



DELKI



GERMAN FOR Shopping & Returns

SIZES, RECEIPTS, REFUNDS, EXCHANGES,
WARRANTIES, AND PRODUCT PROBLEMS

A practical German-English guide for
shopping, communicating problems with
products, and handling returns in German



00 HOW TO USE THIS GUIDE

Choose the section that matches your situation. Practise the full phrases aloud, then replace the sample product, size, date, or problem with your own information. Every German example sentence is shown beside a complete English translation.

THREE USEFUL SHOPPING TIPS

Use **Sie** with shop staff unless they invite you to use **du**.

Keep the receipt, order confirmation, and payment details when you may need help later.

Learn nouns with their articles: **der Kassenbon** (receipt), **die Quittung** (receipt), **der Umtausch** (exchange), and **die Rückerstattung** (refund).

Short complete sentences are usually clearer than single words.

Return policies, warranty procedures, and available remedies differ by retailer and situation, so ask exactly what the shop can offer. This is a language guide, not legal advice.



01 SHOPS AND BASIC SHOPPING VOCABULARY

These words help you identify the shop, department, product, and person who can assist you.

GERMAN TERM	ENGLISH	GERMAN EXAMPLE	ENGLISH TRANSLATION
das Geschäft / der Laden	shop / store	Das Geschäft schließt um 20 Uhr.	The shop closes at 8 p.m.
das Kaufhaus	department store	Im Kaufhaus gibt es mehrere Abteilungen.	The department store has several departments.
die Abteilung	department	Wo ist die Schuhabteilung?	Where is the shoe department?
der Artikel	item / product	Dieser Artikel ist reduziert.	This item is reduced.
die Ware	goods / merchandise	Die Ware ist bereits bezahlt.	The goods have already been paid for.
die Marke	brand	Führen Sie diese Marke?	Do you stock this brand?
das Modell	model	Gibt es dieses Modell auch in Schwarz?	Is this model also available in black?
der Verkäufer / die Verkäuferin	sales assistant	Eine Verkäuferin hilft mir.	A sales assistant is helping me.
der Kundenservice	customer service	Bitte wenden Sie sich an den Kundenservice.	Please contact customer service.
auf Lager	in stock	Ist die Größe noch auf Lager?	Is the size still in stock?
ausverkauft	sold out	Der Artikel ist leider ausverkauft.	Unfortunately, the item is sold out.
bestellbar	available to order	Ist das Produkt bestellbar?	Can the product be ordered?



02 ASKING FOR HELP AND FINDING PRODUCTS

Say what you need, give one or two important details, and ask the person to show you the correct area or option.

GERMAN	ENGLISH
Entschuldigung, könnten Sie mir bitte helfen?	Excuse me, could you please help me?
Ich suche ...	I am looking for ...
Wo finde ich ...?	Where can I find ...?
In welcher Abteilung ist das?	Which department is that in?
Führen Sie dieses Produkt?	Do you stock this product?
Haben Sie etwas Ähnliches?	Do you have something similar?
Gibt es das auch in einer anderen Größe?	Is that also available in another size?
Gibt es dieses Modell in einer anderen Farbe?	Is this model available in another colour?
Könnten Sie bitte im Lager nachsehen?	Could you please check the stockroom?
Können Sie mir eine Alternative empfehlen?	Can you recommend an alternative?
Was ist der Unterschied zwischen diesen beiden Produkten?	What is the difference between these two products?
Ich möchte mich erst noch umsehen.	I would like to look around first.



03 SIZES, MEASUREMENTS, AND FIT

German and international sizes can differ by brand. Ask about the fit and try the item on whenever possible.

GERMAN TERM	ENGLISH	GERMAN EXAMPLE	ENGLISH TRANSLATION
die Größe	size	Welche Größe brauchen Sie?	What size do you need?
die Schuhgröße	shoe size	Ich habe Schuhgröße 38.	I wear shoe size 38.
die Konfektionsgröße	clothing size	Welche Konfektionsgröße ist das?	What clothing size is that?
die Maße	measurements	Könnten Sie mir die Maße nennen?	Could you tell me the measurements?
die Passform	fit	Die Passform ist eher schmal.	The fit is rather narrow.
eng	tight	Die Hose ist an der Taille zu eng.	The trousers are too tight at the waist.
weit	loose / wide	Die Jacke ist mir zu weit.	The jacket is too loose for me.
zu klein	too small	Diese Größe ist zu klein.	This size is too small.
zu groß	too large	Der Pullover ist etwas zu groß.	The jumper is a little too large.
kurz / lang	short / long	Die Ärmel sind zu lang.	The sleeves are too long.
schmal / breit	narrow / wide	Der Schuh fällt schmal aus.	The shoe has a narrow fit.
fällt klein / groß aus	runs small / large	Dieses Modell fällt klein aus.	This model runs small.



04 TRYING ON CLOTHING AND SHOES

Use these phrases in clothing shops, shoe shops, changing rooms, and fitting areas.

GERMAN	ENGLISH
Kann ich das anprobieren?	Can I try this on?
Wo sind die Umkleidekabinen?	Where are the changing rooms?
Passt es?	Does it fit?
Es passt gut.	It fits well.
Es ist mir an den Schultern zu eng.	It is too tight across the shoulders.
Die Ärmel sind zu kurz.	The sleeves are too short.
Der Bund ist zu weit.	The waistband is too loose.
Haben Sie eine Nummer größer / kleiner?	Do you have one size larger / smaller?
Haben Sie diesen Schuh in Größe 39?	Do you have this shoe in size 39?
Kann ich beide Schuhe anprobieren?	Can I try on both shoes?
Ich nehme es.	I will take it.
Ich überlege es mir noch.	I will think about it.



05 COLOURS, STYLES, AND PRODUCT FEATURES

Describe the main feature you need instead of searching for the perfect single word.

GERMAN TERM	ENGLISH	GERMAN EXAMPLE	ENGLISH TRANSLATION
die Farbe	colour	Gibt es das in einer dunkleren Farbe?	Is that available in a darker colour?
das Material	material	Aus welchem Material ist das?	What material is that made from?
das Muster	pattern	Ich suche etwas ohne Muster.	I am looking for something without a pattern.
schlicht	simple / plain	Ich hätte gerne ein schlichtes Modell.	I would like a simple model.
auffällig	eye-catching	Die Farbe ist mir zu auffällig.	The colour is too eye-catching for me.
wasserdicht	waterproof	Ist die Jacke wasserdicht?	Is the jacket waterproof?
waschbar	washable	Ist der Bezug waschbar?	Is the cover washable?
robust	durable / sturdy	Ich brauche etwas Robustes.	I need something durable.
leicht	lightweight	Gibt es eine leichtere Version?	Is there a lighter version?
kompatibel	compatible	Ist das mit meinem Gerät kompatibel?	Is that compatible with my device?
wiederaufladbar	rechargeable	Ist der Akku wiederaufladbar?	Is the battery rechargeable?
im Lieferumfang enthalten	included in the package	Ist das Kabel im Lieferumfang enthalten?	Is the cable included in the package?



06 PRICES, DISCOUNTS, AND AVAILABILITY

Check whether the displayed price applies to the exact item, size, quantity, or membership condition.

GERMAN	ENGLISH
Wie viel kostet das?	How much does that cost?
Ist das der Endpreis?	Is that the final price?
Ist dieser Artikel reduziert?	Is this item reduced?
Gilt der Rabatt auch für dieses Produkt?	Does the discount also apply to this product?
Was bedeutet „ab“ auf dem Preisschild?	What does “from” mean on the price label?
Ist der Preis pro Stück oder pro Packung?	Is the price per item or per package?
Gibt es einen Mengenrabatt?	Is there a quantity discount?
Kann ich den Artikel bestellen?	Can I order the item?
Wann ist er wieder verfügbar?	When will it be available again?
Können Sie ihn für mich reservieren?	Can you reserve it for me?
Wie lange gilt die Reservierung?	How long is the reservation valid?
Ist die Mehrwertsteuer enthalten?	Is VAT included?



07 AT THE CHECKOUT AND PAYMENT

Listen for short checkout questions about bags, receipts, loyalty cards, and payment methods.

GERMAN	ENGLISH
Ich möchte das bezahlen.	I would like to pay for this.
Kann ich mit Karte bezahlen?	Can I pay by card?
Kann ich kontaktlos bezahlen?	Can I pay contactlessly?
Ich zahle bar.	I am paying in cash.
Getrennt oder zusammen?	Separately or together?
Zusammen, bitte.	Together, please.
Brauchen Sie eine Tüte?	Do you need a bag?
Nein, danke. Ich habe eine Tasche dabei.	No, thank you. I have a bag with me.
Haben Sie eine Kundenkarte?	Do you have a loyalty card?
Möchten Sie den Kassenbon?	Would you like the receipt?
Ja, bitte.	Yes, please.
Könnten Sie mir bitte eine Rechnung ausstellen?	Could you please issue me an invoice?



08 RECEIPTS AND PROOF OF PURCHASE

Keep any document that shows what you bought, when you bought it, and how you paid.

GERMAN TERM	ENGLISH	GERMAN EXAMPLE	ENGLISH TRANSLATION
der Kassenbon	receipt / till receipt	Bitte bewahren Sie den Kassenbon auf.	Please keep the receipt.
die Quittung	receipt / written acknowledge dgement	Könnte ich bitte eine Quittung bekommen?	Could I please have a receipt?
die Rechnung	invoice	Die Rechnung kommt per E-Mail.	The invoice will be sent by email.
der Kaufbeleg	proof of purchase	Haben Sie einen Kaufbeleg?	Do you have proof of purchase?
die Bestellbestätigung	order confirmat ion	Die Bestellbestätigung enthält die Bestellnummer.	The order confirmation contains the order number.
die Bestellnummer	order number	Meine Bestellnummer lautet ...	My order number is ...
der Zahlungsbeleg	proof of payment	Ich kann den Zahlungsbeleg zeigen.	I can show the proof of payment.
das Kaufdatum	purchase date	Das Kaufdatum steht auf dem Bon.	The purchase date is on the receipt.
die Artikelnummer	item number	Wo finde ich die Artikelnummer?	Where can I find the item number?
die Seriennummer	serial number	Bitte geben Sie die Seriennummer an.	Please provide the serial number.
eine Kopie / ein Duplikat	a copy / duplicate	Können Sie ein Duplikat der Rechnung senden?	Can you send a duplicate of the invoice?



09 PRODUCT PROBLEMS AND DEFECTS

Describe what is wrong, when you noticed it, and whether the problem happens every time.

GERMAN TERM	ENGLISH	GERMAN EXAMPLE	ENGLISH TRANSLATION
der Mangel	defect / fault	Der Artikel hat einen Mangel.	The item has a defect.
defekt	faulty / broken	Das Gerät ist defekt.	The device is faulty.
beschädigt	damaged	Die Verpackung war beschädigt.	The packaging was damaged.
unvollständig	incomplete	Die Lieferung ist unvollständig.	The delivery is incomplete.
falsch geliefert	delivered incorrectly	Mir wurde der falsche Artikel geliefert.	I was sent the wrong item.
fehlt	is missing	Ein Teil fehlt.	One part is missing.
funktioniert nicht	does not work	Das Gerät funktioniert nicht.	The device does not work.
lässt sich nicht einschalten	will not switch on	Es lässt sich nicht einschalten.	It will not switch on.
lädt nicht	does not charge	Der Akku lädt nicht.	The battery does not charge.
ist undicht	leaks	Die Flasche ist undicht.	The bottle leaks.
ist eingerissen	is torn	Die Naht ist eingerissen.	The seam is torn.
entspricht nicht der Beschreibung	does not match the description	Das Produkt entspricht nicht der Beschreibung.	The product does not match the description.



10 RETURNS AND EXCHANGES

Start with the result you want: return the item, exchange it, receive a replacement, or ask what options are available.

