

## Phrases – Making and dealing with complaints

German	English
<b>Making a complaint</b>	
Ich rufe an/schreibe Ihnen wegen Ihrer letzten Lieferung. Wir scheinen hier ein Problem zu haben.	I'm calling/writing about your last consignment/delivery. I think we have a problem here.
Ich fürchte es gibt ein Problem mit Ihrer letzten Lieferung.	I'm afraid there's a problem with your last delivery.
Das Problem ist, dass die Artikel nicht die Farbe/Größe/Qualität/Menge haben, die wir bestellt hatte.	The problem is that the items were not delivered in the colour/size/quality/quantity that we ordered.
Ihre Lieferung ist heute eingetroffen. Leider stellte sich heraus, dass Sie uns .... statt ... geschickt haben.	The consignment arrived today. Unfortunately, we found that you send ... instead of ....
Es tut mir leid, Ihnen mitteilen zu müssen, dass ...., die Sie uns geschickt haben, zerbrochen waren, obwohl die Verpackung unversehrt schien.	I am very sorry to inform you that the .... you sent were broken, although the packaging seemed to be undamaged.
Wäre es Ihnen möglich, uns die fehlenden ... bis Ende der Woche zu schicken?	Do you think it would be possible to send us the missing ... by the end of this week?
Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass Sie uns das falsche Modell/Artikel geschickt haben.	We are sorry to inform you that you have sent us the wrong model/item.
Wir bedauern Ihnen mitteilen zu müssen, dass die Lieferung noch nicht bei uns eingetroffen ist.	We regret to inform you that the consignment has not yet arrived.
Beim Auspacken/Prüfen der Kisten stellte unsere Warenannahme fest, dass ....fehlen.	Unpacking/examining the cases our Incoming Goods Control discovered that ... is missing.
Leider sind mehrere Artikel beschädigt/schadhaft/zerbrochen/stark zerkratzt/verschmutzt.	Unfortunately, several items are damaged/defective/broken/badly scratched/stained.
Die Ware hätte schon vor einer Woche eintreffen sollen.	The goods should have arrived a week ago.
Wir glauben, dass der Schaden auf unsachgemäße Behandlung beim Transport zurückzuführen ist.	We believe that the damage may be due to rough handling in transit.
Unser Auftrag wurde anscheinend mit dem eines anderen Kunden verwechselt.	Apparently, our order was mixed up with another customer's order.
Anbei erhalten Sie eine ausführliche Aufstellung der beschädigten/fehlerhaften Artikel.	I'm attaching / enclosing a full list of all the damaged/incorrect items/goods.
Dies stellt für uns ein besonderes Problem dar, weil...	This is a particular problem for us because..
Dies kommt uns (sehr) ungelegen, da...	This is (very) inconvenient for us because...
Sie müssen verstehen, dass uns durch diese Situation Schwierigkeiten entstehen.	You must understand that his situation causes us difficulties.
Würden Sie diesem Problem / dieser Angelegenheit bitte (unverzüglich/vordringlich) nachgehen?	Could you please look into this problem/matter for us (immediately/urgently)?
Bitte sorgen Sie dafür, dass die fehlenden Artikel sofort abgeschickt werden.	Please arrange for the immediate dispatch of the missing items.
Wir möchten Sie bitten... - die mangelhafte Ware auf Ihre Kosten zu ersetzen - die schadhaften Artikel von unserem Lager abholen zu lassen. - uns einen Preisnachlass von 20% zu gewähren. - den Preis auf 780€ zu senken.	We would ask you to... - replace the faulty goods at your expense. - have the defective articles/items collected at/from our warehouse. - grant us a price reduction of 20%. - cut the price to €780.

Wir erwarten, dass Sie die Sache rasch und zu unserer vollen Zufriedenheit regeln.	We expect that you will settle this matter asap and to our entire satisfaction.
Sollten Sie die Zustellung der Waren bis zum ... nicht gewährleisten können, sehen wir uns gezwungen, unseren Auftrag zu stornieren.	If you are not able to guarantee delivery of the goods by ..., we will be forced to cancel our order.
Wir bitten dringend um eine Ersatzlieferung.	Please send us replacements urgently.
Teilen Sie uns bitte mit, was wir mit den mangelhaften Waren machen sollen.	Please let us know what you would like us to do with the faulty goods.
Wir werden die beschädigten Waren behalten, bis wir von Ihnen hören.	We will keep the damaged goods until we hear from you.
<b>Dealing with a complaint</b>	
Es tut uns außerordentlich leid, dass...	We are extremely sorry that...
Bitte entschuldigen Sie, dass...	Please accept our apologies that...
Für jegliche dadurch entstandenen Unannehmlichkeiten bitten wir um Entschuldigung.	We are sorry for / apologise for any inconvenience that this has caused.
Wir haben die Angelegenheit untersucht und festgestellt, dass der Fehler auf eine Verwechslung/ein Versehen in unserer Versandabteilung zurückzuführen ist.	We have looked into the matter and found that the mistake is due to/the result of a mix up/an error in our dispatch/packaging department.
Wir haben vorübergehende Schwierigkeiten mit unserem Lieferanten/unserer Produktionsabteilung.	We are experiencing temporary difficulties with our supplier/in our production department.
Wir versenden unverzüglich die (fehlenden) Waren/eine Ersatzlieferung.	We are dispatching the (missing) goods/replacement goods immediately.
Bitte senden Sie die mangelhaften Artikel auf unsere Kosten zurück.	Please return the damaged/faulty goods at our expense.
Sollten Sie die fehlerhaften Waren behalten wollen, wären wir gern bereit, Ihnen einen Preisnachlass von ...% zu gewähren.	If you wish to keep the incorrect goods, we would be pleased to offer you a ...% discount.
Noch einmal möchten wir unser Bedauern für den Fehler/jegliche Unannehmlichkeiten zum Ausdruck bringen.	Once again, we would like to express our regret for the mistake/any inconvenience.