
Letter of Complaint

Was ist ein Letter of Complaint?

Letter of Complaint - ein **Beschwerdebrieff** - ist ein formeller Brief (oder E-Mail), den du schreibst, um ein Problem zu lösen. Ein Beschwerdebrieff ist eine sehr wichtige Kommunikationsform. Es ist wichtig, dass man den Brief richtig schreibt, damit die Nachricht auch wirklich verstanden wird.

Ein Beschwerdebrieff muss auf einer Seite geschrieben werden, die mit Ihren Kontaktdaten und der Adresse des Adressaten oben auf der Seite beginnt.

Wie schreibt man einen Letter of Complaint?

Layout des Briefes

Ein **Letter of Complaint** ähnelt anderen formellen Schreiben (z. B. ein [Letter of Application](#)), und hat eine **bestimmte Struktur**.

1. Absenderadresse (recht oben)
2. Empfängeradresse (links)
3. Datum (rechts)
4. Anrede
5. Einleitung
6. Hauptteil
7. Schlussformel
8. Grußformel
9. Unterschrift

Wenn du eine formelle E-Mail, die als **Beschwerdebrieff** dient, schreibst du:

1. **TO:** (Empfängeremailadresse)
2. **FROM:** (Absenderemailadresse)
3. **SUBJECT:** Letter of ComplaintAnrede und Einleitung



4. Anrede

Du beginnst deinen Brief mit einer **Anrede**. Du verwendest:

"Dear Sir or Madam," = "Sehr geehrte Damen und Herren,"
wenn du den Namen des Empfängers/der Empfängerin **nicht kennst**.

"Dear Mr Brown, oder Dear Mrs Brown,"= Lieber Herr Brown oder Liebe Frau Brown wenn
du den Namen des Empfängers/der Empfängerin kennst.

5. Einleitung

Du musst klarmachen, **warum** du schreibst und was **dein Problem** ist.

I am writing to complain about - Ich schreibe, um mich über (...) zu beschweren

I am writing to complain about a smartphone which I bought in your online store on 21st January. - Ich schreibe, um mich über ein Smartphone zu beschweren, das ich am 21. Januar in Ihrem Online-Shop gekauft habe.

I am writing to express my dissatisfaction with your service. - Ich schreibe, um meine Unzufriedenheit mit Ihrem Service auszudrücken.

I wish to express my dissatisfaction with your company. - Ich möchte meine Unzufriedenheit mit Ihrem Unternehmen zum Ausdruck bringen.

I am writing to draw your attention to the fact that the staff at your hotel is very unfriendly. - Ich schreibe, um Ihre Aufmerksamkeit darauf zu lenken, dass das Personal in Ihrem Hotel sehr unfreundlich ist.

Erkläre das Problem

6. Hauptteil

Es ist wichtig, dass man **klar** und **präzise** ist und sich auf die wichtigsten Punkte konzentriert. Vermeide es, andere Themen oder Fragen einzubringen, die **nicht relevant sind**.

Beginne für jeden Punkt (bullet point) einen **neuen Absatz** und begründe ihn mit **Argumenten**.

Nützliche Verbindungswörter:

to begin with, firstly, secondly, unfortunately, needless to say, worst of all, in fact, therefore, in addition, moreover, furthermore.

7. Schlussteil

Abschließend musst du eine klare Forderung stellen die deinen Erwartungen entspricht – a **full refund** (volle Rückerstattung, Erstattung), **an apology** (eine Entschuldigung), a **replacement** (ein Ersatz), or some action (eine Aktion).

I expect a full refund of the amount paid - Ich erwarte eine vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags.

I expect a 50 per cent refund of the amount paid. - Ich erwarte eine Rückerstattung von 50 Prozent des bezahlten Betrags.

I expect a full refund of the subscription fee. - Ich erwarte eine vollständige Rückerstattung der Abonnementgebühr.

I expect a full refund of the payment within 7 days. - Ich erwarte eine vollständige Rückerstattung der Zahlung innerhalb von 7 Tagen.

I expect a full refund of the product purchase price. - Ich erwarte eine vollständige Rückerstattung des Produktkaufpreises.

I hope I can receive a partial refund. - Ich hoffe, dass ich eine teilweise Rückerstattung erhalten kann.

I insist on a full refund. - Ich bestehe auf eine vollständige Rückerstattung.

I hope you will replace a faulty product. - Ich hoffe, Sie ersetzen ein fehlerhaftes Produkt.

I insist on an immediate replacement of the faulty product. - Ich bestehe auf sofortigen Ersatz des fehlerhaften Produktes.

I would be grateful if you could arrange a replacement of (...). - Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie einen Ersatz für (...) organisieren könnten.

I look forward to receiving an apology. - Ich freue mich auf eine Entschuldigung.

Anschließend musst du den **Brief abschließen**. Dazu gehört eine Formulierung wie:

I look forward to your reply. - Ich freue mich auf Ihre Antwort.

I look forward to hearing from you. - Ich freue mich von Ihnen zu hören.

Grußformel

BEACHTEN: "*Yours faithfully,*" = "Mit freundlichen Grüßen" wenn du den Namen des Empfängers/der Empfängerin **nicht kennst**.

"*Yours sincerely,*" "*Kind regards,*" = "Liebe Grüße" wenn du den Namen des Empfängers/der Empfängerin kennst.

8. Unterschrift nicht vergessen!