas sehr schlimmes mit der Vermietung passiert. Das Haus stimmte überhaupt nicht mit dem überein, was angekündigt worden war. Ich konnte dort wirklich nicht bleiben, um schöne Ferien zu verbringen! Andere haben sich bereits vor mir über das Ohr hauen lassen. kommt also eher öfter vor! Jetzt fordere ich vom Besitzer, dass er meine Anzahlung zurückbezahlt. Der Preis ist zu teuer im Vergleich zur Qualität der Unterkunft. Ich fordere auch Schadensersatz von ihm, da er meine Ferien durch seine irreführenden Erklärungen der Örtlichkeiten verdorben hat.

Also folge meinem Rat: Du solltest den Besitzer bitten, ein Foto des Mietshauses zu schicken, so hast du schon einmal eine Idee davon. Du solltest so wenig wie möglich anzahlen, indem du zum Beispiel sagst, du zahltest den Rest, wenn du dir die Örtlichkeiten angesehen hast. Zahle auf keinen Fall die Hälfte, wie ich es getan habe. Wenn dir die Unterkunft nicht gefällt und wenn du dich mit dem Besitzer nicht einigen kannst, musst du die Verbraucherschutzorganisation kontaktieren, die die notwendigen Schritte einleiten wird. Viel Glück! Bis bald! Mark.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| 900 Übungen zur Kommunikation im Beruf | AUSGANGSEVALUATION Seite 12 | Kompetenz D Niveau 3 |
| | Lösung | |

9. TEIL

Die Verbraucherschutzorganisation arbeitet mit einer Zeitschrift zusammen. In dieser Zeitschrift erscheinen regelmäßig Artikel über Betrugsfälle, deren Opfer die Verbraucher sind. Die Organisation bittet Sie, einen Text über Ihr Missgeschick zu schreiben, der in der Zeitschrift veröffentlicht werden soll.

Machen sie nun **die Gliederung** dieses Textes,
wobei Sie den zukünftigen Artikel im Blick haben sollten.

Eine verlockende Anzeige

Der allgemeingehaltene irreführende Brief

Eine Ortsbesichtigung

Keine einvernehmliche Lösung

Die Hilfe der Organisation

ENDE DER AUSGANGSEVALUATION.
