

# Beschwerde an den Kundenservice

**Absender:**

---

(Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)

**Empfänger:**

---

(Name des Unternehmens / Kundenservice-Adresse / E-Mail)

**Ort, Datum:** \_\_\_\_\_

**Betreff: Beschwerde über [z. B. fehlerhafte Lieferung /  
mangelhaften Service / unklare Rechnung]**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich wende mich an Sie, um meiner **Unzufriedenheit über [konkretes Problem]** Ausdruck zu verleihen.

Am **[Datum]** habe ich **[Produkt / Dienstleistung / Bestellung mit Nummer]** bei Ihnen erworben bzw. in Anspruch genommen.

Leider kam es dabei zu folgenden Problemen:

**Sachverhalt:**

- [z. B. Lieferung war unvollständig / Produkt defekt / falsche Abbuchung / lange Wartezeit im Service / unfreundliche Behandlung]
- [weitere Details, falls nötig]

Ich habe bereits am **[Datum]** versucht, das Problem telefonisch / per E-Mail zu klären, jedoch bisher **keine zufriedenstellende Antwort oder Lösung** erhalten.

Da ich Ihr Unternehmen bisher immer als zuverlässig erlebt habe, gehe ich davon aus, dass es sich um ein Missverständnis handelt, und bitte Sie, den Vorfall **zeitnah zu prüfen und zu beheben**.

Ich erwarte eine **Rückmeldung bis spätestens [Datum, ca. 7 Tage später]** und eine Lösung in Form von **[z. B. Ersatzlieferung / Rückerstattung / Gutschrift / Entschuldigung / Klärung des Sachverhalts]**.

Mit freundlichen Grüßen

---

(Unterschrift, falls per Post)  
**[Name in Druckbuchstaben]**

## Beispiel für einen konkreten Fall (zur Orientierung)

**Betreff:** Beschwerde über beschädigte Lieferung – Bestellnummer 123456

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 15. Mai 2025 habe ich über Ihren Online-Shop die Artikelnummer 7890 („Bluetooth-Lautsprecher X“) bestellt.

Leider war der Artikel bei Ankunft deutlich beschädigt (eingedrückte Verpackung, Riss am Gehäuse).

Ich habe den Mangel bereits am 16. Mai telefonisch gemeldet, jedoch bislang keine Rückmeldung erhalten.

Ich bitte Sie daher um eine **Ersatzlieferung** oder alternativ um **Rückerstattung des Kaufpreises** auf mein Konto.

Bitte bestätigen Sie den Erhalt dieser Nachricht und teilen Sie mir mit, wie weiter verfahren wird.

Mit freundlichen Grüßen

**Max Mustermann**