|  |
| --- |
| **Terechte klacht** |
| Geachte mevrouw Schrijf,  Bedankt voor uw brief van 10 december waarin u aangeeft niet tevreden te zijn over de kwaliteit van ons papier. Wij hebben het papier onderzocht en geconstateerd dat het kwaliteitsverlies wordt veroorzaakt door een mankement in de verpakking.  Wij betreuren ten zeerste dat dit product ondanks onze grondige controle in de winkel is gekomen. Wij hebben de controle nog verder aangescherpt om dit in de toekomst te voorkomen.  Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met onze klanten en willen graag uw vertrouwen herwinnen. Bijgesloten vindt u drie waardebonnen. Met deze waardebonnen kunt u in een winkel naar keuze drie pakken papier gratis ophalen.  Onze kwaliteitsmedewerker zal in de loop van volgende week contact met u opnemen om te informeren of uw klacht naar tevredenheid is opgelost.  Hoogachtend, Brief BV  Sonja Probleem Klantenservice  Bijlage: waardebonnen |
|  |
| **Onterechte klacht** |
| |  |  | | --- | --- | | Geachte heer Ras,  Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw reactie betreffende de levertijd van uw artikelen. Klaag BV hecht veel waarde aan de mening van onze klanten en wij stellen uw reactie dan ook erg op prijs.  Bij uw bestelling is meerdere malen aangegeven dat het product niet op voorraad was en er sprake kon zijn van een langere levertijd. Tevens hebben wij op dat moment aangeboden om uw bestelling kosteloos te annuleren. Wij vinden het spijtig dat de levering niet naar wens is verlopen, maar ons inziens hebben wij alles gedaan om de bestelling zo spoedig mogelijk te leveren. Uw bestelling is op maat gemaakt en daarom niet crediteerbaar. Wij hopen op uw begrip.  Om u toch enigszins tegemoet te komen willen wij u 30% korting aanbieden op uw volgende bestelling. Deze korting wordt automatisch verrekend wanneer u een nieuwe bestelling plaatst.  Met vriendelijke groet, Klaag BV  Kim Snel Kwaliteitsmedewerker |  | |
| [Meer voorbeeldbrieven >>](http://www.tuxx.nl/brieven/reactie_klachtenbrief/#more) |
|  |
| **Voorbeeldzinnen** |
|  |
| **Inleidende alinea** |
| * *Bedankt voor uw brief van [datum] waarin u aangeeft [beschrijving klacht].* * *Hartelijk dank voor uw brief van [datum].* * *Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw reactie betreffende [klacht].* * *[Bedrijf] hecht veel waarde aan de mening van onze klanten en wij stellen uw reactie dan ook erg op prijs.* |
|  |
| **Verklarende alinea** |
| * *Wij doen er alles aan om de kwaliteit van onze producten te waarborgen.* * *[Bedrijf] heeft kwaliteit en klantvriendelijkheid erg hoog in het vaandel staan.* * *Wij betreuren ten zeerste dat [gebeurtenis / klacht].* * *Wij vinden het spijtig [gebeurtenis / klacht].* * *Wij stellen uw reactie erg op prijs.* * *Wij begrijpen dat u niet tevreden bent over [gebeurtenis / klacht].* * *Bij dezen bieden wij u onze welgemeende excuses aan.* * *[Bedrijf] hecht veel waarde aan uw vertrouwen.* * *Naar aanleiding van uw klacht hebben wij [ondernomen actie].* * *Wij hebben [genomen maatregelen] om dit in de toekomst te voorkomen.* * *Wij vinden het spijtig dat [gebeurtenis / klacht], maar ons inziens hebben wij alles gedaan om [gebeurtenis / klacht voorkomen].* * *Desalniettemin is de garantietermijn van [periode] verstreken.* |
|  |
| **Slotalinea** |
| * *Onze kwaliteitsmedewerker zal in de loop van volgende week contact met u opnemen om te informeren of uw klacht naar tevredenheid is opgelost.* * *Wij hopen hiermee het geleden ongemak wat te verzachten.* * *Wij zijn erg blij met u als klant en zouden graag zien dat dit wederzijds is.* * *Wij hechten veel waarde aan uw reactie / mening.* * *Wij willen er alles aan doen om uw vertrouwen weer te herwinnen, daarom hebben wij besloten u een nieuw [product] toe te zenden.* * *Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met onze klanten en willen graag uw vertrouwen herwinnen.* * *Om u tegemoet te komen willen wij u een nieuw [product] aanbieden met een korting van [bedrag / percentage].* * *Tevens ontvangt u van ons een [voorwerp] als excuus voor het geleden ongemak.* * *Om u tegemoet te komen in de geleden schade bieden wij u [voorwerp / korting] aan.* * *Wij hopen dat wij hiermee het vertrouwen hebben hersteld.* * *Om u toch enigszins tegemoet te komen willen wij u [korting / artikel] aanbieden op uw volgende bestelling.* * *Wij hopen op uw begrip.* * *Wij danken u nogmaals voor de genomen moeite en bieden u graag [product / voorwerp] aan.* |
|  |
| Meer voorbeeldbrieven |
|  |
| **Terechte klacht** |
| Geachte mevrouw Stellen,  Bedankt voor uw reactie. Wij begrijpen dat u door de vertraging in de levering de goederen niet meer nodig heeft. Wij betreuren dit ten zeerste. Helaas zijn wij voor de levering afhankelijk van derden, maar wij zullen er alles aan doen om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen. Uiteraard zullen wij de rekening crediteren.  Om u tegemoet te komen in de geleden schade bieden wij u deze waardecheque aan. De waardecheque kunt u inleveren op uw volgende bestelling.  Om zeker te zijn dat de klacht naar tevredenheid is opgelost zal onze servicemedewerker binnen twee weken telefonisch contact met u opnemen.  Met vriendelijke groet, Product BV  Stef Antwoord Klantenservice |
|  |
| **Onterechte klacht** |
| Geachte heer Zenden,  Bedankt voor uw reactie van 10 december jl. Wij begrijpen dat u niet tevreden bent over het functioneren van de digitale ontvanger. Wij doen er alles aan om de kwaliteit van onze producten te waarborgen. Desalniettemin is de garantietermijn van twee jaar ruimschoots verstreken. Wij kunnen de reparatiekosten dus niet als garantie rekenen.  Ontvanger BV hecht veel waarde aan uw vertrouwen. Wij willen u daarom aanbieden om 50% van de reparatiekosten voor onze rekening te nemen.  Indien u hiermee akkoord gaat kunt u de ontvanger in de bijgevoegde envelop naar ons verzenden. Wij doen er dan alles aan om de ontvanger zo spoedig mogelijk te repareren.  Met vriendelijke groet, Ontvanger BV  Tim Stuur Servicemedewerker |
|  |
| **Terechte klacht** |
| Geachte mevrouw Brieven,  Hartelijk dank voor uw brief van 10 december waarin u vertelt over uw ervaring met onze medewerkers. Winkel BV heeft kwaliteit en klantvriendelijkheid erg hoog in het vaandel staan. Wij stellen uw reactie dan ook erg op prijs.  Naar aanleiding van uw brief hebben wij een intern onderzoek opgestart. Uit dit onderzoek bleek dat de klantvriendelijkheid van een aantal van onze medewerkers inderdaad te wensen overliet. Bij dezen bieden wij u onze welgemeende excuses aan. Om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen hebben onze medewerkers inmiddels allemaal een training klanttevredenheid gevolgd.  Wij danken u nogmaals voor de genomen moeite en bieden u graag deze kortingsbon aan. Deze bon kunt u in al onze winkels besteden.  Met vriendelijke groet, Winkel BV  Sam Leer Klantcontact |