

# 25 Vorlagen und Beispiele für Entschuldigungsschreiben an Kund:innen

Entschuldigen Sie sich schneller und wirkungsvoller mit unseren 25 kostenlosen Vorlagen für Entschuldigungs-E-Mails an Kund:innen.

Unsere Vorlagen enthalten Beispieltexte für unterschiedliche Situationen, in denen eine Entschuldigung gegenüber Kund:innen erforderlich ist. Passen Sie jede Vorlage mit relevanten Details zur jeweiligen Situation oder zur Markenkommunikation an, um die Wirksamkeit Ihrer E-Mail zu maximieren.



# Inhaltsverzeichnis

- 4** [Persönliches Entschuldigungsschreiben an Kund:innen](#)
- 5** [Allgemeines Entschuldigungsschreiben an eine größere Gruppe von Kund:innen](#)
- 6** [Entschuldigungsschreiben an verärgerte oder unzufriedene Kund:innen](#)
- 7** [Entschuldigungsschreiben wegen unzureichendem Kundendienst](#)
- 8** [Entschuldigungsschreiben bei Kommunikationsfehlern](#)
- 9** [Entschuldigungsschreiben bei Abrechnungs- oder Preisfehlern](#)
- 10** [Entschuldigungsschreiben wegen mangelhafter oder defekter Produkte](#)
- 11** [Entschuldigungsschreiben von der Geschäftsleitung bei eskalierten Anliegen](#)
- 12** [Entschuldigungsschreiben wegen verspäteter oder verzögerter Lieferung](#)
- 13** [Entschuldigungsschreiben für eine unzureichende Bearbeitung von Beschwerden](#)
- 14** [Entschuldigungsschreiben bei Dienstausfällen oder Systemstörungen](#)
- 15** [Entschuldigungsschreiben bei Problemen mit Rückerstattungen oder Rücksendungen](#)
- 16** [Entschuldigungsschreiben bei nicht vorrätigen Artikeln](#)

# Table of contents

- 17** [Entschuldigungsschreiben wegen negativer Interaktionen mit Mitarbeiter:innen](#)
- 18** [Entschuldigungsschreiben für abgesagte Services oder Termine](#)
- 19** [Entschuldigungsschreiben für entstandene Unannehmlichkeiten bei Kund:innen](#)
- 20** [Entschuldigungsschreiben zur Klärung von Fehlern](#)
- 21** [Entschuldigungsschreiben wegen nicht gelöster Anliegen](#)
- 22** [Entschuldigungsschreiben bei wiederkehrenden Problemen](#)
- 23** [Entschuldigungsschreiben bei Sicherheitsvorfällen oder Datenschutzproblemen](#)
- 24** [Entschuldigungsschreiben bei unerfüllten Produkt- oder Service-Erwartungen](#)
- 25** [Entschuldigungsschreiben wegen fehlerhafter oder falscher Informationen](#)
- 26** [Entschuldigungsschreiben von der Geschäftsführung oder Unternehmensleitung](#)
- 27** [Entschuldigungsschreiben bei nicht zugestellter E-Mail](#)
- 28** [Folgeschreiben als Entschuldigung bzw. Wiedergutmachung](#)

# Persönliches Entschuldigungsschreiben

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Bitte um Entschuldigung

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich schreibe Ihnen, weil ich mich bei Ihnen für [beschreiben Sie kurz das Problem oder den Grund, warum eine Entschuldigung angebracht ist] entschuldigen möchte.

Ich bedaure [beschreiben Sie, was Sie getan haben] zutiefst und bin mir der Auswirkungen bewusst, die dieses Vorkommnis auf Sie hat. Ich schätze unsere [Beziehung/Verbindung] und möchte die Angelegenheit in Ordnung bringen.

Mit den folgenden Schritten werde ich dafür sorgen, dass [Szenario] in Zukunft nicht mehr vorkommt:

- [Erklären Sie, was Sie tun werden, um sicherzustellen, dass sich das negative Szenario nicht wiederholt.]
- [Erklären Sie, was Sie tun werden, um sicherzustellen, dass sich das negative Szenario nicht wiederholt.]
- [Erklären Sie, was Sie tun werden, um sicherzustellen, dass sich das negative Szenario nicht wiederholt.]

Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Bereitschaft, meine Lösungsvorschläge zu akzeptieren.

Viele Grüße

[Ihr Name]



# Allgemeines Entschuldigungsschreiben

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Wir möchten uns für [beschreiben Sie kurz den Vorfall oder das Problem] entschuldigen

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Wir von [Name des Unternehmens] entschuldigen uns für jegliche Unannehmlichkeiten und Ärgernisse, die durch [beschreiben Sie kurz den Vorfall oder das Problem, das Auswirkungen auf eine große Gruppe von Kund:innen oder Personen hatte] verursacht wurden.

Wir legen großen Wert auf unsere [Kund:innen oder Stakeholder:innen] und streben danach, die höchsten Standards zu bieten, wenn es um [Service/Produkt/Qualität] geht. Leider ist uns vor kurzem eine Situation unterlaufen, die unserem Anspruch auf einwandfreie Leistungen nicht entspricht.

Wir sind uns der Auswirkungen bewusst, die dieser Vorfall auf Sie gehabt haben mag. Deshalb versichern wir Ihnen, dass die Klärung dieser Angelegenheit und die Wiedergewinnung Ihres Vertrauens für uns höchste Priorität haben. Um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu verhindern, unternehmen wir die folgenden Schritte:

[Erklären Sie, was Sie tun werden, um sicherzustellen, dass sich das negative Szenario nicht wiederholt.]

[Erklären Sie, was Sie tun werden, um sicherzustellen, dass sich das negative Szenario nicht wiederholt.]

[Erklären Sie, was Sie tun werden, um sicherzustellen, dass sich das negative Szenario nicht wiederholt.]

Als kleine Wiedergutmachung möchten wir Ihnen [Coupon/Rabattcode/usw.] anbieten. Darüber hinaus steht Ihnen unser Team für alle Fragen und Anliegen, die Sie in dieser Angelegenheit haben, zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich unter [Ihre Kontaktdaten] an uns.

Wir danken Ihnen für Ihre Geduld und dafür, dass Sie uns das Vertrauen schenken, Ihnen in Zukunft einen noch besseren Service anzubieten.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben für verärgerte oder unzufriedene Kund:innen

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Wir von [Name des Unternehmens] möchten uns entschuldigen

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Wir möchten uns bei Ihnen für die Unannehmlichkeiten und Ärgernisse entschuldigen, die Sie beim letzten Kontakt mit unserem Unternehmen erfahren mussten.

Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig, und es tut uns leid, dass das Erlebte Ihren Erwartungen nicht entsprochen hat. Wir würden gerne die Gelegenheit nutzen, das Vertrauen wiederherzustellen. Als kleine Wiedergutmachung möchten wir Ihnen [beschreiben Sie, was Sie anbieten] anbieten.

Ihr Feedback ist uns wichtig, weil es uns hilft, herauszufinden, was wir besser machen können. Wir möchten Sie deshalb bitten, sich unter [Ihre Kontaktdaten] mit uns in Verbindung zu setzen. Wir können dann Ihre Bedenken besprechen. Vielleicht haben Sie auch weitere Vorschläge, wie wir das Problem bereinigen könnten.

Wir danken Ihnen für Ihre anhaltende Unterstützung und Ihr Vertrauen in [Name des Unternehmens]. Wir hoffen, auf Ihre Bedenken eingehen zu können, sodass Sie in Zukunft positivere Erfahrungen mit unserem Unternehmen machen werden.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben bei mangelhaftem Kundenservice

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Es tut uns leid, dass Ihre Erfahrung mit dem Service in letzter Zeit nicht sehr gut war.

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Es tut uns leid zu hören, dass Sie kürzlich eine negative Erfahrung mit unserem Kundenservice machen mussten. Dafür möchten wir uns aufrichtig entschuldigen. Ihre Zufriedenheit und Ihr Vertrauen sind uns wichtig, und wir bedauern, dass Ihre Erfahrung unseren eigenen hohen Ansprüchen nicht gerecht wurde. Wir unternehmen umgehend Schritte, um dieses Problem zu lösen. Unter anderem werden wir [beschreiben Sie kurz die Schritte, die Sie unternehmen werden].

