



TPL
12 IN 12



B2 - Lektion 2 - Sie
haben sich verhört!



Sie haben sich verhört! (Telefondialog)

Herr Meier: Sessel & Sofa, guten Tag. Sie sprechen mit Andreas Meier. Was kann ich für Sie tun?

Frau Stark: Guten Tag, mein Name ist Brigitte Stark, ich möchte gerne (1) einen Sessel bei Ihnen bestellen.

Herr Meier: Gerne. Haben Sie die Produktnummer parat (2)?

Frau Stark: Ja. Sie lautet P 491 537. Der Sessel ist petrolgrün, es handelt sich um das Modell 12 der Serie "Superbequem".

Herr Meier: Also, P 491 534.

Frau Stark: Nein, Sie haben sich verhört (3). Die Produktnummer lautet: P 491 537.

Telephone conversation: You've misheard!

Mr Meier: Sessel & Sofa, good morning. You're speaking to Andreas Meier. What can I do for you?

Mrs Stark: Hello, my name is Brigitte Stark, I would really (1) like to order an armchair from you.

Mr Meier: Great. Do you have the product number ready (2)?

Mrs Stark: Yes. It's P 491 537. The armchair is petrol green and it is about model 12 from the "super comfortable" range.

Mr Meier: Right, P 491 534.

Mrs Stark: No, you've misheard (3). The product number is P 491 537.



Herr Meier: Ja richtig, Entschuldigung. So, jetzt habe ich es gefunden. Die Lieferung kann in 2 Wochen erfolgen, Sie können sich den Tag aussuchen. Wann passt es Ihnen?

Frau Stark: Mir würde der Freitag gut passen (4), denn an diesem Tag arbeite ich normalerweise nicht. Sonst bin ich die ganze Woche, also immer von Montag bis Donnerstag in Hamburg. Das wäre dann der 23.?

Herr Meier: Ja, genau. Unsere Monteure kommen zwischen 8 und 10 Uhr. Genauer können wir es leider nicht eingrenzen, denn es kommt auf die geplante Route an.

Frau Stark: Das ist schon in Ordnung so, ich bin ja sowieso zu Hause. Vielen Dank. Zahle ich bei Anlieferung (5)?

Herr Meier: Sie bezahlen per Kreditkarte (6) die Hälfte des Betrages sofort und die andere Hälfte buchen wir dann nach der Lieferung ab. Wenn Sie möchten, können Sie den Monteuren auch bei der Lieferung

Mr Meier: Yes, that's right, sorry. Right, I've found it. It can be delivered in two weeks, you can choose which day. When suits you?

Mrs Stark: Friday is good for me (4) because I don't usually work on that day. Otherwise I'm in Hamburg for the whole week, so from Monday to Thursday. Then that would be the 23rd?

Mr Meier: Yes, correct. Our fitters will come between 8 and 10am. We can't narrow it down more precisely than that because it depends on the planned route.

Mrs Stark: It is fine like that, I'll be at home then anyway. Thank you. Should I pay upon delivery (5)?

Mr Meier: You pay half by credit card (6) now and we'll debit the other half after it has been delivered. If you like, you can pay the fitters the remaining



den Restbetrag **in bar** oder per EC- oder Kreditkarte **bezahlen**.

Frau Stark: Alles klar. Vielen Dank. Auf Wiederhören.

Herr Meier: Auf Wiederhören und **viel Freude an Ihrem neuen (7) Sessel.**

(zwei Wochen später)

Herr Meier: Sessel & Sofa, guten Tag. Sie sprechen mit Andreas Meier. Was kann ich für Sie tun?

Frau Stark: Guten Tag, ich bin Brigitte Stark. **Es gibt ein Problem mit dem Sessel, den ich vor zwei Wochen bei Ihnen bestellt habe.**

Herr Meier: Guten Tag, Frau Stark. Welches Problem gibt es?

Frau Stark: Also, **ich erkläre es Ihnen:** Ich habe bei Ihnen **telefonisch (8)** den Sessel mit der Produktnummer P 491 537 in petrolgrün bestellt. Gestern wurde er geliefert, genauso **wie Sie es mir versprochen haben**, aber der Sessel ist pink. **Es tut**

amount cash, by EC card or credit card upon delivery.

Mrs Stark: **OK. Thank you. Goodbye for now.**

Mr Meier: Goodbye for now and **enjoy your new (7) armchair.**

(two weeks later)

Mr Meier: Sessel & Sofa, hello. You're speaking to Andreas Meier. What can I do for you?