GERMAN	ENGLISH
Ich möchte diesen Artikel zurückgeben.	I would like to return this item.
Ich möchte ihn umtauschen.	I would like to exchange it.
Der Artikel passt leider nicht.	Unfortunately, the item does not fit.
Ich habe die falsche Größe gekauft.	I bought the wrong size.
Der Artikel ist unbenutzt.	The item is unused.
Die Etiketten sind noch befestigt.	The tags are still attached.
Ich habe den Kassenbon dabei.	I have the receipt with me.
Kann ich eine andere Größe bekommen?	Can I get a different size?
Ist ein Austausch gegen ein anderes Modell möglich?	Can I exchange it for another model?
Kann ich einen Ersatzartikel erhalten?	Can I receive a replacement item?
Welche Rückgabebedingungen gelten?	What return conditions apply?
Bis wann kann ich den Artikel zurückgeben?	By when can I return the item?



11 REFUNDS, STORE CREDIT, AND PAYMENT REVERSAL

Ask how the money will be returned and how long the process normally takes.

GERMAN TERM	ENGLISH	GERMAN EXAMPLE	ENGLISH TRANSLATION
die Rückerstattung	refund	Wann erhalte ich die Rückerstattung?	When will I receive the refund?
den Kaufpreis erstatten	refund the purchase price	Können Sie mir den Kaufpreis erstatten?	Can you refund the purchase price?
die ursprüngliche Zahlungsart	original payment method	Die Erstattung erfolgt über die ursprüngliche Zahlungsart.	The refund will be made to the original payment method.
die Gutschrift	credit / credit note	Sie erhalten eine Gutschrift.	You will receive a credit note.
der Gutschein	voucher	Möchten Sie einen Gutschein?	Would you like a voucher?
das Guthaben	store credit / balance	Das Guthaben ist ein Jahr gültig.	The store credit is valid for one year.
die Differenz	difference in price	Wie wird die Differenz bezahlt?	How will the difference be paid?
zurückbuchen	reverse / refund a payment	Die Zahlung wird zurückgebucht.	The payment will be reversed.
die Bearbeitungszeit	processing time	Wie lange ist die Bearbeitungszeit?	How long is the processing time?
noch nicht eingegangen	not yet received	Die Rückerstattung ist noch nicht eingegangen.	The refund has not arrived yet.



12 WARRANTY, GUARANTEE, AND REPAIRS

Use the exact word shown in the shop documents. Ask who is responsible for checking, repairing, or replacing the item.

GERMAN TERM	ENGLISH	GERMAN EXAMPLE	ENGLISH TRANSLATION
die Gewährleistung	statutory defect liability	An wen wende ich mich wegen der Gewährleistung?	Who should I contact about the statutory defect liability?
die Garantie	guarantee / warranty	Gibt es eine Herstellergarantie?	Is there a manufacturer's warranty?
der Garantiebeleg	guarantee document	Bitte bringen Sie den Garantiebeleg mit.	Please bring the warranty document with you.
die Garantiebedingungen	guarantee terms	Wo finde ich die Garantiebedingungen?	Where can I find the warranty terms?
der Hersteller	manufacturer	Das Gerät wird an den Hersteller geschickt.	The device will be sent to the manufacturer.
die Reparatur	repair	Wie lange dauert die Reparatur?	How long will the repair take?
reparieren	to repair	Kann das Gerät repariert werden?	Can the device be repaired?
der Kostenvoranschlag	cost estimate	Bekomme ich vorher einen Kostenvoranschlag?	Will I receive a cost estimate beforehand?
das Ersatzteil	replacement part	Das Ersatzteil muss bestellt werden.	The replacement part must be ordered.
das Austauschgerät	replacement device	Erhalte ich ein Austauschgerät?	Will I receive a replacement device?

LANGUAGE NOTE: GEWÄHRLEISTUNG AND GARANTIE

Gewährleistung and **Garantie** are not interchangeable words. **Gewährleistung** usually refers to the seller's legal responsibility for defects, while **Garantie** usually refers to an additional promise under stated conditions. Ask which procedure applies to your product and read the retailer's or manufacturer's current terms.



13 ONLINE ORDERS, DELIVERY, AND COLLECTION

Keep the order number ready and describe the status shown in the app, email, or customer account.