Um Ihnen zu zeigen, wie wichtig uns Ihre Zufriedenheit ist, möchten wir Ihnen [Rückerstattung oder Rabatt] anbieten. Bitte wenden Sie sich an unseren Kundendienst unter [Kontaktdaten], wenn Sie weitere Hilfe benötigen.

Ihr Feedback ist uns wichtig und wir möchten gerne unsere Servicestandards verbessern, sodass Sie in Zukunft bei uns bessere Erfahrungen machen können.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben bei Kommunikationsfehlern

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Für unsere Fehlkommunikation möchten wir uns entschuldigen

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich möchte mich für die Fehlkommunikation vom [Datum] bezüglich [Problem] entschuldigen. Wir arbeiten aktiv an der Lösung dieses Problems und werden Sie so schnell wie möglich darüber informieren, wie wir ein erneutes Auftreten dieses Problems verhindern werden. Als kleine Wiedergutmachung möchten wir Ihnen [eine Lösung/einen Rabatt/usw.] anbieten.

Wenn Sie weitere Fragen oder Anmerkungen haben, wenden Sie sich bitte unter [Kontaktdaten] an unser Kundenservice-Team. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung bei der Verbesserung unserer Kommunikationsstandards.

Viele Grüße  
[Ihr Name]  
[Ihre Position]  
[Name des Unternehmens]  
[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben bei Abrechnungs- oder Preisauszeichnungsfehlern

**An:**

[E-Mail-Adresse]

**Betreff:**

Bitte um Entschuldigung für [Rechnungsstellung oder Preis]

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich entschuldige mich für die/den jüngste[n] [Rechnungsstellung oder Preis] in Ihrer Transaktion bei [Name des Unternehmens]. Genauigkeit und Transparenz zu gewährleisten, hat für uns Priorität. Ich möchte mich bei Ihnen für etwaige Unannehmlichkeiten entschuldigen.

Wir befassen uns aktiv mit diesem Problem und [bieten Sie eine Lösung, einen Rabatt usw. an]. Wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich unter [Kontaktdaten] direkt an mich.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und dafür, dass Sie uns darin unterstützen, unsere Abläufe zu verbessern.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]



# Entschuldigungsschreiben bei mangelhaften Produkten

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Bitte um Entschuldigung

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen, die durch das defekte Produkt verursacht wurden, das Sie von [Name des Unternehmens] erhalten haben. Wir sind stolz darauf, hochwertige Produkte zu liefern, und es tut uns leid zu erfahren, dass das Produkt, das Sie erhalten haben, nicht unseren hohen Ansprüchen gerecht wurde.

Ihre Zufriedenheit hat für uns oberste Priorität, und wir werden uns bemühen, dieses Problem umgehend zu beheben. Als Wiedergutmachung für die entstandenen Unannehmlichkeiten möchten wir Ihnen [Angebot von Ersatz für das defekte Produkt/einer vollständigen Rückerstattung/eines Geschenkgutscheins für den nächsten Einkauf usw.] anbieten. Außerdem versichern wir Ihnen, dass wir sofort Maßnahmen ergriffen haben, um das Problem zu prüfen und ähnliche Vorkommnisse in Zukunft zu verhindern.

Wir danken Ihnen für Ihre Geduld und Ihr Verständnis, während wir mit Hochdruck daran arbeiten, diese Angelegenheit für Sie zu klären. Vielen Dank für Ihre anhaltende Unterstützung. Wir freuen uns darauf, Ihnen in Zukunft noch besseren Service bieten zu können.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben von Führungskräften bei einem an sie weitergeleiteten Problem

**An:** [E-Mail-Adresse]

**Betreff:** Unsere Wiedergutmachung

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich schreibe Ihnen, um mich aufrichtig für die unangenehme Erfahrung zu entschuldigen, die Sie mit [Name des Unternehmens] gemacht haben.

Als [Position/Titel] bei [Name des Unternehmens] übernehme ich die volle Verantwortung für eine beständig positive und nahtlose Customer Experience. Ich bedauere, dass Ihr letzter Kontakt mit uns zu Unzufriedenheit und Frustrationen geführt hat.

Ihre Erfahrung entspricht nicht unseren hohen Servicestandards. Als Wiedergutmachung möchten wir Ihnen [Angebot einer Rückerstattung/eines Rabatts auf den nächsten Einkauf/einer kostenlosen Lieferung bei der nächsten Bestellung] anbieten.