Mrs Stark: Hello, it's Brigitte Stark. **There's a problem with the armchair I ordered from you two weeks ago.**

Mr Meier: Hello, Mrs Stark. What seems to be the problem?

Mrs Stark: **I'll explain it to you:** I ordered the chair with the order number P 491 537 in petrol green **by phone (8).** It was delivered yesterday **as promised**, but the chair is pink. **I'm very sorry**, but this colour



mir sehr leid, aber diese Farbe passt überhaupt nicht (9) zu den restlichen Möbeln (10) in meinem Wohnzimmer!

Herr Meier: Oh, entschuldigen Sie, dass ich Sie das frage, aber haben Sie die richtige Farbe ausgewählt?

Frau Stark: Ja natürlich. Jede Farbe hat bei Ihnen doch eine eigene Produktnummer. Wir haben das doch am Telefon nochmals verglichen. Auch in meiner Bestätigungsmail wurde die richtige Farbe ausgewiesen.

Herr Meier: Ja, ich habe die Mail auch vorliegen, Sie haben recht (11). Dann war es unser Fehler. Es tut mir leid und ich kann mich nur im Namen unserer Firma bei Ihnen entschuldigen. Aber wir werden das Problem lösen können, keine Sorge (12). Woher rufen Sie an, Frau Stark?

Frau Stark: Aus Köln.

Herr Meier: Aus Köln? Gut, dann setze ich mich sofort mit dem Verkaufsleiter der Filiale in Verbindung, die den

really doesn't (9) go with the other furniture (10) in my living room!

Mr Meier: Oh, please excuse me for asking the question, but did you choose the right colour?

Mrs Stark: Yes, of course. Every colour you offer has its own product number. We even compared it again on the phone. The correct colour was also stated in my confirmation email.

Mr Meier: Yes, I also have the email in front of me, you're right (11). Then it must have been our mistake. I'm sorry and I can only apologise on behalf of our company. But we will be able to fix the problem, don't worry (12). Where are you calling from, Mrs Stark?

Mrs Stark: From Cologne.

Mr Meier: From Cologne. Well then, I'll immediately get in touch with the sales manager of the branch who



Sessel ausgeliefert hat. Der Umtauschservice funktioniert so: Innerhalb von einigen Tagen – den Termin sprechen wir selbstverständlich mit Ihnen ab – wird jemand bei Ihnen den falsch gelieferten Sessel abholen (13) und den neuen Sessel anliefern. Innerhalb der nächsten vier bis fünf Tage sollten Sie den Sessel in petrolgrün in Ihrem Wohnzimmer (14) stehen haben.

Frau Stark: Das klingt gut, vielen Dank. Vielen Dank für Ihre Hilfe. Muss ich irgendetwas zusätzlich bezahlen?

Herr Meier: Natürlich nicht, der Fehler lag ja bei uns. Wir senden Ihnen auch noch einen Einkaufsgutschein über 50 Euro zu, als kleine Entschädigung. Können wir noch die Daten abgleichen, damit diesmal alles ordnungsgemäß abläuft?

Frau Stark: Natürlich, und vielen Dank schon jetzt (15) für den Gutschein!

delivered your chair. The exchange service works as follows: within a few days – we'll discuss the date with you, of course – someone will collect (13) the wrongly delivered chair and deliver the new one. In the next 4 to 5 days, you should have the petrol green armchair in your living room (14).

Mrs Stark: That sounds good, thank you. Thank you so much for your help. Do I need to pay anything extra?

Mr Meier: Of course not, the fault lay with us. We'll also send you a shopping voucher for €50 as a small compensation. Can we just reconcile/compare the data so that everything goes properly this time?

Mrs Stark: Of course, and thank you already (15) for the voucher!



Neue “Chunks”

1. Sie _____ Herr Schmidt. (you are talking to)
2. Haben Sie _____? (Do you have the order number with you?)
3. Nein, die Nummer ist falsch, Sie _____ wohl _____. (You've misheard it)
4. Wann _____ die Lieferung am besten? (When does the delivery suit you best?)
5. Wie _____ bezahlen? (How would you like to pay?)
6. Was kann ich _____? (What can I do for you?)
7. Die Farbe passt _____ zu meinen Möbeln. (the colour doesn't match my furniture at all)
8. Sie _____, es war unser Fehler! (You are right!)
9. Wir lösen das Problem, _____. (no worries)
10. Das _____, vielen Dank! (That sounds good)
11. Vielen Dank für _____. (Your help)
12. Können wir _____? (Can we check the details?)



