

Sara's COMPLAINTS GLOSSARY

English – German

A

(to) accept – zu akzeptieren
(to) accommodate – 1) nachgeben, entgegenkommen; 2) anpassen, passend machen; 3) einen Dienst leisten; 4) unterbringen
(to) agree – zu vereinbaren
alternate – (hier) Ersatz
alternative – Alternative, Auswahlmöglichkeit
amount – Betrag
(to) apologise/apologize – (sich) entschuldigen
apology – Entschuldigung, Rechtfertigung
(to) arrive – ankommen
as soon as possible (ASAP) – schnellstmöglich
as quickly as possible - schnellstmöglich
(to) ask for an explanation – jdn. um eine Erklärung bitten
at customs – beim Zoll
at fault – verantwortlich, fehlerhaft
at no charge – kostenlos
at our cost – auf unsere Kosten
at our disposal – zu unserer Verfügung
at the airport – am Flughafen
at the border – an der Grenze
at the port – im Hafen
at your disposal – zu Ihrer Verfügung
attorney – Rechtsanwalt

B

bad luck / hard luck – Pech
bad workmanship – schlechte Verarbeitung
(to) become/get angry – wütend werden, ergrimmen
box – (hier) Kasten, Kiste, Schachtel
(to) bring an action against someone – jdn. verklagen
(to) bring charges against someone – Anklage gegen jdn. erheben
broken – zerbrochen
buyer – Käufer/in
by mistake – aus Versehen

C

(to) cancel – stornieren
cancellation – Stornierung
case – 1) Fall 2) Behälter

(to) cause – verursachen
(to) cause inconvenience – Unannehmlichkeiten verursachen
cause – Ursache
(to) charge – abbuchungen
(to) charge with – anschuldigen
charge – Abbuchung
(to) check – zu prüfen
choice (adj) – auserlesen, auserlesene Qualität
choice (n) – Auswahl
(to) choose – auswählen
circumstances – Umstände
circumstances beyond our control – Umstände außerhalb unserer Kontrolle
(to) clear up – aufklären; ausräumen; bereinigen
commitment – Zusage; Verpflichtung; Kreditzusage
(to) compensate – zu Kompensierien
compensation – Entschädigung
(to) complain (about) – sich über etw. beklagen; sich beschweren (über etw.)
complaint – Beschwerde, Beanstandung, Reklamation
confidence – Vertrauen
consignment – Sendung
(phrases using contract): Phrasen mit "Vertrag"
breach of contract – Kontraktbruch; Vertragsbruch; Vertragsverletzung
contractual obligations – vertraglichen Verpflichtungen
(to) hold someone to a contract – jemand auf einen Vertrag festhalten
customer service – Kundenbetreuung, -service, -dienst
customs – Zoll

D

(to) damage – schaden, (be)schädigen, verletzen
damage – Schaden
damaged – beschädigt
deal – Geschäft, Abmachung, Handel, Vertrag
(to) deal with – verhandeln, sich beschäftigen mit
decayed – verfault
(to) decline – ablehnen, absagen, verweigern

Sara's COMPLAINTS GLOSSARY

(to) deduct – abziehen
deduction – Abrechnung; Rabatt
defect – Defekt
defective – defekt
delayed – verspätet, verzögert
delivery – Lieferung
dirty – verschmutzt, schmutzig, dreckig
(to) disappoint – enttäuschen
disappointed – enttäuscht
disappointment – Enttäuschung
to discover – entdecken, auffinden
discrepancy – Diskrepanz
(to) distribute – aus-, verteilen
distributed – verteilt, ausgeteilt
dissatisfied – unzufrieden
due to – aufgrund, wegen
due to circumstances beyond our control –
 aufgrund (von) höherer Gewalt; durch
 Umstände, auf die wir keinen Einfluss haben;
 wegen höherer Gewalt
during loading – während des Ladens
during transit – während des Transports
during transport(ation) – beim Transport
during unloading / discharge – beim Entladen

