telc Deutsch B2 · Beschwerdebrief 2026

25 Übungsthemen, eine Vorlage, Redemittel und drei vollständige Musterlösungen mit jeweils mehr als 150 Wörtern. Selbst erstelltes Übungsmaterial, keine Originalaufgaben von telc.

Aufbau in fünf Schritten

- Anlass nennen: Was ist passiert?
- Problem konkret beschreiben: Was genau war falsch?
- Folgen nennen: Warum ist das für Sie wichtig?
- Lösung fordern: Was erwarten Sie jetzt?
- Höflich abschließen: Frist oder Rückmeldung erbitten.

25 Themen zum Üben

1. Defektes Handy nach Online-Kauf und ausbleibende Rückerstattung
2. Hotelzimmer entspricht nicht der Buchungsbeschreibung
3. Sprachkurs fällt mehrfach aus, ohne Ersatztermin
4. Lieferung kommt verspätet und beschädigt an
5. Bahnfahrt mit starker Verspätung und verpasstem Anschluss
6. Falsche Abbuchung auf der Telefonrechnung
7. Fitnessstudio kündigt Vertrag nicht fristgerecht
8. Lauter Nachbar trotz mehrfacher Hinweise
9. Restaurantreservierung wurde nicht berücksichtigt
10. Falscher Artikel im Paket
11. Internetanbieter liefert deutlich weniger Leistung als vereinbart
12. Mietwohnung mit Heizungsausfall im Winter
13. Falsche Rechnung nach Handwerkertermin
14. Sprachschule erstattet Kursgeld trotz Kursabbruch nicht zurück
15. Flug wurde storniert, aber Umbuchung bleibt aus
16. Co-Working-Space ist trotz Mitgliedschaft oft geschlossen
17. Online-Ticket funktioniert am Veranstaltungstag nicht
18. Waschmaschine im Studentenwohnheim bleibt seit Wochen kaputt
19. Falsch gelieferte Möbel mit langen Wartezeiten
20. Versicherung reagiert nicht auf eine Schadensmeldung
21. Stromabrechnung enthält offensichtlich falsche Werte
22. Schwimmbad-Jahreskarte kann wegen Schließung nicht genutzt werden
23. Nachhilfe bietet deutlich weniger Stunden als vereinbart
24. Paketshop verliert eine wichtige Sendung
25. Kundenservice antwortet nur automatisiert und nicht konkret

Vorlage und Redemittel

Vorlage (zu kurz für die Prüfung – ergänzen Sie Details zu jedem Leitpunkt)

Betreff: Beschwerde über …

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich wende mich an Sie, weil ich mit … leider sehr unzufrieden bin. Am [Datum] habe ich … . Dabei ist folgendes Problem aufgetreten: … .

Besonders ärgerlich ist, dass … . Aus diesem Grund bitte ich Sie um … . Ich halte eine Lösung bis spätestens … für angemessen.

Ich würde mich über eine schnelle Rückmeldung freuen und danke Ihnen im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen
[Name]

Bezug

- Ich habe Ihre Anzeige in … gelesen.
- Ich beziehe mich auf Ihre Anzeige vom …
- Ich wende mich an Sie, weil …

Problem

- Leider musste ich feststellen, dass …
- Entgegen Ihrer Anzeige …
- Besonders ärgerlich ist, dass …

Folgen

- Das hat zur Folge, dass …
- Dadurch sind mir zusätzliche Kosten entstanden.
- Deshalb konnte ich … nicht …

Forderung

- Ich bitte Sie daher, …
- Ich erwarte eine teilweise Erstattung des Preises.
- Bitte bestätigen Sie mir bis … schriftlich, dass …

Schluss

- Für eine baldige Antwort wäre ich Ihnen dankbar.
- Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung.
- Mit freundlichen Grüßen

Verbinden

- zunächst · außerdem · darüber hinaus · schließlich
- deshalb · daher · trotzdem · obwohl · falls

Musterlösung 1: Defekte Online-Bestellung

Zum Vergleichen nach dem eigenen Schreiben. Nicht von telc bewertet.

Betreff: Defektes Tablet – Bestellnummer 48213

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 3. März habe ich in Ihrem Onlineshop ein Tablet für 329 Euro bestellt, das gestern geliefert wurde. Leider musste ich beim Auspacken feststellen, dass das Display einen langen Riss hat und sich das Gerät nicht einschalten lässt.

