

## Muster für eine Stellungnahme auf eine Beschwerde

Sehr geehrte/r [Name des Beschwerdeführers],

wir haben Ihre Beschwerde vom [Datum der Beschwerde] erhalten und möchten uns hiermit zu den von Ihnen vorgebrachten Anliegen äußern.

Zunächst möchten wir uns aufrichtig dafür entschuldigen, dass Sie mit unserem Service/Produkt unzufrieden waren und dadurch Unannehmlichkeiten erfahren haben. Wir nehmen Ihr Feedback sehr ernst und haben Ihre Beschwerde gründlich geprüft, um festzustellen, was schief gelaufen ist. Nach eingehender Überprüfung der von Ihnen genannten Punkte möchten wir uns zu folgenden Punkten wie folgt äußern: [Hier können Sie auf jede einzelne Punkte der Beschwerde eingehen und Ihre Sichtweise ausführlich darlegen.]

Wir bedauern sehr, dass Ihre Erfahrung mit uns nicht Ihren Erwartungen entsprach. Wir sind stets darum bemüht, unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten, und werden Ihre Anliegen nutzen, um unsere Prozesse und Services in Zukunft zu verbessern.

Abschließend möchten wir uns nochmals für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen und hoffen, dass wir in Zukunft die Gelegenheit haben, Ihnen zu zeigen, dass wir Ihre Meinung schätzen und Ihnen einen besseren Service bieten können.

Mit freundlichen Grüßen,

[Name des Verfassers der Stellungnahme]