E

enclosed – anbei, beigelegt
(to) err – (sich) irren, sich täuschen
error – Abweichung, Irrtum, Fehler
(to) escape someone's notice – von jdm.
 übersehen werden
an excuse – Entschuldigung
(to) excuse – entschuldigen, verzeihen
expiration – Ablauf, Verfall, Ende
expiry – Ablauf(datum), Verfall
(to) explain – zu erklären
explanation – Erklärung

F

(to) fault – bemängeln
fault – Fehler, Schuld
 to be sb.'s fault – jds. Schuld sein
faulty – defekt, fehlerhaft, schadhaft,
 mangelhaft; falsch
(to) file a complaint – eine Beschwerde
 einreichen
find fault (with) – etw. bemängeln; monieren
follow up – Nachkontrolle
(to) follow up – nachgehen, verfolgen,
 weiterbearbeiten, -verfolgen
forwarder – Spediteur, Spedition
forwarding agent – Spediteur, Spedition

G

guarantee / guaranty – garantieren,
gewährleisten, sicherstellen; für etw.
einstehen

H

hard luck / bad luck – Pech
(to) have the matter looked into – der Sache
 nachgehen
(to) hold up – aufhalten, verzögern, stoppen;
 überfallen
hold up – Behinderung, Betriebsstörung,
 Stillstand, Stockung, Verzögerung ;
 Raubüberfall

I

inadequate – unzureichend
(to) inconvenience – belästigen,
inconvenience – Unannehmlichkeit,
 Belästigung
inconvenient – unangenehm; ungünstig.
 unpassend
incorrect – falsch
inferior – minderwertig, mangelhaft
(to) inform – informieren, benachrichtigen,
 mitteilen
(to) be in good order – in einem guten
 Zustand sein
In transit – unterwegs, auf dem (Transport)
 Wege
(to) inspect – kontrollieren, untersuchen
inspection – Besichtigung, Überprüfung,
 Kontrolle, Untersuchung
(to) insist on – auf etwas bestehen
instead of – anstatt
(to) intend (to) – beabsichtigen, vorhaben;
 sich etw. vornehmen
(to) investigate – erkunden, nachforschen
(to) issue – liefern; erteilen, zu-, ver-
issue (n) – Problem, Fall, Streitpunkt

J

(to) judge – einschätzen; (be)urteilen;
 werten
judgement – Urteil, Beurteilung

K

(to) keep to – bei etw. bleiben
(to) keep up to date – auf dem Laufenden
 halten

L

lack / lacking – mangeln, benötigen
late arrival – Verspätung
law – Recht, Gesetz
lawsuit – Klage
lawyer – Rechtsanwalt
leaking – undicht
less – weniger; abzüglich, minus
liable – haftbar, -pflichtig
liability – Haftung
(to) lodge a complaint – eine Beschwerde einreichen; Beschwerde einlegen
loss incurred – entstandener Verlust

M

(to) make a complaint – eine Beschwerde vorbringen
manager – Manager
(to) matter – bedeuten, zählen, wichtig sein; eine Rolle spielen, von Bedeutung sein
matter – Fall, Sachen, Angelegenheit
(to) meet with someone's approval – Zustimmung finden
misrepresentation – Unterstellung, ungenaue Darstellung; Verdrehung der Tatsachen
missing – fehlend, vermisst, nicht vorhanden
(to) mistake – aus Versehen, irrtümlicherweise
mistake – Versehen
(to) misunderstand – missverstehen
misunderstanding – Missverständis

N

non-delivery – Nichtauslieferung, Nichtlieferung
(to) notice – feststellen, determine, ascertain, establish
notice of cancellation – Aufhebung; schriftliche Kundigung;
notice of termination – Aufhebung ; Aufkündigung, Kündigung

O

(to) occur – auftreten, vorkommen
occurrence – Ereignis, Vorfall
(to) offer one's apologies – sich entschuldigen
overcharge – zuviel berechnen

P

pilferage – Plünderung
please refer to... – entnehmen Sie bitte... / Wenden Sie sich bitte an...
please see... – verweisen wir auf
poor packing – schlechter Verpackung
(to) press charges (against sb.) – (gegen jdn.) Anzeige erstatten
(to) prevent – vermeiden
problem – Problem, Schwierigkeit
to promise – versprechen