Fragen zum Text

- 1) Was ist der Name der Firma? _____
- 2) Was bestellt Frau Stark bei Sessel& Sofa? _____
- 3) Was ist die Produktnummer, die Farbe und das Modell des Sessels? _____
- 4) Welcher Tag passt Frau Stark für die Lieferung am besten und warum? _____
- 5) Wie erfolgt die Zahlung? _____
- 6) Was war das Problem mit dem gelieferten Sessel? _____
- 7) Warum kann Frau Stark den pinken Sessel nicht behalten? _____
- 8) Hat Frau Stark einen Fehler bei der Bestellung gemacht? _____
- 9) Wie erfolgt der Umtausch? _____
- 10) Muss Frau Stark etwas extra zahlen? Was bekommt Frau Stark als Entschädigung? _____



Verbinden Sie die beiden Spalten!

1) Ich habe die Mail	a) überhaupt nicht zu meinen Möbeln
2) Können wir noch	b) mit dem Sessel
3) Die Lieferung kann	c) auch vorliegen
4) Jemand wird bei Ihnen	d) der Sessel geliefert
5) Gestern wurde	e) nach der Lieferung ab
6) Ich kann mich nur	f) im Namen der Firma entschuldigen
7) Die Farbe passt	g) zwischen 8 und 10 Uhr
8) Unsere Monteure kommen	h) in zwei Wochen erfolgen
9) Wir buchen den Betrag	i) den falsch gelieferten Sessel abholen
10) Es gibt ein Problem	j) die Daten abgleichen?



Anmerkungen:

1. gerne

a) **gerne = mit Freude**

Ich bin Ihnen gerne behilflich.

Ich gehe sehr gerne Fußballspielen.

Er arbeitet sehr gern im Garten.

ANMERKUNG: Im Deutschen sind die Formen „gern“ und „gerne“ gleichbedeutend.

b) **gerne = ohne weiteres**

Du kannst ihm gerne ausrichten, dass wir übermorgen nach London fliegen.

Sie können gerne mit dem Zug nach Berlin fahren, unsere Firma bezahlt Ihnen die Anreise.

c) **gerne = die höfliche Äußerung eines Wunsches**

Ich möchte gerne eine Pizza und ein Glas Rotwein.

Wir würden gerne das Ausflugspaket mit der Schifffahrt und dem Höhleneintritt buchen.



2. **parat haben**

a) **parat = bereit**

- Sie haben sicherlich eine Erklärung für Ihre Verspätung parat.
- Mein Sohn hat wirklich immer eine Ausrede parat, warum er keine Hausaufgaben gemacht hat.

b) **parat = in Reichweite**

- Hast du ein bisschen Kleingeld parat? Ich brauche es für den Parkautomaten.
- Für überraschenden Besuch habe ich immer eine Flasche Wein im Kühlschrank parat.
- Da vorne ist die Grenze, halte bitte schon mal die Pässe parat.

3. **sich verhören**

Die Formen von „sich verhören“ sind: sich verhören, ich verhöre mich, ich verhörte mich, ich habe mich verhört.

Es handelt sich um ein **untrennbares** Verb. Außerdem gilt zu beachten, dass die zusammengesetzten Zeiten im Deutschen mit dem Hilfsverb „haben“ gebildet werden und nicht (wie beispielsweise im Italienischen oder Französischen) mit „sein“ → ich habe mich verhört.



4. passen

In diesem Text hat das Verb „passen“ die Bedeutung „genehm sein“. Einige Beispielsätze sind:

- Ich möchte dich gerne besuchen. **Passt** es dir am kommenden Mittwoch?
- Es würde mir sehr gut **passen**, wenn wir uns um 16.00 Uhr treffen würden.
- Ich bin flexibel, ich kann kommen, wann auch immer es dir **passt**.

5. Anlieferung

Das Wort „Anlieferung“ bedeutet dasselbe wie „Lieferung“. Beispiele für die Verwendung sind:

- Sie bezahlen die Ware bei/nach Lieferung = Sie bezahlen die Ware bei/nach Anlieferung.
- Wir garantieren eine termingerechte (An-)Lieferung.
- Leider müssen Sie mit einer verspäteten (An-)Lieferung rechnen.
- Die (An-)Lieferung erfolgt frei Haus.
- Die (An-)Lieferung erfolgt nur gegen Vorkasse/gegen Barzahlung.
- Die (An-)Lieferung erfolgt in zwei Wochen.



