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

**ANG: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* DITT KLAGOMÅL**

Vi skriver till dig med anledning av vårt bekräftelsebrev av den *[insert date in format DD Month YYYY]* avseende ditt klagomål.

Vi uppfattar att ditt klagomål handlar om *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Som en del av vår utredning har vi beaktat relevanta uppgifter, tillgänglig bevisning och huruvida du har behandlats rättvist. Vi har granskat omständigheterna kring ditt klagomål och kommit fram till följande slutsats:

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

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

Om du fortfarande skulle vara missnöjd med vårt svar, kan du hänskjuta ditt klagomål till relevant lokal tvistelösningstjänst för en oberoende granskning.

Detta är kontaktuppgifterna för din lokala utomstående tvistelösningstjänst:

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

Om du har köpt ditt avtal online kan du också framföra klagomål via EU:s tvistelösning på nätet (på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Ovanstående ordning för att hantera klagomål påverkar inte menligen dina rättigheter enligt lag att väcka rättslig talan.

Med vänlig hälsning

Ditt namn

Befattning

Avdelning

**Telefonnummer**

**E-postadress**

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

*Avsnitt 1 – Klagomålet vidkänns*

Vi godkänner därför ditt klagomål och föreslår att *[enter details of proposed redress/remedy].*

Vi hoppas du är nöjd med detta förslag, men vore tacksamma om du ville bekräfta genom att höra av dig till oss via kontaktuppgifterna *[above/below]*.

*Avsnitt 2 – Klagomålet vidkänns inte och ingen kulans*

Vi beklagar därför att vi måste meddela dig att vi inte kan godkänna ditt klagomål. Även om detta kanske inte är det resultat du hoppades på, är vår förhoppning att vi varit tydliga när vi angett skälen till vårt beslut.

*Avsnitt 3 – Klagomålet vidkänns inte, men kulans erbjuds*

Vi beklagar därför att vi måste meddela dig att vi inte kan godkänna ditt klagomål. Men som ett tecken på god vilja kommer vi att *[enter details of ex-gratia offer].*

Vi hoppas du är nöjd med ovanstående förslag, men vore tacksamma om du ville bekräfta genom att höra av dig till oss via kontaktuppgifterna *[above/below]*.

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