Q

quality – Qualität

R

(to) reach – erreichen
reasonable – u.a. vernünftig, akzeptabel, angemessen, realistisch
received – empfangen, erhalten
(to) reduce – ermäßigen, herabsetzen
reduction – Ermäßigung; Rabatt
(to) refund – erstatten
refund – Erstattung
(to) refuse – zu verweigern
(to) register a complaint – eine Reklamation melden
(to) regret – bedauern
(to) reject – ablehnen
(to) relay – übermitteln, weitergeben
(to) rely on somebody / something – sich auf jdn./etw. verlassen
remaining stock – Restposten
(to) replace – ersetzen
replacement – Ersatz
reputation – Ruf
(to) request – anfordern
request – Anforderung
(to) respond – antworten, rückmelden
response – Antwortung, Rückmeldung
responsible – verantwortlich, zuständig, haftbar
responsibility – Verantwortung
(to) return – zurückschicken
return – Rückgabe, Rücksendung
rotten – verdorben
(to) ruin – zerstören, verderben, zunichte machen; in den Ruin treiben
ruined – ruiniert, zerstört, verdorben

S

seconds – Ware zweiter Qualität / Wahl
second-rate goods – Ware zweiter Qualität / Wahl
(to) settle amicably – gütlich beilegen
settlement – Ausgleich; Abmachung
shipment – Sendung
shifting of contents – Verrutschen der Ware
shortshipped, short-/under-delivered – zu wenig geliefert, nicht geliefert, nicht verladen
situation – Situation
size – Größe
(to) sort out – lösen, klären; (aus)sortieren
soiled – verschmutzt
solution – Lösung
(to) solve – lösen
(to be) sorry about something –
sort – Art, Sorte, Marke
(to) sort – sortieren, klassifizieren
(to) start inquiries – Untersuchungen einleiten
(to) stipulate – festlegen, festsetzen
stipulation – Abmachung, Bestimmung, Klausel
strict observance – genaue Einhaltung/
Beachtung
(to) substitute – ersetzen; vertreten
substitute/substitution – 1) Ersatz;
2) Vertretung/Vertretung
(to) sue – anklagen
supervisor – der Dienstvorgesetzte

T

tardy – spät, verspätet; säumig
tardiness – Verspätung, Säumigkeit
there is/are – es gibt
there will be – es wird sein
threat / warning of cancellation – Drohung mit der Stornierung, Wandlungsandrohungen
(phrases using time):
extension of time – Fristverlängerung
in no time – im Nu
in time – rechtzeitig
length of time – eine Zeitspanne
on time – pünktlich
out of time – die Zeit ist abgelaufen
period of time – eine Zeitspanne
too late – zu spät
torn – zerrissen, aufgerissen;
hin und her gerissen
(to) transport – transportieren
transportation – Transport

(to) trouble – bemühen; kümmern;
beunruhigen
trouble – 1) Schwerigkeiten, Ärger,
Unannehmlichkeiten; 2) Mühe, Umstände;
3) Unruhe, Durcheinander; 4) Störung,
Defekt

U

ultimatum – Ultimatum, Frist
unacceptable – unannehmbar,
unakzeptabel, unzulässig
undercharge – zu wenig berechnen/
berechneter Betrag
unfortunately – unglücklicherweise
unhappy – unglücklich
unload (discharge) – entladen
unreasonable – unvernünftig, unangemessen,
übertrieben, überzogen
unreliable – unzuverlässig
unsuitable – ungeeignet, unpassend
(to) urge (to) – drängen
urgent – dringend
use-by date – Haltbarkeitsdatum

W

wait – warten
warranty – Garantie
we are afraid (that) – wir befürchten (dass)
wear and tear – (natürlicher) Verschließ;
Abnutzung
wonder – ein Gedanke haben, sich fragen
wrong – 1) unrichtig, falsch, unrecht,
unangebracht, benachteiligen/d, u.s.w.;
3) Unrecht

Y

yield (to) – etw/jdm gegenüber nachgehen

NOTES: