

Reklamationen der Hoteldienste

LEKCE 5

Reiseprospekte kritisch lesen

Mit großen Erwartungen fährt man in den Urlaub oder in die Ferien. Im Reiseprospekt wurden doch der Urlaubsort und das Hotel so schön beschrieben! Aber wenn man dann dort ankommt, ist man unangenehm überrascht. Reiseprospekte muss man nämlich lesen können!

„Ort mit internationaler Atmosphäre“ bedeutet z. B. nichts anderes, als viel Betrieb und viele Touristen aus aller Welt. Das gleiche gilt auch für Ihr Hotel, wenn es „zentral gelegen ist“. Das bedeutet viel Verkehrslärm tags und nachts. Aber auch das Gegenteil muss nicht gut sein: „Absolut ruhige Lage“ heißt nämlich keine öffentlichen Verkehrsmittel. Wenn man einen Ausflug machen will, braucht man einen Leihwagen oder ein Taxi.

Und was können Sie von einem Hotelzimmer erwarten, das „zweckmäßig eingerichtet“ ist? Lieber gar nichts, denn hier fehlt der Komfort völlig. Auch „Zimmer zur Meereseite“ ist keine Garantie dafür, dass man das Meer aus dem Zimmerfenster sehen kann. Es kann sein, dass zwischen Ihnen und dem Meer noch ein paar Hotels stehen. Die Aussicht auf das Meer ist genauso unsicher, wie Wasser im „beheizbaren Swimmingpool“.

Wenn wir im Urlaub vor allem baden wollen, interessiert uns natürlich der Strand: Wie ist er und wie weit entfernt. „Strandnah“ klingt zwar gut, aber zwischen dem Hotel und dem Strand befindet sich wahrscheinlich eine Straße. Für einen Urlaub mit Kindern ist das Hotel deshalb nicht zu empfehlen. Genauso unbestimmt ist „15 Minuten zum Strand“, denn man muss sich sofort fragen: Mit dem Auto oder zu Fuß? Auch bei „Naturstrand“ sollte man vorsichtig sein. Denn dann muss man mit dem Schlimmsten rechnen – mit einem Strand voll von Abfällen, der nicht gereinigt wird.

Reiseprospekte muss man also kritisch lesen, wenn man keine bösen Überraschungen erleben will.

r Abfall, (e)s, ä-e odpad, odpadky

als než, když

ankommen wo (kam an, i.

angekommen) přijet, dorazit kam

baden koupat se

bedeuten znamenat

beheizbar ohřivatelný

beschreiben (ie, ie) popsat

r Betrieb, (e)s, 0 provoz

böse zlý

böse Überraschung nemilé překvapení

brauchen potřebovat



engerichtet zařizený
entfernt vzdálený
e Erwartung, -, **en** očekávání
fehlen chybět
e Ferien prázdniny
e Garantie, -, **n** záruka
s Gegenteil, (**e**)s, **e** opak
gelegen položený
gelten (**es gilt**, **a**, **o**) platit
genäuso stejně tak
gleich stejný
r, e, s gleiche tentýž, ten samý
heißen znamenat; jmenovat se
klingen (**a**, **u**) znít
r Komfort, **s**, **o** komfort
r Lärm, (**e**)s, **o** hluk
r Leihwagen, **s**, - (vy)půjčený vůz
s Meer, (**e**)s, **e** moře
r Naturstrand, (**e**)s, **ä-e** přírodní pláž
öffentlich veřejný

r Ort, (**e**)s, **e** místo
rechnen počítat
reinigen čistit
schlimm špatný, zlý
e Seite, -, **n** strana
strandnah blízko pláže
s Taxi, **s**, **s** taxík
r Tourist, **en**, **en** [tu-] turista
überraschen překvapit
e Überraschung, -, **en** překvapení
r Urlaub, (**e**)s, **e** dovolená
in den Urlaub fahren jet na dovolenou
s Verkehrsmittel, **s**, - dopravní prostředek
vorsichtig opatrný
wahrscheinlich pravděpodobný
weit daleký
e Welt, -, **en** svět
aus aller Welt z celého světa
zweckmäßig účelný

1. **Korrigieren Sie, was nicht stimmt:**

Ein „strandnahes“ Hotel liegt nah am Strand.

Ein „Naturstrand“ bedeutet Natur pur.

Ein „zentralgelegenes“ Hotel liegt im Zentrum des Urlaubsortes.

Ein „zweckmäßig eingerichtetes“ Zimmer bedeutet zweckmäßige Möbel.

Ein „Zimmer zur Meerseite“ garantiert die Aussicht auf das Meer.

