Geachte [volledige naam indiener van de klacht] [datum brief]

**Betreft: [POLIS-/UMR-/KLACHTNUMMER INVULLEN] - UW KLACHT**

Wij schrijven u naar aanleiding van onze bevestigingsbrief van [datum invullen in formaat DD MM JJJJ] in verband met uw klacht.

Wij begrijpen dat uw klacht betrekking heeft op [beschrijving van de klacht en de daarin vernoemde elementen].

In het kader van ons onderzoek hebben we rekening gehouden met alle relevante informatie, het beschikbare bewijsmateriaal en de vraag of u eerlijk bent behandeld. Wij hebben de omstandigheden van uw klacht onderzocht en zijn tot de volgende conclusie gekomen:

*[Geef uitleg over de uitkomst van het onderzoek, motiveer het resultaat].*

*[Voeg passende paragraaf uit onderstaande bijlage toe].*

Als u niet tevreden bent met onze reactie, kunt u uw klacht doorverwijzen naar de bevoegde externe geschillenbeslechtingsdienst voor een onafhankelijke beoordeling.

De contactgegevens van uw lokale externe geschillenbeslechtingsdienst zijn als volgt:

*[Vul alle EDR-gegevens in overeenkomstig de kennisgeving inzake klachten van het specifieke EER-land].*

Als u uw contract online hebt gekocht, kunt u ook een klacht indienen via de online geschillenbeslechting van de EU (op [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

De bovenstaande regelingen voor de behandeling van klachten doen geen afbreuk aan uw wettelijke rechten om juridische stappen te ondernemen.

Hoogachtend,

Uw naam

Functieomschrijving

Afdeling

**Telefoon**

**E-mail**

**Bijlage** *[Selecteer de passende paragraaf hieronder]*

*Paragraaf 1 – Klacht aanvaard*

Daarom aanvaarden wij uw klacht en stellen wij voor om *[details voorgesteld herstel/verhaal invoeren].*

Wij vertrouwen erop dat u tevreden bent met dit voorstel; wij zouden het echter zeer op prijs stellen als u dit via de volgende contactgegevens kunt bevestigen *[boven/onder].*

*Paragraaf 2 - Klacht niet aanvaard en geen ex-gratia*

Het spijt ons dan ook u te moeten melden dat wij uw klacht niet kunnen aanvaarden. Hoewel dit misschien niet het resultaat waarop u had gehoopt, vertrouwen we erop dat we duidelijk zijn geweest in het uiteenzetten van de redenen voor onze beslissing.

*Paragraaf 3 - Klacht niet aanvaard, maar ex-gratia aangeboden*

Het spijt ons dan ook u te moeten melden dat wij uw klacht niet kunnen aanvaarden. Echter, als een gebaar van goede wil, zullen wij *[details van het ex-gratia aanbod invoeren].*

Wij vertrouwen erop dat u tevreden bent met het bovenstaande voorstel; wij zouden het echter zeer op prijs stellen als u dit via de volgende contactgevens kunt bevestigen *[boven/onder].*