Wenn Sie diese Angelegenheit weiter besprechen oder zusätzliches Feedback geben möchten, wenden Sie sich unter [Kontaktdaten] bitte direkt an mich. Wir würden uns freuen, von Ihnen zu hören. Vielen Dank für Ihre Geduld und für die Möglichkeit zur Wiedergutmachung. In Zukunft werden wir uns bemühen, Ihnen einen noch besseren Service zu bieten.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben bei verspäteter oder verzögerter Zustellung

**An:**

[E-Mail-Adresse]

**Betreff:**

Bitte um Entschuldigung für Ihre verspätete Lieferung

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich möchte mich für die Verzögerungen bei der Lieferung Ihrer letzten Bestellung bei [Name des Unternehmens] entschuldigen.

Wir bei [Name des Unternehmens] wissen, wie wichtig es ist, pünktlich und zuverlässig zu liefern. Ich bedauere deshalb sehr, dass [Umstände, die zur Verzögerung geführt haben, z. B. logistische Probleme, hohe Nachfrage usw.] zu dieser unerwarteten Verzögerung geführt haben.

Wir entschuldigen uns aufrichtig für die Unannehmlichkeiten und Enttäuschungen, die diese Verzögerung verursacht haben mag. Wir sind uns bewusst, dass eine solche Verzögerung sich auf Ihre Planung auswirken kann. Deshalb versichern wir Ihnen, dass wir unverzüglich Schritte einleiten, um den Lieferprozess zu beschleunigen und ähnliche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden.

Um Ihnen zu zeigen, wie wichtig uns Ihre Zufriedenheit ist, möchten wir Ihnen [Angebot einer Rückerstattung/eines Rabatts auf den nächsten Einkauf/einer kostenlosen Lieferung bei der nächsten Bestellung usw.] anbieten. Darüber hinaus überwachen wir den Status Ihrer Bestellung genau und informieren Sie regelmäßig über den aktuellen Stand, bis die Lieferung bei Ihnen eingetroffen ist.

Wenn Sie diese Angelegenheit weiter besprechen oder zusätzliches Feedback geben möchten, wenden Sie sich unter [Kontaktdaten] bitte direkt an mich. Wir würden uns freuen, von Ihnen zu hören. Vielen Dank für Ihre Geduld und für die Möglichkeit zur Wiedergutmachung. In Zukunft werden wir uns bemühen, Ihnen einen noch besseren Service zu bieten.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben für den ineffizienten Umgang mit Beschwerden

**An:** [Email address]

**Betreff:** Es geht auch besser

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Wir möchten uns für unseren Umgang mit [kürzlicher Interaktion/Beschwerde] entschuldigen. Wir bei [Name des Unternehmens] schätzen jede Interaktion mit unseren Kund:innen und bedauern deshalb, dass Ihre jüngste Beschwerde nicht die Aufmerksamkeit und Lösung erhalten hat, die sie verdient hätte.

Wir entschuldigen uns für jegliche Frustrationen oder Unannehmlichkeiten, die unser Team bei Ihnen verursacht hat. Ihre Anliegen sind uns wichtig, und wir möchten sie schnell und wirksam bearbeiten. Deshalb ergreifen wir umgehend Maßnahmen, um die schwierige Situation zu beheben und sicherzustellen, dass wir in Zukunft besser damit umgehen.

Als Wiedergutmachung möchten wir Ihnen [eine(n) persönliche Lösung/Rückerstattung/Geschenkgutschein/Rabatt usw.] anbieten. Außerdem führen wir zusätzliche Schulungen und Verfahren ein, um den Umgang mit Beschwerden in Zukunft zu verbessern.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und für die Möglichkeit zur Wiedergutmachung. Wir wissen Ihre anhaltende Unterstützung zu schätzen und hoffen, dass wir Ihr Vertrauen in unsere Dienstleistungen zurückgewinnen können.

Viele Grüße  
[Ihr Name]  
[Ihre Position]  
[Name des Unternehmens]  
[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben für Serviceausfälle oder Störungen

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Bitte um Entschuldigung für die jüngsten [Ausfälle]

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich möchte mich für den jüngsten Serviceausfall entschuldigen, der Ihr [Service/Produkt] betroffen hat.

