Kære *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**VEDR.: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] -* DIN KLAGE**

Vi skriver i forlængelse af vores bekræftelsesbrev af *[insert date in format DD Month YYYY]* vedrørende din klage.

Vi forstår, at din klage handler om *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Som en del af vores undersøgelse har vi taget de relevante oplysninger i betragtning samt tilgængelige beviser og om du er blevet behandlet retfærdigt. Vi har gennemgået omstændighederne i din klage og er nået til følgende konklusion:

*[Enter details of the outcome of the investigation, providing reasons for the result]*

*[Insert the appropriate section from the appendix below]*

Hvis du ikke er tilfreds med vores svar, kan du henvise din klage uafhængig gennemgang hos den relevante eksterne tvistbilæggelsesinstans.

Din lokale kontaktperson for ekstern tvistbilæggelse er som følger:

*[Insert the full EDR details as per the Complaints notice for specific EEA country]*

Ovenstående ordninger for klagebehandling berører ikke dine juridiske rettigheder til at indlede en retssag.

Med venlig hilsen

Dit navn

Stillingsbetegnelse

Afdeling

**Telefon**

**E-mail**

**Tillæg** *[Select appropriate section from below]*

*Afsnit 1 - klage stadfæstet*

Derfor accepterer vi din klage, og vi foreslår, at *[enter details of proposed redress/remedy].*

Vi håber på, at du er tilfreds med dette forslag. Vi vil dog sætte pris på din bekræftelse ved at kontakte os via kontaktoplysningerne *[above/below]*.

*Afsnit 2 - Klage ikke stadfæstet og ingen ex-gratia*

Derfor beklager vi, at vi ikke kan acceptere din klage. Selvom dette muligvis ikke er det resultat, du håbede på, stoler vi på, at vi har været klare med hensyn til årsagerne til vores beslutning.

*Afsnit 3 - Klage ikke stadfæstet, men ex-gratia*

Derfor beklager vi, at vi ikke kan acceptere din klage. Som en goodwill-gestus vil vi dog *[enter details of ex-gratia offer].*

Vi håber på, at du er tilfreds med ovenstående forslag. Vi vil dog sætte pris på din bekræftelse ved at kontakte os via kontaktoplysningerne *[above/below]*.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |