

DE

GERMAN LESSON

Basic Conversation 4 · Chapter 6 · Online Shopping & Rights

German Basic Conversation 4

Chapter 6 · Online Shopping & Consumer Rights: Orders, Complaints & Warranty

Online Shopping and Consumer Rights — Online einkaufen

*Place an order and sort out payment problems, chase a missing parcel, report a damaged item, return goods, claim under warranty, and complain firmly but politely. The grammar this time covers **verbs with fixed prepositions** (warten auf, sich beschweren über) and the **da- and wo- words** (darauf, worüber) that go with them.*

Six Conversations — Gespräche

Read each one aloud, then check the English. These are customer-service conversations, so they are formal (Sie). Notice how often a verb is followed by a fixed preposition.

① A Problem with the Order — Bei der Zahlung

A:

Guten Tag, ich habe ein Problem bei meiner Bestellung.

Good day, I have a problem with my order.

B:

Was passiert genau?

What exactly is happening?

A:

Bei der Zahlung erscheint immer eine Fehlermeldung.

An error message always appears at payment.

B:

Welche Zahlungsart haben Sie gewählt?

② A Missing Parcel — Ich warte auf mein Paket

A:

Ich warte seit zwei Wochen auf mein Paket.

I've been waiting for my parcel for two weeks.

B:

Haben Sie die Sendungsverfolgung geprüft?

Have you checked the tracking?

A:

Ja, der Status ist seit Tagen unverändert: „in Zustellung“.

Yes, the status has been unchanged for days: "out for delivery".

B:

Which payment method did you choose?

A:

PayPal. Kann ich auch auf Rechnung kaufen?

PayPal. Can I also buy on invoice?

B:

Bei Neukunden leider nicht. Probieren Sie es mit der Kreditkarte, oder zahlen Sie per Überweisung.

Not for new customers, I'm afraid. Try the credit card, or pay by bank transfer.

Ich schaue nach. Können Sie mir Ihre Bestellnummer sagen?

I'll have a look. Can you tell me your order number?

A:

Sie lautet vier, sieben, eins, eins.

It's four, seven, one, one.

B:

Ihr Paket ist leider verloren gegangen. Wir schicken Ihnen sofort ein neues.

Unfortunately your parcel has been lost. We'll send you a new one straight away.

③ A Damaged Item — Der Artikel ist beschädigt

A:

Ich ärgere mich über die Lieferung: Der Bildschirm ist beschädigt.

I'm annoyed about the delivery: the screen is damaged.

B:

Das tut uns leid. Wo genau ist der Schaden?

We're sorry. Where exactly is the damage?

A:

Es gibt einen Sprung in der Mitte.

There's a crack in the middle.

B:

Schicken Sie uns bitte ein Foto per E-Mail.

Please send us a photo by email.

④ A Return — Die Jacke passt nicht

A:

Ich möchte die Jacke zurückschicken. Sie passt nicht.

I'd like to send the jacket back. It doesn't fit.

B:

Sie haben vierzehn Tage Zeit.

Haben Sie das Etikett noch dran?

You have fourteen days. Is the label still attached?

A:

Ja, ich habe sie nicht getragen.

Yes, I haven't worn it.

B:

Dann drucken Sie das Rücksendetikett aus und geben Sie das Paket in einer Filiale ab.

Then print the return label and drop the parcel off at a branch.

A:

Mache ich. Was passiert dann?

Will do. What happens then?

B:

Sie können sich zwischen Ersatz
und Erstattung entscheiden.

You can choose between a replacement and a
refund.

A:

Ich entscheide mich für Ersatz.

I'll choose a replacement.

A:

Und wann bekomme ich mein Geld
zurück?

And when do I get my money back?

B:

Der Betrag wird innerhalb von
vierzehn Tagen erstattet.

The amount will be refunded within fourteen
days.

⑤ Warranty — Mein Laptop ist kaputt

A:

Mein Laptop ist nach acht Monaten
kaputt gegangen. Habe ich
Anspruch auf eine Reparatur?

My laptop broke after eight months. Am I
entitled to a repair?

B:

Ja, Sie haben Gewährleistung. Wir
können ihn reparieren oder
ersetzen.

Yes, you're covered by the statutory warranty.
We can repair or replace it.

A:

Wie lange dauert das?

How long does that take?

B:

Ungefähr zwei Wochen. Während
dieser Zeit bekommen Sie ein
Leihgerät.