Wir bei [Name des Unternehmens] wissen, wie wichtig ein zuverlässiger und unterbrechungsfreier Service ist, und bedauern alle Unannehmlichkeiten, die Ihnen durch die Unterbrechung entstanden sein könnten. Wir sind uns dessen bewusst, wie ärgerlich und folgenschwer Serviceausfälle für Ihren Betrieb sein können.

Leider kam es aufgrund von [erklären Sie kurz die Ursache des Ausfalls, sofern bekannt, z. B. technische Probleme, Wartungen usw.] zu einer unerwarteten Unterbrechung unserer Dienste. Wir ergreifen umgehend Maßnahmen, um solche Vorkommnisse in Zukunft zu verhindern.

Um Ihnen zu zeigen, wie wichtig uns Ihre Zufriedenheit ist, möchten wir [Angebot einer Rückerstattung/Serviceerweiterung/eines Rabatts auf das nächste Abo usw.]. Außerdem arbeitet unser technisches Team auf Hochtouren daran, die volle Funktionalität wiederherzustellen und die Zuverlässigkeit unserer Dienste zu verbessern.

Wir wissen Ihre Geduld und Ihr Verständnis sehr zu schätzen. Sollten Sie weitere Bedenken oder Fragen haben, wenden Sie sich bitte unter [Kontaktdaten] an unser Support-Team.

Wir danken Ihnen und freuen uns darauf, Ihnen in Zukunft einen noch besseren Service bieten zu können.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben bei Problemen mit Erstattungen oder Rückgaben

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Bitte um Entschuldigung für die [Verzögerung/Probleme] mit Ihrer [Rückerstattung/Rückgabe]

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich schreibe Ihnen, um mich für die Unannehmlichkeiten und Ärgernisse zu entschuldigen, die Sie bezüglich der [Verzögerungen/Probleme] mit Ihrer [Rückerstattung/Rückgabe] bei [Name des Unternehmens] erlebt haben.

Ihre Zufriedenheit hat für uns oberste Priorität, und wir arbeiten aktiv an der Lösung des Problems. Wir haben umgehend Schritte unternommen, um die Bearbeitung Ihrer [Rückerstattung/Rückgabe] zu beschleunigen und sicherzustellen, dass wir solche [Verzögerungen/Probleme] umgehend korrigieren.

Als Entschädigung für die Unannehmlichkeiten bieten wir Ihnen [Angebot wie Geschenkgutschein oder Rabatt auf den nächsten Einkauf] an.

Sollten Sie weitere Fragen oder Aktualisierungswünsche haben bzw. Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte unter [Kontaktdaten] an unser engagiertes Kundenserviceteam. Wir danken Ihnen für Ihr Feedback und Ihre Geduld, während wir an der Problembehebung arbeiten.

Viele Grüße  
[Ihr Name]  
[Ihre Position]  
[Name des Unternehmens]  
[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben bei fehlenden Artikeln

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Ihr gewünschter Artikel ist leider nicht mehr vorrätig

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich möchte mich aufrichtig für die Unannehmlichkeiten entschuldigen, die Ihnen durch die Nichtverfügbarkeit von [spezifische(r) Artikel] entstanden sind, die Sie kürzlich bei [Name des Unternehmens] kaufen wollten.

Wir sind uns der Unannehmlichkeiten und der Enttäuschung bewusst, die entstehen kann, wenn ein Artikel unerwarteterweise nicht mehr auf Lager ist. Wir bei [Name des Unternehmens] sind bestrebt, den Lagerbestand aufrechtzuerhalten, um die Bestellungen unserer Kund:innen pünktlich zu erfüllen. Aufgrund von Umständen, die sich unserer Kontrolle entziehen, ist [Artikel] jedoch vorübergehend nicht auf Lager.

Um Ihnen zu zeigen, wie wichtig uns Ihre Zufriedenheit ist, möchten wir Ihnen [Alternative oder ähnliches Produkt/Gutschein, um das Produkt später zum selben Preis zu kaufen usw.] anbieten. Außerdem versichern wir Ihnen, dass wir aktiv Schritte unternehmen, um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu verhindern. Sollten Sie weitere Fragen oder Bedenken haben, wenden Sie sich bitte unter [Kontaktdaten] an unser Customer Success Team.