„Absolut ruhige Lage“ sichert uns Ruhe tags und nachts.

„15 Minuten zum Strand“ bedeutet, dass man 15 Minuten zum Strand gehen muss.

„Ort mit internationaler Atmosphäre“ wird von Prominenten besucht.

2. **Suchen Sie Antonyme (slova opačného významu):**



3. Verbinden Sie passende Sätze:

- | | |
|---|---|
| 1 Reiseprospekte muss man kritisch lesen, | a) interessiert uns vor allem der Strand. |
| 2 Wenn man im Hotel ankommt, | b) dass der Strand voll von Abfällen ist. |
| 3 Wenn wir baden wollen, | c) wird aber nicht beheizt. |
| 4 „Naturstrand“ bedeutet, | d) ist man oft enttäuscht. |
| 5 Der Swimmingpool ist zwar beheizbar, | e) sonst erlebt man böse Überraschungen. |

1	2	3	4	5

4. Übersetzen Sie ins Deutsche:

1. Musím vám popsat naši dovolenou. 2. Počasí bylo pěkné, voda teplá, ale náš hotel! 3. Byl tam provoz ve dne v noci. 4. Veřejné dopravní prostředky jezdily (fuhren) málo. 5. Museli jsme chodit pěšky nebo si vzít taxík. 6. V hotelovém pokoji chyběl komfort úplně. 7. Voda v hotelovém bazénu byla studená. 8. Měli jsme hezký výhled na moře. 9. Bohužel to bylo na pláž pěšky 20 minut.



Unzufrieden

Gast: Herr Direktor, ich bin ein bisschen enttäuscht. Im Hotelprospekt, das Sie uns zugeschickt haben, war ein schönes, großes Zimmer mit Balkon abgebildet. Aber leider ist mein Zimmer Nr. 203 klein, ohne Balkon und mit Aussicht auf den Hof.

Direktor: An der Rezeption verlangten Sie aber ein ruhiges Zimmer, das nicht auf die Hauptstraße geht. Was stört Sie dort also?

Gast: Was mich stört? Z.B. der Bäcker, der jeden Morgen mit seinem Lieferwagen kommt. Oder die Kirchturmuhr, die jede Viertelstunde schlägt. Aber vor allem die Gäste, die die Fahrstuhltür zuschlagen.

Direktor: Übermorgen wird ein Zimmer frei, das weit vom Fahrstuhl liegt und viel größer ist. Allerdings auch etwas teurer. Wenn es Ihnen nichts ausmacht, können Sie dann umziehen.

Gast: Einverstanden. Wie viel muss ich zubezahlen?



- Guten Tag. Entschuldigen Sie bitte, können Sie uns sagen, wo wir unsere nassen Sachen trocknen können? Es regnet ständig und es wird nicht mehr geheizt.
- Im Untergeschoss gibt es einen Trockenraum.
- Schönen Dank.

abgebildet vyobrazený

ausmachen

wenn es Ihnen nichts ausmacht když
vám to nebude vadit

r Bäcker, s, - pekař

einverstanden souhlasím

e Hauptstraße, -, n hlavní ulice

r Hof, (e)s, ö-e dvůr

e Kirchturmuhre, -, en hodiny na kostelní
věži

r Lieferwagen, s, - dodávkový vůz, dodávka
(hov.)

r Morgen, s, - ráno

nass mokrý

regnen pršet

e Sache, -, n věc

schlagen (du schlägst, u, a) bít

stören rušit, vadit

teuer drahý

r Trockenraum, (e)s, ä-u-e sušárna

trocknen usušit

übermorgen pozítří

s Untergeschoss, es, e suterén

e Viertelstunde, -, n čtvrt hodiny

zubezahlen připlatit

zufrieden spokojený

zuschicken zaslat, poslat

zuschlagen (du schlägst zu, u, a) přibouch-
nout, bouchat

1. Ergänzen Sie die Sätze:

Der Gast wollte ein ruhiges Zimmer, das _____

Jetzt stört ihn der Bäcker, der _____

Er beschwert sich über die Gäste, die _____

Ihn stört auch die Kirchturmuhre, die _____

Der Empfangschef bietet ihm ein Zimmer an, das _____

Wenn _____, kann er übermorgen umziehen.

Die Gäste fragen an der Rezeption, wo _____

Ihre Sachen sind nass, weil _____

2. Was ist das Gegenteil?

Mein Kleid ist **trocken**. Dieses Hotel ist **billiger**. Das Zimmer ist **laut**. Unser Bad ist **kleiner**.
Der Platz ist **frei**. Der Strand ist **weit**. Er möchte Herrn Wolf **fragen**.