GERMAN	ENGLISH
Ich habe online bestellt.	I ordered online.
Meine Bestellnummer lautet ...	My order number is ...
Die Bestellung wurde noch nicht versendet.	The order has not yet been dispatched.
Laut Sendungsverfolgung wurde das Paket zugestellt.	According to tracking, the parcel was delivered.
Ich habe das Paket nicht erhalten.	I did not receive the parcel.
Der Inhalt war beschädigt.	The contents were damaged.
Ein Artikel fehlt.	One item is missing.
Ich möchte die Bestellung stornieren.	I would like to cancel the order.
Wie kann ich eine Rücksendung anmelden?	How can I register a return?
Wo finde ich das Rücksendetikett?	Where can I find the return label?
Kann ich die Ware im Geschäft zurückgeben?	Can I return the goods in the shop?
Ich möchte meine Bestellung abholen.	I would like to collect my order.



14 POLITE COMPLAINTS AND ESCALATION

Stay factual: explain the problem, show the relevant document, and ask clearly for the next step.

GERMAN	ENGLISH
Entschuldigung, ich habe ein Problem mit diesem Artikel.	Excuse me, I have a problem with this item.
Ich habe den Artikel am [Datum] gekauft.	I bought the item on [date].
Das Problem besteht seit ...	The problem has existed since ...
Hier ist der Kassenbon.	Here is the receipt.
Könnten Sie das bitte prüfen?	Could you please check that?
Welche Lösung können Sie mir anbieten?	What solution can you offer me?
Ich hätte gerne einen Austausch / eine Reparatur / eine Rückerstattung.	I would like an exchange / repair / refund.
Könnten Sie mir den nächsten Schritt erklären?	Could you explain the next step to me?
Könnte ich bitte mit der Filialleitung sprechen?	Could I please speak to the store manager?
Könnten Sie mir das bitte schriftlich bestätigen?	Could you please confirm that in writing?
Wann kann ich mit einer Rückmeldung rechnen?	When can I expect a response?
Vielen Dank für Ihre Unterstützung.	Thank you for your assistance.



15 DIALOGUE: RETURNING CLOTHING

Read the dialogue aloud, then replace the jacket, size, purchase date, and preferred solution with your own information.

SPEAKER	GERMAN	ENGLISH
KUNDIN	Guten Tag. Ich möchte diese Jacke zurückgeben.	Hello. I would like to return this jacket.
MITARBEITER	Natürlich. Haben Sie den Kassenbon dabei?	Of course. Do you have the receipt with you?
KUNDIN	Ja, hier ist er. Die Jacke ist ungetragen, aber sie ist mir an den Schultern zu eng.	Yes, here it is. The jacket is unworn, but it is too tight across the shoulders.
MITARBEITER	Möchten Sie eine andere Größe oder eine Rückerstattung?	Would you like a different size or a refund?
KUNDIN	Haben Sie das Modell eine Nummer größer?	Do you have the model one size larger?
MITARBEITER	Ich sehe im Lager nach. Einen Moment bitte.	I will check the stockroom. One moment, please.
KUNDIN	Vielen Dank. Falls die Größe nicht verfügbar ist, hätte ich gerne eine Rückerstattung.	Thank you. If the size is not available, I would like a refund.



16 DIALOGUE: A FAULTY ELECTRONIC PRODUCT

Use this model to explain a technical problem without needing advanced vocabulary.

SPEAKER	GERMAN	ENGLISH
KUNDE	Guten Tag. Ich habe ein Problem mit diesem Kopfhörer.	Hello. I have a problem with these headphones.
SERVICE	Was genau funktioniert nicht?	What exactly is not working?
KUNDE	Der rechte Kopfhörer lädt nicht mehr. Das Problem tritt jedes Mal auf.	The right headphone no longer charges. The problem occurs every time.
SERVICE	Wann haben Sie das Produkt gekauft?	When did you buy the product?
KUNDE	Vor drei Monaten. Hier sind die Rechnung und die Bestellnummer.	Three months ago. Here is the invoice and the order number.
SERVICE	Wir prüfen das Gerät. Danach informieren wir Sie, ob es repariert oder ausgetauscht wird.	We will inspect the device. Then we will tell you whether it will be repaired or replaced.
KUNDE	Wie lange dauert die Prüfung ungefähr?	Approximately how long will the inspection take?
SERVICE	Normalerweise fünf bis sieben Werktage.	Normally five to seven working days.



