

„Die Hose passt ihr nicht ...“

K: Kundin

V: Verkäuferin

R: Reklamationsabteilung

K: Grüß Gott!

V: Ja, grüß Gott, kann ich Ihnen helfen?

K: Ja, ich hab' da eine Hose für meine Tochter gekauft, die passt ihr nicht und die möcht' ich gerne zurückgeben. Bin ich da richtig bei Ihnen?

V: Ah, nein, da müssten Sie in die Reklamationsabteilung. Das ist wenn Sie da jetzt geradeaus gehen, die Rolltreppe hinauf in den 2. Stock, und dort dann gleich nach links und dann nochmal rechts um die Ecke, dort ist die Reklamationsabteilung.

K: Okay, danke schön.

V: Bitte.

K: Ja, grüß Gott!

V: Grüß Gott!

K: ich hab' da eine Hose gekauft für meine Tochter, die passt ihr nicht, ich möcht' sie gern zurückgeben, und hätt' aber gern das Geld zurück, geht das?

R: Ja, das geht, wenn Sie das innerhalb von drei Wochen machen. Haben Sie die Rechnung mit?

K: Ja, einen Moment, muss ich schauen. Ah, ja, da ist sie, bitteschön.

R: Mhm, ja, ich seh' aber, die Hose haben Sie schon vor, vor einem Monat gekauft. Da kann ich Ihnen das Geld leider nicht mehr zurückgeben.

K: Oje, das ist aber schlecht.

R: Ja, vielleicht möchten Sie sich 'was anderes aussuchen, oder sonst geb' ich Ihnen eine Gutschrift.

K: Ah, das ist aber blöd! Naja, dann geben Sie mir bitte eine Gutschrift. Ja, mach ma's (machen wir es) so.

R: Okay, dann kriegen S' jetzt eine Gutschrift über 19 Euro 90 von mir und ich bräucht' noch Ihre Unterschrift.

K: Bitte.

K: In welchem Zeitraum kann man denn eine Ware zurückgeben und bekommt das Geld zurück? Ist das nur ein Monat?

R: Ja, drei Wochen sind's bei uns.

K: Drei Wochen, das ist aber sehr kurz.

R: Ja.

K: Naja gut, okay, nächstes Mal weiß ich's.

R: Danke.

K: Bitte.

R: Wiederschauen!

K: Wiedersehen!