6. per Kreditkarte

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Waren zu bezahlen:

- bar
- per Kreditkarte
- per Banküberweisung
- per EC-Karte
- per Bankeinzug
- per Vorkasse
- per Ratenzahlung

7. neu

„Neu“ ist ein häufig gebrauchtes Wort im Deutschen. Es hat verschiedene Bedeutungen:

1) neu = allgemeine Bedeutung

- Ich habe mir eine neue Jacke gekauft.
- In unserer Straße wird ein neues Haus gebaut.
- Sie werden viel Freude mit Ihrem neuen Sessel haben.

**2) neu = frisch**

- Ich ziehe mir später noch ein neues Hemd an.
- Habe ich noch neue T-Shirts im Schrank oder sind sie noch nicht gebügelt?

3) neu = nochmals

- Das Experiment hat nicht geklappt, wir machen einen neuen Versuch.
- Die Patienten schöpften nach den Worten des Arztes neue Hoffnung.

4) neu = bisher nicht bekannt

- Hast du schon etwas Neues von Hildegard gehört?
- Hallo! Endlich mal ein neues Gesicht hier!

5) neu = modern

- Ich studiere neue Sprachen. Latein und Altgriechisch interessieren mich nicht.
- In neuerer Zeit hat fast jedes Auto ein eingebautes Navigationssystem.

6) neu = gerade erfunden

- Schau mal, das ist meine neuste Errungenschaft: Ein neues Smartphone!
- Zum Sprachenlernen gibt es wieder eine neue Methode!
- Wir wickeln den Prozess nach unserem neuen System ab.

7) neu = gerade angekommen

- Entschuldigung, können Sie mir sagen, wo das Personalbüro ist? Ich bin noch neu hier.



- Ich arbeite noch nicht lange als Arzt. Ich bin neu im Beruf.
- Guten Morgen, ich bin Ihr neuer Chef.

8) **neu = aus der letzten Ernte**

- Wir essen heute Mittag Spargel mit neuen Kartoffeln.
- Seit gestern kann man den neuen Wein kaufen.

8. **telefonisch**

Einige Beispiele für die Verwendung dieses Wortes:

- Können Sie mir eine **telefonische** Auskunft geben?
- Wie sind Sie **telefonisch** zu erreichen?
- Es tut mir leid, **telefonisch** können wir das Problem nicht lösen. Bitte kommen Sie bei uns im Büro vorbei.

9. **überhaupt nicht**

Im Dialog hat der Ausdruck „überhaupt nicht“ die Bedeutung „ganz und gar nicht“. Weitere Beispiele für diese Anwendung sind:



- Mein Bruder hat überhaupt keine Ahnung von Musik.
- Wir sind schon seit 4 Tagen in der Stadt und haben sie uns überhaupt noch nicht angesehen.
- Du kommst jedes Mal zu spät. Das gefällt mir überhaupt nicht.
- Die Lieferung ist erst nächsten Freitag? Das ist überhaupt kein Problem!
- Du willst, dass ich für dich die Übersetzung mache? Ich denke überhaupt nicht daran!
- Ich weiß nicht, warum er gekommen ist. Er hat überhaupt nichts gesagt.

10. Möbel

Das Wort „Möbel“ ist ein unzählbares Substantiv und wird in der Pluralform verwendet. Es heißt also immer „die Möbel“. Wenn Sie die Einzahl ausdrücken möchten, sprechen Sie von einem Möbelstück.

Andere Wörter, die nur im Plural existieren, sind:

Geldvokabular: die Einkünfte, die Finanzen, die Kosten, die Spesen

Krankheiten: die Masern, die Windpocken, die Röteln

Geografische Namen: die Alpen, die Dolomiten, die Anden, die Pyrenäen, die Balearen, die Kanaren, die Vereinigten Staaten, die Niederlande

Allgemeine Begriffe: die Eltern, die Ferien, die Leute, die Möbel, die Geschwister



11. Sie haben recht (auch: Sie haben Recht)

„Sie haben recht!“ sagen Sie immer dann, wenn Sie Ihrem Gesprächspartner zustimmen. Eine andere Möglichkeit ist: „Das ist richtig“

12. keine Sorge

Dieser Ausdruck wird verwendet, um den Gesprächspartner zu beruhigen. Beispiele:

- Der Sessel wurde nicht geliefert? Keine Sorge, ich kümmere mich darum.
- Die E-Mail ist nicht angekommen? Keine Sorge, ich kümmere mich darum.

