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

**SVAR: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* KLAGEN DIN**

Vi skriver til deg igjen etter bekreftelsesbrevet vårt fra *[insert date in format DD Month YYYY]* angående klagen din.

Vi forstår at klagen din omhandler *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Som en del av undersøkelsen vår har vi vurdert den relevante informasjonen, tilgjengelig dokumentasjon og om du har blitt behandlet rettferdig. Vi har gjennomgått omstendighetene i klagen din og har kommet til følgende konklusjon:

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

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

Skulle du forbli misfornøyd med svaret vårt, kan du videresende klagen til de hensiktsmessig ekstern tvisteløsningstjeneste for en uavhengig gjennomgang.

Kontaktinformasjonen for det lokale eksterne tvisteløsningsorganet ditt er som følger:

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

Hvis du har inngått kontrakten din på internett, kan du også komme med klage via EUs nettbaserte tvisteløsning (på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Ordningene for klagebehandling som er nevnt ovenfor påvirker ikke dine juridiske rettigheter til å ta juridiske skritt.

Vennlig hilsen,

Navnet ditt

Stillingstittel

Avdeling

**Telefon**

**E-post**

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

*Del 1 - Klagen er godkjent*

Klagen din er godkjent, og vi foreslår *[enter details of proposed redress/remedy].*

Vi håper du vil være fornøyd med dette forslaget, men vi ville sette pris på din bekreftelse på dette ved å gi oss beskjed på kontaktinformasjonen *[above/below]*.

*Del 2 - Klagen er ikke godkjent, og ingen ex-gratia*

Vi må derfor beklage og informere om at vi ikke kan godta klagen din. Selv om dette kanskje ikke er resultatet du hadde håpet på, håper vi at vi har vært tydelige på hvorfor vi har tatt denne beslutningen.

*Del 3 - Klagen er ikke godkjent, men ex-gratia tilbys*

Vi må derfor beklage og informere om at vi ikke kan godta klagen din. Imidlertid som en gest av velvilje, vil vi *[enter details of ex-gratia offer].*

Vi håper du vil være fornøyd med forslaget over, men vi ville sette pris på din bekreftelse på dette ved å gi oss beskjed på kontaktinformasjonen *[above/below]*.

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