Besonders ärgerlich ist, dass der Karton von außen völlig unbeschädigt war. Der Schaden muss also schon vor dem Versand entstanden sein. Ich habe das Gerät mehrere Stunden geladen und es außerdem mit einem anderen Ladekabel versucht, leider ohne Erfolg. Da ich das Tablet ab nächster Woche für einen Online-Kurs brauche, bringt mich die Situation in Zeitnot. Den Kurs habe ich bereits bezahlt, und er beginnt pünktlich am Montag.

Ich bitte Sie daher, mir bis zum 12. März ein neues Gerät zu schicken. Falls das nicht möglich ist, erwarte ich die vollständige Erstattung des Kaufpreises. Ein Foto des Schadens habe ich dieser E-Mail beigefügt. Bitte senden Sie mir außerdem ein kostenloses Rücksendeetikett für das defekte Tablet.

Für eine schnelle Antwort wäre ich Ihnen sehr dankbar.

Mit freundlichen Grüßen
Maria Novak

Musterlösung 2: Sprachkurs mit Ausfällen

Zum Vergleichen nach dem eigenen Schreiben. Nicht von telc bewertet.

Betreff: Wiederholte Kursausfälle im Abendkurs Deutsch B2

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit Anfang Februar besuche ich Ihren Abendkurs Deutsch B2 dienstags und donnerstags. Leider sind in den letzten drei Wochen vier Termine ausgefallen, und Sie haben uns bisher keinen Ersatz angeboten. Insgesamt habe ich dadurch bereits acht Unterrichtsstunden verpasst.

Für mich ist das ein ernstes Problem, weil ich im Mai die telc-Prüfung ablegen möchte und den Kurs genau deshalb gebucht habe. Außerdem haben wir die Absagen meistens erst eine Stunde vor Beginn per SMS bekommen. An zwei dieser Tage hatte ich extra früher Feierabend gemacht und war schon auf dem Weg zur Schule. Mehrere Teilnehmende sehen das übrigens genauso.

Bei der Anmeldung wurde uns ausdrücklich regelmäßiger Unterricht in kleinen Gruppen zugesagt. Ich bitte Sie deshalb, die ausgefallenen Stunden bis Ende März nachzuholen und uns einen festen Ersatzplan mit konkreten Terminen zu schicken. Sollte das nicht möglich sein, erwarte ich, dass Sie mir einen Teil der Kursgebühr zurückerstatten.

Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung bis Ende dieser Woche.

Mit freundlichen Grüßen
Ahmet Yılmaz

Musterlösung 3: Hotel entspricht nicht der Beschreibung

Zum Vergleichen nach dem eigenen Schreiben. Nicht von telc bewertet.

Betreff: Beschwerde über meine Buchung vom 14. bis 17. Juli

Sehr geehrte Damen und Herren,

über Ihre Website habe ich für drei Nächte ein ruhiges Doppelzimmer mit Balkon und Blick auf den See gebucht. Bei meiner Ankunft erhielt ich jedoch ein kleines Zimmer ohne Balkon, dessen Fenster direkt zu einer stark befahrenen Straße zeigte.

Ich habe das sofort am Empfang angesprochen. Dort konnte man mir aber kein anderes Zimmer anbieten, weil das Hotel angeblich ausgebucht war. Da ich die Buchung gerade wegen der ruhigen Lage gemacht hatte, war ich sehr enttäuscht. Wegen des Verkehrslärms habe ich in allen drei Nächten schlecht geschlafen. Außerdem war das Bad bei meiner Ankunft nicht gereinigt, und ich musste eine Stunde warten, bis jemand kam. Fotos vom Zimmer und vom Bad habe ich gemacht und kann sie Ihnen gern schicken.

Für diese deutlichen Abweichungen von Ihrer Beschreibung sollten Sie mir aus meiner Sicht entgegenkommen. Deshalb bitte ich Sie, mir 40 Prozent des Zimmerpreises zu erstatten. Bitte überweisen Sie den Betrag auf das Konto, von dem ich bezahlt habe.

Ich erwarte Ihre Antwort innerhalb von zwei Wochen.

Mit freundlichen Grüßen
Laura Schmidt

Häufige Fehler – und die Checkliste

- zu emotional statt sachlich
- Problem zu vage beschrieben
- keine klare Forderung und keine Frist
- Umgangssprache oder Wechsel zwischen „du“ und „Sie“
- Betreff, Anrede oder Schluss fehlen
- unter 150 Wörtern
- Leitpunkte nur mit einem Satz erwähnt

Notizen