Struktur: etwas bei jemandem abholen

Formen: ich hole ab, ich holte ab, ich habe abgeholt

„abholen“ ist ein trennbares Verb.

13. abholen

Beispiele:

- Ich habe meinen Regenschirm im Bus vergessen. Die Busgesellschaft hat gesagt, ich kann ihn morgen bei der Sekretärin im Büro abholen.
- Wir haben ein Paket bekommen, waren aber nicht zu Hause. Wir müssen es bis spätestens Samstag bei der Post abholen.



- Bei uns wird das Altpapier immer am letzten Freitag im Monat abgeholt.
- Wir haben unseren Keller aufgeräumt und dann den Sperrmüll von der Müllabfuhr abholen lassen.

14. Wohnzimmer

Die Zimmer eines Hauses sind:

- | | | |
|----------------------|--------------------|---------------------|
| • das Wohnzimmer | • der Eingang | • der Flur |
| • das Zimmer | • das Esszimmer | • das Arbeitszimmer |
| • das Ankleidezimmer | • die Küche | • das Badezimmer |
| • die Speisekammer | • das Kinderzimmer | • das Schlafzimmer |
| • die Dusche | • die Toilette | • die Gästetoilette |
| • die Sauna | • die Garderobe | • der Abstellraum |
| • der Keller | • der Heizungsraum | • der Dachboden |



15. jetzt

Beispiele:

Ich kann diese Arbeit nicht erledigen, ich bin jetzt in Urlaub.

Ich habe jetzt gerade keine Zeit.

Wir trinken jetzt Kaffee und essen Schokoladentorte.

Feststehende Redewendungen:

bis jetzt: Bis jetzt habe ich Frau Müller noch nicht gesehen.

erst jetzt: Die Neuigkeit habe ich erst jetzt erfahren.

gerade jetzt: Gerade jetzt musst du ins Zimmer kommen, wenn ich gerade dein Geburtstagsgeschenk einpacke!

jetzt gleich: Der Bus müsste eigentlich jetzt gleich kommen.

jetzt oder nie! Du wolltest ein Autogramm von George Clooney! Da drüben ist er. Jetzt oder nie!

jetzt schon? „Wir müssen gehen, der Zug fährt gleich.“ – „Jetzt schon?“

von jetzt an Von jetzt an werde ich nicht mehr jeden Tag Kaffee trinken.



Zusätzliche Übungen

Übung 1: Setzen Sie die fehlenden Wörter ein.

- Muss ich irgendetwas _____ bezahlen?
- Sie erhalten von uns noch einen Einkaufsgutschein als _____.
- Den _____ sprechen wir selbstverständlich mit Ihnen ab.
- In der _____ wurde die richtige Farbe ausgewiesen.
- Ich habe den Sessel mit der _____ FR 503 283 in petrolgrün bestellt.
- Sie können den _____ auch bei der Lieferung den Restbetrag bezahlen.
- Sie bezahlen per _____ die Hälfte des Betrages sofort.
- Wir können die Anlieferung leider nicht genauer _____.
- Die Lieferung kann in zwei Wochen _____.
- Haben Sie die Bestellnummer _____?
- Der _____ lag bei uns.
- Es soll alles _____ ablaufen.
- Ich setze mich mit dem Verkaufsleiter in _____

**Übung 2: Ergänzen Sie die Wortverbindungen**

16. Keine Sorge, ich _____ mich darum!
17. Diese Arbeit soll ich für dich machen? Ich _____ ja überhaupt nicht daran!
18. Meine Schwester hat _____ keine Ahnung von Kunst.
19. Sind Sie nächste Woche _____ erreichbar?
20. Guten Morgen, mein Name ist Christian Meier, ich bin Ihr _____ Chef.
21. Schau mal, meine neueste _____: Ein neues Smartphone!
22. Ich ziehe mir später, wenn wir zur Geburtstagsfeier von Beate gehen, noch ein _____ Hemd an.
23. Ich bin _____, ich habe morgen den ganzen Tag Zeit und kann mich nach dir richten.
24. Sie haben sich _____, ich habe 412 gesagt und nicht 413.
25. Legen Sie bitte Ihren Ausweis _____, Sie werden ihn später vorzeigen müssen.
26. Ich möchte _____ eine Tasse Kaffee und ein Nusshörnchen.