3. Antworten Sie dem Gast als Empfangschef:

Warum habe ich keinen Balkon?

Warum habe ich ein Zimmer mit Aussicht auf den Hof?

Wo ist der Trockenraum?

Wie komme ich zum Aquazentrum?

Welche Sehenswürdigkeiten gibt es in der Umgebung?

Wie weit ist es zum Strand?

Haben Sie kein ruhigeres Zimmer?

Ist das größere Zimmer genauso teuer?

Beantwortung der Reklamation

Frau G. Möllemann aus Erfurt beschwerte sich beim Reisebüro THOMAS TOURS über die Qualität der Dienstleistungen im Hotel Elbe, wo sie ihren Urlaub verbracht hat. Ihrer Meinung nach war ihr Zimmer mit 16 m² zu klein, die Zimmertemperatur sank mehrmals auf 21 Grad und auch mit der Qualität der angebotenen Gerichte war sie nicht zufrieden. Sie verlangt eine Entschädigung.

Der Direktor des Hotels Elbe schickte dem Reisebüro THOMAS TOURS folgende Antwort:

Spindlermühle, 6. 11. 20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu der Reklamation von Frau G. Möllemann, die bei uns im Termin vom 12. bis 19. 09. 20.. untergebracht war, möchten wir Folgendes feststellen:

1. Das Zimmer von Frau Möllemann entspricht mit seinen 16 m² den Anforderungen der Nationalen Hotel- und Restaurantföderation. Zu dieser Zeit war leider kein anderes Zimmer zum Tauschen frei, weil das Hotel voll besetzt war. Dies zeigt zugleich, dass unser Hotel bei den Gästen aus Tschechien sowie aus dem Ausland sehr beliebt ist.
2. Wenn die Zimmertemperatur unter 21 Grad sinkt, wird die Heizung automatisch eingeschaltet. Trotz den niedrigen Morgentemperaturen, die allerdings zu dieser Jahreszeit gehören, stiegen die Tagestemperaturen immer auf 20-24 Grad.
3. Was die Qualität der angebotenen Gerichte betrifft, gehört unser Restaurant zu den besten im Ort und es gab noch nie Beschwerden über die Qualität des Essens. Es wundert uns, dass sich Frau Möllemann mit ihren Beschwerden weder an die Empfangsdame noch an die Hotelleitung gewendet hat. Wir bemühen uns, alle Probleme zur Zufriedenheit unserer Gäste zu lösen.

Aus diesen Gründen betrachte ich alle Beschwerden und Ansprüche auf Entschädigung von Frau Möllemann als gegenstandslos.

Mit freundlichen Grüßen

M. Ryba
Hoteldirektor

e Anforderung, -, **en** požadavek
r Anspruch, (e)s, **ü-e** nárok
s Ausland, (e)s, **0** zahraničí
sich bemühen snažit se
e Beschwerde, -, **n über etwas** (4. p.)
 stížnost nač
betrachten als etwas považovat zač
betreffen (4. p.) (es **betrifft**, **betra**,
betroffen) týkat se čeho (2. p.)
e Dienstleistung, -, **en** služba
einschalten zapnout
e Elbe Labe
e Empfangsdame, -, **n** recepční
e Entschädigung, -, **en** odškodné
feststellen konstatovat, zjistit
wir möchten Folgendes feststellen: chtěli
 bychom uvést toto:
e Föderation, -, **en** federace
gegenstandslos bezpředmětný
s Gericht, (e)s, **e** jídlo, pokrm
r Grad, (e)s, **e** stupeň

r Grund, (e)s, **ü-e** důvod
e Hotelleitung, -, **en** vedení hotelu
s Jahr, (e)s, **e** rok
lösen (Probleme) vyřešit (problémy)
m² (r **Quadratmeter**, s, -) m²
mehrmals víckrát, několikrát
e Meinung, -, **en** názor
meiner Meinung nach podle mého názoru
national [nacjo-] národní
sinken (a, i, u) klesat
sowie i, stejně jako
steigen (ie, i, ie) stoupat
Stellung nehmen zaujmout stanovisko
tauschen vyměnit
trotz (2. p., 3. p.) přes
unterbringen (brachte unter,
untergebracht) ubytovat
sich wenden an j-n (4. p.) obrátit se na koho
sich wundern divit se
e Zufriedenheit, -, **0** spokojenost
zugleich současně

1. Antworten Sie. Arbeiten Sie zu zweit:

- Wie lange war Frau Möllemann im Hotel Elbe untergebracht?
- Womit war sie nicht zufrieden?
- Was verlangt sie?
- Warum konnte sie kein anderes Zimmer bekommen?
- Was passiert (*stane se*), wenn die Zimmertemperatur unter 21 Grad sinkt?
- Wie kocht man im Hotel Elbe?
- Bei wem kann sich der unzufriedene Gast beschweren?
- Warum bekommt sie keine Entschädigung?

2. Kombinieren Sie:

Probleme
 Stellung den Anforderungen
 sich bei der Empfangsdame
 sich an die Hotelleitung
 die Heizung
 die Zimmer
 eine Entschädigung

entsprechen
 lösen
 verlangen
 einschalten
 wenden
 tauschen
 nehmen
 beschweren

3. Schreiben Sie folgenden Brief:

- a) Stěžujte si cestovní kanceláři Wandervogel na hotel Orion, ve kterém jste strávil svou dovolenou. Pokoj neměl balkon a teplota klesla několikrát pod 22 °C. Rušili vás hosté, kteří bouchali dveřmi výtahu. Dále jste nebyl spokojen s jídlem, které bylo někdy jednotvárné.
- b) Odpovězte na dopis jménem vedení hotelu.



Hotelwitze

Ein Mann im Reisebüro:

„Ich suche für meine Frau ein gemütliches Hotel in den Alpen. Haben Sie etwas Hübsches mit Lawinengefahr?“

Die Chefin eines Hotels beobachtet den Pagen, wie er die Hotelhalle verlässt.

„Wohin gehst du?“

„In die Nachbar.“

„Halt, du bleibst hier und gehst sofort an deine Arbeit!“

„Gut, dann soll sich Ihr Mann seinen Regenschirm selbst holen.“

Vor einem Hotel in Krakau steht eine Tafel:

Hier wird Englisch, Deutsch, Französisch und Italienisch gesprochen.

Ein Gast versucht sich in allen Sprachen zu verständigen, bekommt aber keine Antwort. Dann fragt er auf Polnisch, wer denn eigentlich alle diese Sprachen spricht.

Die Empfangsdame antwortet: „Nur die Gäste, mein Herr!“

Zimmermädchen: „Heute habe ich geträumt, dass Sie mir fünf Euro Trinkgeld gegeben haben.“

Herr Kohn: „Es ist ein bisschen viel, aber – na ja, dann behalten Sie das Geld.“

„Ist wenigstens die Bettwäsche sauber?“ fragt der Urlauber, der vom Hotel nicht besonders begeistert ist.

„Aber natürlich“, antwortet der Rezeptionist. „Ihre Vorgänger haben jeden Tag im Pool gebadet.“

e Alpen Alpy

behalten (du behältst, ie, a) (po)nechat si

beobachten pozorovat

e Gefahr, -, **en** nebezpečí

Halt! Stůj!

hübsch hezký

r Page, **n**, **n**, [pa:žə] hotelový sluha

r Regenschirm, (**e**), **e** deštník

sauber čistý

e Sprache, -, **n** jazyk

e Tafel, -, **n** tabule

träumen snít, mít sen

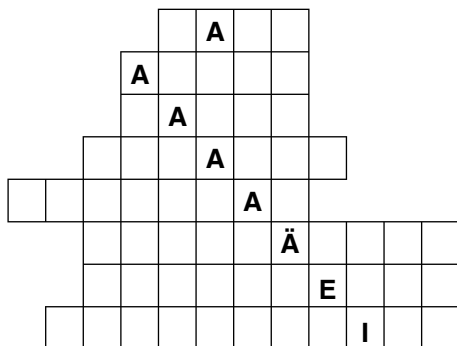
ich habe geträumt zdálo se mi
s Trinkgeld, (e)s, 0 spropitné
verlassen (du verlässt, verließ,
verlassen) opustit

sich verständigen domluvit se
r Vorgänger, s, - předchůdce
r Rezeptionist, en, en recepční

1. Fragen Sie. Ergänzen Sie das passende Verb:

- Was hast du heute Nacht _____?
 Hast du den Regenschirm _____?
 Hat er dir Trinkgeld _____?
 Hast du darüber mit jemandem _____?
 In welcher Sprache hat er sich dort _____?
 Hast du die nasse Wäsche _____?
 In welchem Zimmer hast du die Gäste _____?
 Hast du ihnen den Brief schon _____?
 Hat sich die Frau über das laute Zimmer _____?
 Hast du alle Probleme _____?

2.



- arbeitet im Hotel
- Gebirge in Österreich
- darin schreibt man in der Schule
- Kommunikationsmittel
- Nachtlokal
- muss das Zimmermädchen wechseln
- geben ihr manchmal die Gäste
- brauchen wir, wenn es regnet