[Datum des Schreibens einfügen]

Sehr geehrte(r) [vollständigen Namen des Beschwerdeführers einfügen],

AW: IHRE BESCHWERDE mit AKTENZEICHEN [POLICE-/EINMALIGE MARKTREFERENZ-/BESCHWERDE-NUMMER EINFÜGEN]

wir senden Ihnen dieses Schreiben unter Bezugnahme auf unsere Eingangsbestätigung vom [Datum einfügen im Format TT. Monat JJJJ] zu Ihrer Beschwerde.Wie wir nun wissen, geht es bei Ihrer Beschwerde um

[Beschreibung der Beschwerde und der vorgebrachten Beschwerdepunkte einfügen].

Im Rahmen unserer Untersuchung haben wir die relevanten Informationen, die verfügbaren Nachweise und die Frage, ob Sie fair behandelt wurden, geprüft. Wir haben die Umstände Ihrer Beschwerde geprüft und sind zu folgendem Schluss gekommen:

[Geben Sie Einzelheiten zu dem Ergebnis der Untersuchung und begründen Sie das Ergebnis].

[Fügen Sie den entsprechenden Abschnitt aus dem Anhang unten ein]

Sollten Sie mit unserer Antwort weiterhin unzufrieden sein, können Sie Ihre Beschwerde zur unabhängigen Prüfung an die zuständige externe Schlichtungsstelle weiterleiten.

Die Kontaktangaben Ihrer örtlichen externen Schlichtungsstelle lauten wie folgt:

[Fügen Sie die vollständigen EDR-Angaben gemäß Beschwerdebekanntgabeverfahren für ein bestimmtes EWR-Land ein].

Wenn Sie Ihren Vertrag online erworben haben, können Sie Ihre Beschwerde auch über die Online-Streitbeilegung der EU (auf [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) einreichen.

Die obigen Regelungen zur Bearbeitung von Beschwerden lassen Ihre gesetzlich verankerten Rechte zur Einleitung eines Gerichtsverfahrens unberührt.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Name

Funktionsbeschreibung

Abteilung

**Telefon**

**E-Mail**

**Anhang** *[im Folgenden bitte den richtigen Auszug auswählen]*

*Abschnitt 1 – Aufrechterhaltung der Beschwerde*

Deshalb nehmen wir Ihre Beschwerde an und schlagen Ihnen vor, *[Einzelheiten zur vorgeschlagenen Entschädigung/Wiedergutmachung einfügen].*

Wir hoffen, dass dieser Vorschlag zu Ihrer Zufriedenheit ausfällt, und wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns Ihr Einverständnis unter den Kontaktangaben *[oben/unten]* bestätigen könnten*.*

*Abschnitt 2 – Beschwerde nicht angenommen und kein Kulanzangebot*

Daher müssen wir Ihnen zu unserem Bedauern mitteilen, dass wir Ihre Beschwerde nicht annehmen können. Auch wenn dies nicht das Ergebnis ist, das Sie sich erwünscht haben, hoffen wir doch, dass wir Ihnen die Gründe für unsere Entscheidung klar und verständlich darlegen konnten.

*Abschnitt 3 – Beschwerde nicht angenommen, aber Kulanzangebot*

Daher müssen wir Ihnen zu unserem Bedauern mitteilen, dass wir Ihre Beschwerde nicht annehmen können. Als Zeichen unseres guten Willens werden wir aber *[Einzelheiten zu dem Kulanzangebot einfügen].*

Wir hoffen, dass dieser Vorschlag zu Ihrer Zufriedenheit ausfällt, und wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns Ihr Einverständnis unter den Kontaktangaben *[oben/unten]* bestätigen könnten*.*