⑥ A Firm Complaint — Ich bestehe darauf

A:

Ich habe mich schon zweimal
beschwert, aber nichts ist passiert.

I've already complained twice, but nothing
has happened.

B:

Das tut mir sehr leid. Ich verstehe
Ihren Ärger.

I'm very sorry. I understand your annoyance.

A:

Ich bestehe darauf, dass das
Problem heute gelöst wird.

I insist that the problem is solved today.

B:

Ich leite es an meinen Vorgesetzten
weiter. Er meldet sich noch heute
bei Ihnen.

I'll pass it on to my supervisor. He'll get in
touch with you today.

About two weeks. During that time you'll get a loan device.

A:

Muss ich die Rechnung vorlegen?

Do I have to show the receipt?

B:

Ja, bitte schicken Sie uns eine

Kopie des Kaufbelegs mit.

Yes, please send us a copy of the proof of purchase with it.

A:

Wenn ich bis Freitag keine Antwort bekomme, werde ich mich an die Verbraucherzentrale wenden.

If I don't get an answer by Friday, I'll contact the consumer advice centre.

B:

Dazu wird es nicht kommen.

Versprochen.

It won't come to that. I promise.

Key Phrases — Wichtige Sätze

YOU WANT TO...	GERMAN	SAY IT
Report a problem with an order	Ich habe ein Problem mit meiner Bestellung.	<i>ikh HAH-buh ine pro-BLAYM mit MINE-er beh-SHTEL-oong</i>
Say you're still waiting	Ich warte seit zwei Wochen auf mein Paket.	<i>ikh VAR-tuh zite TSVY VOKH-en owf mine pah-KAYT</i>
Report a defect	Der Artikel ist beschädigt / defekt.	<i>dair ar-TEE-kel ist beh-SHAY-dikt / deh-FEKT</i>
Ask for a refund or replacement	Ich möchte Ersatz / mein Geld zurück.	<i>ikh MURKH-tuh er-ZAHTS / mine GELT tsoo-RÜK</i>
Return something	Ich möchte die Ware zurückschicken.	<i>ikh MURKH-tuh dee VAH-ruh tsoo-RÜK-shi-ken</i>
Ask about warranty	Habe ich Anspruch auf eine Reparatur?	<i>HAH-buh ikh AHN-shprookh owf INE-uh reh-pah-rah-TOOR</i>
Insist politely	Ich bestehe darauf, dass das Problem gelöst wird.	<i>ikh beh-SHTAY-uh dah-ROWF, dahs dahs pro-BLAYM geh-LURST veert</i>

YOU WANT TO...	GERMAN	SAY IT
Set a deadline	Ich bitte um eine Antwort bis Freitag.	<i>ikh BI-tuh oom INE-uh AHNT-vort bis FRY-tahk</i>
Say you'll take further steps	Dann werde ich mich an die Verbraucherzentrale wenden.	<i>dahn VAIR-duh ikh mikh ahn dee fair-BROW-kher-tsen-trah-luh VEN-den</i>

Three verbs — drei Verben

Sich beschweren ("to complain") is reflexive and takes *über* + accusative. *Zurückschicken* ("to send back") is separable: *Ich schicke das Paket zurück*. *Liefern* ("to deliver") is regular and is often used in the passive: *Die Ware wird geliefert*.

WHO	SICH BESCHWEREN (TO COMPLAIN)	ZURÜCKSCHICKEN (TO SEND BACK)	LIEFERN (TO DELIVER)
ich	ich beschwere mich <i>ikh beh-SHVAY-ruh mikh</i>	ich schicke ... zurück <i>ikh SHI-kuh ... tsoo-RÜK</i>	ich liefere <i>ikh LEE-fer-uh</i>
du	du beschwerst dich <i>doo beh-SHVAIRST dikh</i>	du schickst ... zurück <i>doo shikst ... tsoo-RÜK</i>	du lieferst <i>doo LEE-ferst</i>
er / sie / es	er beschwert sich <i>air beh-SHVAIRT zikh</i>	er schickt ... zurück <i>air shikt ... tsoo-RÜK</i>	er liefert <i>air LEE-fert</i>
Sie	Sie beschweren sich <i>zee beh-SHVAY-ren zikh</i>	Sie schicken ... zurück <i>zee SHI-ken ... tsoo-RÜK</i>	Sie liefern <i>zee LEE-fern</i>

Verbs with Fixed Prepositions — Verben mit Präpositionen

Many German verbs come with a **fixed preposition** that doesn't follow the place rules (Course 3, Chapters 4 and 5). You have met *sich bewerben um*, *sich interessieren für*, *sich freuen auf* and *teilnehmen an*. Learn each verb **together with its preposition and case**, as one unit.

VERB + PREPOSITION	CASE	EXAMPLE
warten auf	accusative	Ich warte auf mein Paket .
sich beschweren über	accusative	Ich beschwere mich über die Verspätung .
sich ärgern über	accusative	Ich ärgere mich über den Fehler .
sich entscheiden für	accusative	Ich entscheide mich für Ersatz .
antworten auf	accusative	Bitte antworten Sie auf meine E-Mail .
sich kümmern um	accusative	Wer kümmert sich um die Reklamation?
sich verlassen auf	accusative	Ich verlasse mich auf Ihre Antwort .
sich erkundigen nach	dative	Ich erkundige mich nach dem Status .
bestehen auf	dative	Ich bestehe auf einer Erstattung .
zufrieden sein mit	dative	Ich bin mit der Qualität nicht zufrieden.
zuständig sein für	accusative	Wer ist für Beschwerden zuständig?

Mostly Accusative, With a Few Exceptions

Most of these combinations take the **accusative** (*warten auf, sich ärgern über, sich freuen auf*). A few take the **dative**, including everything with *mit, von, nach, zu* and, among the *auf* verbs, *bestehen auf*. The best habit is to learn the verb in a short, typical sentence, such as *Ich warte auf mein Paket*, and then copy the pattern.

da- and wo- Words — Pronominaladverbien

When the thing after the preposition is a **thing or an idea** (not a person), German replaces "preposition + it" with a **da-word** and "preposition + what?" with a **wo-word**. If the next letter is a vowel, an **-r-** is inserted: *darauf, worauf*.

PREPOSITION	DA- (IT / THAT)	WO- (WHAT?)
auf	darauf	worauf

PREPOSITION	DA- (IT / THAT)	WO- (WHAT?)
über	darüber	worüber
für	dafür	wofür
mit	damit	womit
nach	danach	wonach
um	darum	worum
an	daran	woran
zu	dazu	wozu

ABOUT A THING (WO- / DA-)	ABOUT A PERSON (PREPOSITION + PRONOUN)
Worauf wartest du? — Auf mein Paket. / Darauf warte ich schon lange.	Auf wen wartest du? — Auf meinen Bruder. / Ich warte auf ihn .
Worüber ärgerst du dich? — Ich ärgere mich darüber .	Über wen ärgerst du dich? — Ich ärgere mich über ihn .
Wofür ist die Gebühr? — Dafür ist sie.	Für wen ist das Geschenk? — Für sie.

da- pointing ahead to a clause

A *da*-word often **announces** the *dass* clause or the *zu* + infinitive that follows. It is very common in complaints and formal requests:

GERMAN	ENGLISH
Ich bestehe darauf, dass das Problem heute gelöst wird.	I insist that the problem is solved today.
Ich warte darauf, dass mein Geld zurückkommt.	I'm waiting for my money to come back.
Ich ärgere mich darüber, dass das Paket zu spät kam.	I'm annoyed that the parcel came too late.
Ich verlasse mich darauf, dass Sie antworten.	I'm relying on you to reply.

GERMAN

ENGLISH

Ich habe mich **darauf gefreut**, das Gerät **zu benutzen**.

I was looking forward to using the device.

The Rule of Thumb

When a verb with a fixed preposition is followed by **a whole clause**, add the matching da-word before the comma: *warten **darauf**, dass ...*, *sich ärgern **darüber**, dass ...*. English leaves the preposition out ("I'm waiting *for* it to arrive"); German always has it. And remember that *damit* can also be the conjunction "so that" (Chapter 5): the first is a pronoun, the second starts a verb-last clause.



The Complaint Ladder — Die Beschwerdestufen

As in advice (Course 3, Chapter 9), German lets you choose how firm to be. Start friendly and move up only if you need to.

LEVEL	GERMAN	ENGLISH
1. Neutral report	Leider ist der Artikel beschädigt angekommen.	Unfortunately the item arrived damaged.
2. Request	Könnten Sie mir bitte einen Ersatz schicken?	Could you please send me a replacement?
3. Dissatisfaction	Ich bin mit der Lieferung nicht zufrieden.	I'm not satisfied with the delivery.
4. Firm demand	Ich bestehe auf einer Erstattung des Kaufpreises.	I insist on a refund of the purchase price.
5. Deadline	Ich bitte Sie, mir den Betrag bis zum 30. Oktober zu erstatten.	I ask you to refund the amount by 30 October.
6. Consequence	Falls ich keine Antwort erhalte, werde ich mich an die Verbraucherzentrale wenden.	If I don't get a reply, I will contact the consumer advice centre.

Shopping and complaint words — Wörter

GERMAN	SAY IT	ENGLISH
die Zahlungsart / der Kauf auf Rechnung	<i>TSAH-loongs-art / KOWF owf REKH-noong</i>	payment method / buying on invoice
die Versandkosten	<i>fair-ZAHNT-kos-ten</i>	shipping costs
die Sendungsverfolgung	<i>ZEN-doongs-fair-fol-goong</i>	parcel tracking
die Rücksendung / das Rücksendetikett	<i>RÜK-zen-doong / RÜK-zen-duh-eh-tee-ket</i>	return / return label
der Widerruf / das Widerrufsrecht	<i>VEE-der-roof / VEE-der-roofs-rekht</i>	withdrawal / right of withdrawal
der Kaufbeleg / die Quittung	<i>KOWF-beh-lek / KVI-toong</i>	proof of purchase / receipt
der Schaden	<i>SHAH-den</i>	damage
die Verbraucherzentrale	<i>fair-BROW-kher-tsen-trah-luh</i>	consumer advice centre
die Bewertung	<i>beh-VER-toong</i>	review, rating

Reading — Lesen

A formal complaint email (an **invented example**). Find the verbs with fixed prepositions and the *da*-words.

Betreff: Beschwerde zu Bestellung 4711

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 3. Oktober einen Wasserkocher bei Ihnen bestellt. Das Paket ist erst nach zwölf Tagen angekommen, und der Wasserkocher war beschädigt. Ich habe mich darüber sehr geärgert.

Ich habe das Gerät am 16. Oktober zurückgeschickt und warte seit einer Woche auf die Erstattung des Kaufpreises. Ich bitte Sie, mir den Betrag innerhalb von sieben Tagen zu

erstatten. Falls ich keine Antwort erhalte, werde ich mich an die Verbraucherzentrale wenden.

Mit freundlichen Grüßen

Tom Miller

GERMAN	ENGLISH
der Wasserkocher	kettle
der Kaufpreis	purchase price
erstatten	to refund
falls	in case, if
erhalten	to receive

Richtig oder falsch? (True or false?)

▼ Show questions and answers

1. Das Paket ist nach zwölf Tagen angekommen. → **Richtig**.
 2. Der Wasserkocher war in Ordnung. → **Falsch** (er war beschädigt).
 3. Tom hat das Gerät zurückgeschickt. → **Richtig**.
 4. Er hat sein Geld schon bekommen. → **Falsch** (er wartet noch auf die Erstattung).
 5. Er wendet sich an die Verbraucherzentrale, falls niemand antwortet. → **Richtig**.
- Tip: find sich ärgern über, warten auf and sich wenden an, and say which case follows each preposition.*

Vocabulary — Wortschatz

20 key words and phrases from this chapter (shopping and complaint words are in the tables above).