Vielen Dank für Ihre anhaltende Unterstützung. Wir freuen uns darauf, Ihnen in Zukunft einen besseren Service bieten zu können.

Viele Grüße  
[Ihr Name]  
[Ihre Position]  
[Name des Unternehmens]  
[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben für unglücklich verlaufene Mitarbeiterinteraktionen

**An:**

[E-Mail-Adresse]

**Betreff:**

Bitte um Entschuldigung für negative Erfahrung mit unserem Unternehmen

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich möchte mich für die unglücklich verlaufene Interaktion entschuldigen, die Sie am [Datum] über [Kommunikationskanal] mit einem Mitglied unseres Teams erlebt haben.

Wir bei [Name des Unternehmens] legen großen Wert auf außergewöhnlichen Service und positive Customer Experiences. Dass Ihre Interaktion mit einem Teammitglied nicht unseren Höflichkeits- und Professionalitätsstandards entsprach, tut uns wirklich leid.

Wir versichern Ihnen, dass Ihre Erfahrungen nicht mit unseren Ansprüchen übereinstimmen und unseren Einsatz für hervorragenden Service nicht widerspiegeln. Wir haben umgehend Schritte eingeleitet, um den Vorfall zu prüfen. Für unsere Teammitglieder haben wir zusätzliche Schulungen und Trainings eingeleitet, um solche Vorfälle in Zukunft zu verhindern.

Um Ihr Vertrauen zurückzugewinnen und Ihre anhaltende Zufriedenheit zu gewährleisten, möchten wir Ihnen [Angebot eines Rabatts auf den nächsten Einkauf/eines kostenlosen Services/einer Geste des guten Willens usw.] anbieten. Sollten Sie diese Angelegenheit weiter besprechen oder uns zusätzliches Feedback geben wollen, zögern Sie bitte nicht, uns direkt unter [Kontaktdaten] zu kontaktieren.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre fortlaufende Unterstützung.

Viele Grüße

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Name des Unternehmens]

[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben bei Stornierungen von Dienstleistungen oder Terminen

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Bitte um Entschuldigung für unsere Absage Ihres [Services/Termins] am [Datum]

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

Ich möchte mich für die unerwartete Absage Ihres [Services/Termins] am [Datum] entschuldigen.

Wir wissen den Wert Ihrer Zeit zu schätzen und wir bedauern alle Unannehmlichkeiten, die Ihnen durch diese Absage entstanden sind.

[Optional: Erklären Sie kurz den Grund für die Absage, aber gehen Sie nicht zu sehr ins Detail, falls dies nicht nötig ist. Sie könnten zum Beispiel unvorhergesehene Umstände, logistische Schwierigkeiten oder andere relevanten Gründe nennen.]

Unser Einsatz für hervorragenden Service ist ungebrochen. Wir werden umgehend Schritte unternehmen, um die Situation zu prüfen. Unter anderem werden wir [beschreiben Sie die vorgeschlagene Lösung oder Aktion, mit der Sie das Problem beheben möchten, im Detail].

Wenn Sie Bedenken haben oder Hilfe benötigen, können Sie uns gerne unter [Kontaktdaten] kontaktieren.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung und freuen uns darauf, Ihnen in Zukunft einen besseren Service bieten zu können.

Viele Grüße  
[Ihr Name]  
[Ihre Position]  
[Name des Unternehmens]  
[Kontaktdaten]

# Entschuldigungsschreiben für den Kund:innen entstandene Unannehmlichkeiten

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Entschuldigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich möchte mich aufrichtig für die Unannehmlichkeiten entschuldigen, die Ihnen durch [kurze Beschreibung der Situation oder des Vorfalls] entstanden sind.

Bei [Unternehmensname] hat es für uns höchste Priorität, exzellenten Service und ein reibungsloses Erlebnis zu bieten. Es tut uns sehr leid, dass Sie in diesem Fall Anlass zur Verärgerung hatten. Ihre Zufriedenheit ist uns besonders wichtig, und ich versichere Ihnen, dass wir bereits Maßnahmen ergriffen haben, um die Angelegenheit umgehend zu beheben.

