Aan: naam bedrijf…………….

t.a.v.………………………

adres……………………….

PC woonplaats ……………………….

Per e-mail  
Of

Per aangetekende en per gewone post verzonden

Geachte meneer/mevrouw,  
  
Bedankt voor uw brief/telefoongesprek/mail van d.d. [datum] waarin u aangeeft dat de goederen/diensten ter uitvoering van de overeenkomst van d.d. [datum] de volgende klacht(en) bevat(ten): (Let op: als er meerdere klachten zijn, som deze dan op van licht naar zwaar en behandeld ze ook in deze volgorde, zie hieronder)  
……………………………………………………………………………………………………………  
……………………………………………………………………………………………………………  
……………………………………………………………………………………………………………  
……………………………………………………………………………………………………………  
  
[Naam van uw onderneming] hecht veel waarde aan de mening van onze klanten en wij stellen uw reactie dan ook erg op prijs. Wij betreuren ten zeerste dat u bovenstaande problemen ervaart. Na het beoordelen van bovenstaande klacht(en) op d.d. [datum] zijn wij echter van mening dat deze vallen binnen de normen die wij hanteren en dat het geleverde conform de overeenkomst heeft plaatsgevonden, en wel om de volgende redenen: (Denk aan argumenten om dit te onderschrijven zoals: legvoorschriften, betalingscondities, leveringsvoorwaarden, toegestane kleurafwijkingen etc.)  
  
(Indien van toepassing) Wij hebben de klachten tevens laten beoordelen door [naam van leverancier] en deze heeft de klacht(en) ook als ongegrond ervaren. (Let op: als leverancier een klacht afwijst maar u zelf wel vind dat er sprake is van een gegronde klacht zult u de klacht toch moeten oplossen. De klant heeft namelijk een overeenkomst met u en niet met de leverancier. Het is mogelijk om eventueel opgelopen schade te verhalen op uw leverancier*)*  
  
Om bovenstaande redenen zijn wij helaas genoodzaakt uw klacht af te wijzen en deze als ongegrond te beschouwen. daar  
  
Mocht op basis van bovenstaande verklaring nog graag in contact met ons willen treden, zijn wij hier uiteraard toe bereid.  
  
Hopende u voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.  
  
Met vriendelijke groet,

Naam bedrijf ………..

Naam contactpersoon…………..