#	GERMAN	SAY IT	ENGLISH	TYPE	NOTE
1	bestellen	beh-SHTEL-en	to order	verb	hat bestellt

#	GERMAN	SAY IT	ENGLISH	TYPE	NOTE
2	liefern	<i>LEE-fern</i>	to deliver	verb	<i>hat geliefert</i>
3	zurückschicken	<i>tsoo-RÜK-shi-ken</i>	to send back	verb	<i>schickt ... zurück</i>
4	sich beschweren (über)	<i>beh-SHVAY-ren</i>	to complain (about)	verb	<i>über + accusative</i>
5	erstatten	<i>er-SHTAH-ten</i>	to refund	verb	<i>not separable</i>
6	reklamieren	<i>reh-klah-MEE-ren</i>	to complain about a defect	verb	<i>die Reklamation</i>
7	die Bestellung	<i>beh-SHTEL-oong</i>	order	noun	<i>eine Bestellung aufgeben</i>
8	die Lieferung	<i>LEE-fer-oong</i>	delivery	noun	<i>plural: -en</i>
9	die Versandkosten	<i>fair-ZAHNT-kos-ten</i>	shipping costs	noun	<i>plural only</i>
10	die Bestellnummer	<i>beh-SHTEL-noom-er</i>	order number	noun	<i>on the confirmation</i>
11	die Beschwerde	<i>beh-SHVAIR-duh</i>	complaint	noun	<i>plural: -n</i>
12	die Erstattung	<i>er-SHTAH-toong</i>	refund	noun	<i>also: die Rückerstattung</i>
13	der Ersatz	<i>er-ZAHTS</i>	replacement	noun	<i>Ersatz liefern</i>
14	die Garantie	<i>gah-rahn-TEE</i>	guarantee (voluntary)	noun	<i>often from the maker</i>
15	die Gewährleistung	<i>geh-VAIR-ly-stoong</i>	statutory warranty	noun	<i>by law, not optional</i>
16	der Kundenservice	<i>KOON-den-ser-vis</i>	customer service	noun	<i>also: die Kundenbetreuung</i>
17	die Bewertung	<i>beh-VER-toong</i>	review, rating	noun	<i>eine Bewertung schreiben</i>

#	GERMAN	SAY IT	ENGLISH	TYPE	NOTE
18	defekt	deh-FEKT	faulty	adj	ein defektes Gerät
19	beschädigt	beh-SHAY-dikt	damaged	adj	participle II of beschädigen
20	Ich bestehe darauf, dass ...	ikh beh-SHTAY-uh dah-ROWF dahs	I insist that ...	phrase	firm but polite

Real German Tip — Your Rights When Buying Online

For most online purchases from a seller in the EU, you generally have a right to **withdraw within 14 days** (*Widerrufsrecht*): you must tell the seller clearly that you want to withdraw, and then send the goods back. Some goods are excluded, such as items made to your order, and who pays for the return can differ. For faulty goods, German law gives you a statutory warranty (*Gewährleistung*, normally two years for new goods), which is different from a voluntary *Garantie* from the maker. These are general rules, so check the seller's terms (*AGB*) and, if in doubt, ask a consumer advice centre.

Real German Tip — Where to Get Help

The *Verbraucherzentrale* (consumer advice centres, with local branches) gives advice on complaints, contracts and online shopping, often for a small fee or free. Keep the order confirmation, the *Bestellnummer*, photos of any damage, and every email or letter you send, with dates. Complaints in writing are far easier to prove than a phone call, so follow up a call with an email: *Wie telefonisch besprochen, ...* ("As discussed by phone, ...").

Try It Yourself — Übungen

Say or write each answer first, then click to check. Remember the preposition (and its case) that belongs to each verb.

1. Say you've been waiting two weeks for your parcel.

▼ Show answer

Ich warte seit zwei Wochen auf mein Paket. (*Warten auf* + accusative; *seit* + dative.)

2. Say you're annoyed about the late delivery.

▼ Show answer

Ich ärgere mich über die späte Lieferung. (*Sich ärgern über* + accusative: *die späte Lieferung*.)

3. Ask "What are you waiting for?" (a thing) and "Who are you waiting for?" (a person), formally.

▼ Show answer

Worauf warten Sie? / Auf wen warten Sie? (*Wo*-word for things, preposition + *wen* for people.)

4. Say you insist that the problem is solved today.

▼ Show answer

Ich bestehe darauf, dass das Problem heute gelöst wird. (*Darauf* announces the *dass* clause; passive *gelöst wird* goes last.)

5. Say you'd like to send the jacket back because it doesn't fit.

▼ Show answer

Ich möchte die Jacke zurückschicken, weil sie nicht passt. (*Zurückschicken* goes to the end after *möchte*; *passt* goes last after *weil*.)

6. Say that if you don't get an answer by Friday, you'll contact the consumer advice centre.

▼ Show answer

Wenn ich bis Freitag keine Antwort bekomme, werde ich mich an die Verbraucherzentrale wenden. (*Sich wenden an* + accusative; the main verb *werde* follows the comma.)

Coming Up in Chapter 7

You can now order, complain and claim your rights. Next: **telling a story**: anecdotes, incidents and "what happened next", with the written past (*Präteritum*) and the past perfect (*Plusquamperfekt*), the tenses of every good German story.