Als Wiedergutmachung für die entstandenen Umstände möchten wir Ihnen [z. B. einen Gutschein, einen Rabatt auf Ihren nächsten Einkauf oder eine andere Form der Entschädigung] anbieten. Unser Team steht Ihnen selbstverständlich für Rückfragen oder weitere Unterstützung zur Verfügung. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in [Unternehmensname]. Wir hoffen, Sie auch in Zukunft wieder von unserem Service überzeugen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben zur Fehlerbehebung

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Wir haben einen Fehler gemacht – unsere aufrichtige Entschuldigung

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, dieses Schreiben erreicht Sie wohlbehalten. Ich wende mich heute an Sie, um mich aufrichtig für die Fehler zu entschuldigen, die im Zusammenhang mit [Beschreibung der Situation oder des Vorfalls] passiert sind.

Bei [Unternehmensname] setzen wir uns selbst hohe Standards. Umso mehr bedauern wir, dass diese Fehler Ihre Erfahrung negativ beeinflusst haben könnten. Bitte nehmen Sie unsere aufrichtige Entschuldigung für alle entstandenen Unannehmlichkeiten, Enttäuschungen oder Frustrationen an.

Wir übernehmen die volle Verantwortung für die entstandenen Fehler und versichern Ihnen, dass wir bereits konkrete Schritte einleiten, um die Situation zu korrigieren. Ihre Zufriedenheit steht für uns an oberster Stelle. Gleichzeitig nutzen wir diese Gelegenheit, um aus dem Vorfall zu lernen und ähnliche Probleme künftig zu vermeiden.

Als Zeichen unseres Bedauerns und unseres Engagements für Ihre Zufriedenheit bieten wir Ihnen [z. B. eine Entschädigung, eine Rückerstattung, einen Rabatt auf Ihren nächsten Einkauf oder eine andere Form der Wiedergutmachung] an.

Unser Team steht Ihnen selbstverständlich jederzeit zur Verfügung, falls Sie noch Fragen haben oder weitere Unterstützung wünschen. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Noch einmal bitten wir Sie um Entschuldigung. Wir danken Ihnen für Ihre Geduld und Ihr Verständnis, während wir mit Nachdruck an der Behebung der Angelegenheit arbeiten. Es wäre uns eine Freude, Sie in Zukunft wieder besser betreuen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben für ungelöste Probleme

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Entschuldigung für das weiterhin ungelöste Anliegen

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, diese Nachricht erreicht Sie wohlbehalten. Ich möchte mich aufrichtig für das weiterhin ungelöste Anliegen entschuldigen, das im Zusammenhang mit [kurze Beschreibung des Problems oder der Situation] besteht.

Bei [Unternehmensname] setzen wir alles daran, unseren Kund:innen ein reibungsloses und zufriedenstellendes Erlebnis zu bieten. Es ist für uns äußerst bedauerlich, dass wir das Problem bislang nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen konnten. Bitte nehmen Sie unsere aufrichtige Entschuldigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten, Frustrationen oder Enttäuschungen an.

Unser Team arbeitet derzeit mit Hochdruck daran, die Angelegenheit sorgfältig zu prüfen und zeitnah zu beheben. Wir verstehen, welche Auswirkungen dies auf Sie hat, und sind fest entschlossen, eine Lösung zu finden, die Ihren Erwartungen entspricht.

Um Ihnen entgegenzukommen, bieten wir Ihnen [z. B. eine Entschädigung, einen Lösungsvorschlag, eine Rückerstattung, einen Rabatt auf Ihren nächsten Einkauf] an. Unser engagiertes Team steht Ihnen außerdem jederzeit zur Verfügung, um weitere Fragen zu beantworten oder zusätzliche Anliegen zu klären. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Vielen Dank für Ihr fortwährendes Vertrauen in [Unternehmensname]. Wir würden uns freuen, die Gelegenheit zu erhalten, Sie künftig besser zu betreuen.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben für wiederkehrende Probleme

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Entschuldigung für die wiederkehrenden Probleme

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, diese Nachricht erreicht Sie wohlbehalten. Ich möchte mich aufrichtig bei Ihnen für die wiederkehrenden Probleme entschuldigen, die Sie in Zusammenhang mit [Beschreibung der Art des wiederholten Problems oder der Störung] erlebt haben.