17 RETURN AND COMPLAINT TEMPLATES

Keep written messages concise. Include the product, purchase date, order or receipt number, problem, and requested solution.

RETURN REQUEST

GERMAN VERSION

Betreff: Rückgabe meiner Bestellung [Bestellnummer]

Guten Tag,

ich möchte den Artikel [Produktname / Artikelnummer] aus meiner Bestellung vom [Datum] zurückgeben. Der Artikel ist [unbenutzt / originalverpackt / vollständig].

Bitte teilen Sie mir mit, wie ich die Rücksendung anmelden kann und ob ich ein Rücksendeetikett erhalte.

Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

[Name]

ENGLISH TRANSLATION

Subject: Return of my order [order number]

Hello,

I would like to return the item [product name / item number] from my order dated [date].

The item is [unused / in its original packaging / complete].

Please let me know how I can register the return and whether I will receive a return label.

Thank you in advance.

Kind regards,

[Name]



COMPLAINT ABOUT A DEFECTIVE PRODUCT

GERMAN VERSION

Betreff: Defekter Artikel [Produktname / Bestellnummer]

Guten Tag,

ich habe den Artikel am [Datum] gekauft. Seit [Zeitpunkt] besteht folgendes Problem:

[kurze Beschreibung]. Der Fehler tritt [immer / häufig / unter folgenden Bedingungen] auf.

Anbei finden Sie [Rechnung / Kassenbon / Fotos]. Bitte teilen Sie mir mit, welche Lösung möglich ist und wie das weitere Verfahren aussieht.

Mit freundlichen Grüßen

[Name]

ENGLISH TRANSLATION

Subject: Defective item [product name / order number]

Hello,

I purchased the item on [date]. The following problem has existed since [time/date]: [short description]. The fault occurs [every time / frequently / under the following conditions].

Please find [invoice / receipt / photos] attached. Please let me know what solution is available and what the next steps are.

Kind regards,

[Name]



18 YOUR SHOPPING AND RETURN WORKSHEET

Complete this page before contacting customer service or visiting the shop.

Product / Produkt

Shop or website / Geschäft oder Website

Purchase date / Kaufdatum

Receipt, invoice, or order number / Beleg- oder Bestellnummer

Problem / Problem

When the problem started / Seit wann besteht das Problem?

What you have already tried / Was haben Sie bereits versucht?

Preferred solution / Gewünschte Lösung

Important documents or photos / Wichtige Dokumente oder Fotos

Deadline or follow-up date / Frist oder Nachfassdatum



19 FINAL QUICK REFERENCE

Memorise these phrases before your next shopping trip, return, or customer-service conversation.

GERMAN	ENGLISH
Entschuldigung, könnten Sie mir bitte helfen?	Excuse me, could you please help me?
Ich suche ...	I am looking for ...
Haben Sie das in einer anderen Größe?	Do you have that in another size?
Kann ich das anprobieren?	Can I try this on?
Wie viel kostet das?	How much does that cost?
Könnte ich bitte den Kassenbon bekommen?	Could I please have the receipt?
Ich möchte diesen Artikel zurückgeben.	I would like to return this item.
Ich möchte ihn umtauschen.	I would like to exchange it.
Der Artikel ist defekt / beschädigt.	The item is faulty / damaged.
Hier ist der Kaufbeleg.	Here is the proof of purchase.
Welche Lösung können Sie mir anbieten?	What solution can you offer me?
Kann ich eine Rückerstattung erhalten?	Can I receive a refund?
Wie lange dauert die Reparatur?	How long will the repair take?
Könnten Sie mir das schriftlich bestätigen?	Could you confirm that in writing?
Wann kann ich mit einer Rückmeldung rechnen?	When can I expect a response?



20 LEARN PRACTICAL GERMAN WITH DELKI

DELKI helps international residents use German confidently in real situations at work, in shops, at appointments, at school, and in daily life.

Our lessons combine clear explanations, useful vocabulary, realistic speaking practice, and personal feedback. We do not only teach you German. We teach you how to use it confidently.

START YOUR GERMAN LEARNING PLAN

Set up a free consultation to discuss your German goals.

delki.org

Email: admin@delki.org

WhatsApp/SMS: +49 163 1462160