

Beschwerdebrieff

Sehr geehrte Damen und Herren,

bereits im Februar hatte ich das Zimmer in Ihrem Hotel gebucht. Mir wurde an der Rezeption mitgeteilt, dass ich meine gebuchte Unterkunft wegen angeblichen Renovierungsarbeiten nicht nutzen kann. Stattdessen bekam ich ein anderes Zimmer, das ganz und gar nicht meinen Vorstellungen entsprach. Ich bekam ein winziges Zimmer mit einem Schlafsofa. Das Zimmer war zwar sauber, aber abends hörte man sehr laute Musik vom Sportstudio, denn die Wände waren sehr hellhörig. Außerdem hatte ich ein Zimmer mit Meeresblick gebucht, aber ich bekam nur Zimmer mit Straßenblick. Frühstück und Abendessen waren auch nicht zu genießen.

Ich möchte Sie bitten, bis spätestens 25. Mai mir die Kosten zu erstatten.

Mit freundlichen Grüßen

Dafna Klug

Sehr geehrte Frau Klug,

Zunächst einmal möchten wir uns bedanken, dass Sie sich für unser Hotel entschieden haben. Danke für ihre Benachrichtigung über die Vorkommnisse ihres Aufenthaltes bei uns. Es tut uns sehr leid, dass es nicht zu Ihrer Zufriedenheit war. Dennoch müssen wir anmerken, dass dies nicht möglich sein kann, da unser Personal stets auf die Zufriedenheit unserer Gäste achtet. Bezüglich des Essens hatten wir keine Beschwerde dieser Art. Wir können Ihnen einen Gutschein für zukünftigen Aufenthalt anbieten und hoffentlich können wir Sie bei einem nächsten Besuch von Gegenteil überzeugen.

Wir hoffen, dass Sie dennoch einen angenehmen Aufenthalt bei uns hatten und entspannt aus dem Urlaub zurückgekehrt sind.

Mit freundlichen Grüßen

Das Gelbe-Hotel Team