**Beschwerdebrief**

Ein Beschwerdebrief ist keinesfalls einfach zu formulieren! In den meisten Fällen geht es auch um ein sensibles Thema, das in Form einer Beschwerde zu Papier gebracht werden will. Man sollte dabei sachlich bleiben und doch die eigene Beschwerde nüchtern auf den Punkt zu bringen. Der Beschwerdebrief muss der Norm eines Geschäftsbriefes entsprechen und darf keine Formfehler enthalten. Inhaltlich sollte die Beschwerde, die als Grund für den Beschwerdebrief zu sehen ist, mit knappen und sachlichen Worten erläutern. Bei vielen Beschwerdebriefen müssen zudem aus rechtlichen Gründen bestimmte Inhalte und Formulierungen genutzt werden. Andernfalls ist die Beschwerde möglicherweise nicht rechtsgültig.

**Vor dem Beschwerdebrief: Gedanken sammeln und kühlen Kopf bewahren**

Nur wer im Stande ist, den Leser mit sachlichen Argumenten zu begegnen, kann sich Gewiss sein, dass er einerseits die Etikette wart und auf der anderen Seite, seinen eigenen Standpunkt klarstellt. **Sammeln Sie ihre Gedanken und Argumente!**Machen Sie sich Gedanken über die Kernpunkte des Schreibens und was Sie erklären wollen, was Gegenstand des Briefes und der Beschwerde ist:

* Wer ist der korrekte Ansprechpartner bzw. Adressat für den Beschwerdebrief?
* Was ist das Hauptanliegen in dem Beschwerdebrief?
* Welche vorhergehenden Briefe oder Kommunikation gibt es, auf die Sie sich berufen können?
* Welche Argumente können Sie aufführen?
* Welche Rechtsquellen können Sie nutzen, um das Anliegen zu untermauern? Lohnt sich eine REechtsberatung?
* Welche rechtlichen Aspekte sind allgemein zu beachten?
* Welche vergleichbaren Fälle gibt es, die man im Internet recherchieren könnte?

**Argumente sammeln für die Beschwerde**

* Erläutern Sie, warum Sie eine Beschwerde vorbringen möchten. Schildern Sie die Situation sachlich und Begründen Sie Ihre Beschwerde. Formulieren Sie in dem Beschwerdebrief ganz genau, aus welchem Grund Sie eine bestimmte Meinung vertreten.

**Beschwerde klar und sachlich formulieren:**

* Erläutern Sie den Sachverhalt so ausführlich wie nötig und so kurz wie möglich! Eine Höfliche und persönliche Anrede sollte dabei Pflicht sen. Bleiben Sie immer höflich, auch wenn es in derartigen Briefen schwer fällt! Fallen Sie nicht gleich mit dem ersten Satz in Ihrem Beschwerdebrief mit der Türe ins Haus. Formulieren Sie die Sätze genau immer sachlich und frei von Emotionen. Wenn Sie sich im Ton vergreifen, wird Ihr Brief nicht ernst genommen werden – Ihr Anliegen wird dann möglicherweise auf taube Ohren stoßen.
* Dabei wollen Sie mit einer Beschwerde genau das Gegenteil erreichen: Ziel von einem Beschwerdebrief ist es, dass die Verantwortlichen Ihnen zu hören und die Beschwerde bzw. Reklamation ernst nehmen. Andernfalls ist das Schreiben des Briefes nur vergeudete Zeit! Demnach sollten Sie auf alle Fälle in dem Schreiben immer sachlich und höflich bleiben und den Beschwerdebrief auch entsprechend formulieren.

**Rechtliche Aspekte der Beschwerde berücksichtigen**

* Drohen Sie nicht, aber informieren Sie die andere Partei über die Gesetzeslage und fordern Sie Ihr Recht ein! Natürlich können Sie sich in dem Beschwerdebrief auf die gängige Rechtssprechung oder Gesetze berufen, um das Anliegen zu untermauern.

**Lösungsvorschläge aufzeigen**

* Wie kann man das Problem aus der Welt schaffen? Es ist ratsam, bereits Lösungsvorschläge zu erwähnen und die andere Partei über die eigenen Wünsche zu informieren. Konkret sollte man in der Kommunikation die andere Person zu einer Handlung auffordern.

**Fristen setzen**

* Sie sollen in dem Beschwerdebrief auch eine Frist setzen. Die andere Person oder das Unternehmen müssen dann – insofern es rechtlich Verbindlich ist – innerhalb der Frist reagieren. Falls diese Frist verstreicht können Sie nach dem Beschwerdebrief weitere Schritte in die Wege leiten.

**Beispiele für einen Beschwerdebrief**

***Beschwerdebrief bzgl. Ihrer Veranstaltung am 11.11.2011***

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*hiermit möchte ich mich über eine von Ihnen ausgerichtete Veranstaltung beschweren. Die Veranstaltung fand am 11.11.2011 in Heidelberg unter dem Motto “Jahrestreffen” statt.*

*Um an der Versammlung teilzunehmen habe ich im Vorfeld eine Gebühr von 99,00 Euro gezahlt. Laut Ihrer Ankündigung sollte bei der Versammlung ein bekannter Gastredner – Herr Mustermann – auftreten. Leider war Herr Mustermann am Tag der Veranstaltung verhindert, wie ich leider erst vor Ort erfahren habe. Unter diesen Umständen hätte ich nicht an der Veranstaltung teilgenommen und auch die Gebühr in Höhe von 99,00 Euro nicht bezahlt. Bitte teilen Sie mir mit, ob eine Erstattung des Betrages in Höhe von 99,00 Euro unter diesen Bedingungen möglich ist. Bitte geben Sie mir hierzu bis zum 31.12. 2011 Rückmeldung.*

*Mit freundlichen Grüßen*

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

im Internet bin ich auf Ihre Anzeige für das 2-tägige Bewerbungstraining aufmerksam geworden. Da ich meine Bewerbungsunterlagen schon lange überarbeiten und professioneller gestalten wollte, habe ich direkt einen Platz bei Ihnen gebucht.

In Ihrer Anzeige versprechen Sie viele interessante Dinge, z.B. Unterricht in kleinen Gruppen, erfahrene Trainer usw. Deshalb dachte ich, dass das Training genau das Richtige für mich ist und [mir](https://dschule.de/mich-oder-mir/) hilft, meine Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern.

Aber als das Bewerbungstraining begonnen hatte, war ich sehr enttäuscht. In Ihrer Anzeige schreiben Sie, dass es maximal acht Teilnehmer pro Gruppe gibt.

In meiner Gruppe waren aber über 15 Personen. Die Trainer konnten sich nicht um alle Leute kümmern und der Raum war viel zu klein für die große Gruppe. Hinzu kam, dass die Trainer wenig Erfahrung hatten.

Sie wirkten noch wie Studenten und wussten auf viele [Fragen](https://dschule.de/topographie-deutschland/) keine richtige Antwort. Sie wussten z.B. nicht, was man in den Lebenslauf schreiben kann, wenn man längere Zeit arbeitslos war. Ich konnte von dem Training [leider](https://dschule.de/leider-nein-und-leider-nicht/) nicht profitieren.

Aufgrund der vielen falschen Versprechungen bitte ich Sie, mir mindestens 50% meiner Kosten zu erstatten. Ich bin wirklich sehr verärgert und habe mir das Bewerbungstraining ganz anders vorgestellt.

[Bitte](https://dschule.de/bitte-um-informationen-brief-b2-beispiel/) nehmen Sie innerhalb der nächsten zehn Tage Kontakt mit mir auf, sonst muss ich Ihnen leider eine negative Bewertung im Internet geben.

Mit freundlichen Grüßen Max Mustermann