Bei [Unternehmensname] ist uns bewusst, wie frustrierend und belastend sich wiederholende Schwierigkeiten auf Ihr Kundenerlebnis auswirken können. Es beunruhigt uns sehr, dass wir bislang keine zufriedenstellende Lösung herbeiführen konnten. Bitte nehmen Sie unsere aufrichtige Entschuldigung für alle entstandenen Unannehmlichkeiten, Frustrationen oder Enttäuschungen entgegen.

Ich versichere Ihnen, dass wir bereits umfassende und gezielte Maßnahmen ergreifen, um die Ursachen dieser wiederkehrenden Probleme zu beheben. Unser Ziel ist es, die zugrunde liegenden Gründe zu identifizieren und dauerhafte Lösungen zu implementieren, um zukünftige Vorfälle zu vermeiden.

Als Ausdruck unseres Engagements bieten wir Ihnen [z. B. eine Entschädigung, einen Lösungsvorschlag, eine Rückerstattung, einen Rabatt auf Ihren nächsten Einkauf] an. Unser engagiertes Team steht Ihnen selbstverständlich jederzeit zur Verfügung, um weitere Fragen zu klären oder zusätzliche Anliegen zu besprechen. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Nochmals bitten wir Sie um Entschuldigung für die wiederholten Unannehmlichkeiten. Wir wissen Ihre Geduld und Ihr Verständnis sehr zu schätzen, während wir intensiv an der Lösung dieser Angelegenheit arbeiten. Unser Anspruch ist es, uns kontinuierlich zu verbessern – und wir hoffen, Ihr Vertrauen zurückzugewinnen.

Mit freundlichen Grüßen  
[Ihr Name]  
[Ihre Position]  
[Unternehmensname]  
[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben bei Sicherheitsproblemen

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Aufrichtige Entschuldigung für den [Sicherheitsvorfall]

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, diese Nachricht erreicht Sie wohlbehalten. Ich möchte mich aufrichtig für den kürzlich aufgetretenen Sicherheitsvorfall im Zusammenhang mit Ihrem [Konto/Ihren Transaktionen/Ihren Daten etc.] bei [Unternehmensname] entschuldigen.

Bei [Unternehmensname] hat der Schutz und die Vertraulichkeit der Daten unserer Kund:innen höchste Priorität. Wir bedauern zutiefst jegliche Unannehmlichkeiten, Verunsicherungen oder Belastungen, die Ihnen durch diesen Vorfall entstanden sind, und übernehmen dafür die volle Verantwortung.

Ihr Vertrauen bedeutet uns alles. Seien Sie versichert, dass wir den Vorfall mit der gebotenen Dringlichkeit und Ernsthaftigkeit behandeln. Wir haben umgehend Maßnahmen ergriffen, um unsere Sicherheitsvorkehrungen und -prozesse weiter zu verstärken und zukünftige Vorfälle zu verhindern.

Als Ausgleich für diesen bedauerlichen Vorfall bieten wir Ihnen [konkrete Maßnahmen wie z. B. zusätzlichen Schutz Ihres Kontos, Services zur Identitätsüberwachung, eine Rückerstattung oder andere Kompensationen] an. Unser Sicherheitsteam überwacht die Situation weiterhin aktiv und steht Ihnen selbstverständlich für Rückfragen und weitere Unterstützung zur Verfügung. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Bitte nehmen Sie nochmals unsere aufrichtige Entschuldigung für den Sicherheitsvorfall entgegen. Wir danken Ihnen für Ihre Geduld und Ihr Verständnis, während wir intensiv daran arbeiten, die Situation zu beheben und Ihr Vertrauen zurückzugewinnen.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben für nicht erfüllte Produkt- oder Dienstleistungserwartungen

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Entschuldigung – [Produkt/Service] entsprach nicht Ihren Erwartungen

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, diese Nachricht erreicht Sie wohlbehalten. Ich möchte mich aufrichtig dafür entschuldigen, dass [Beschreibung des Produkts oder der Dienstleistung, die nicht den Erwartungen entsprochen hat] Ihre Erwartungen nicht erfüllt hat.

Bei [Unternehmensname] steht die Zufriedenheit unserer Kund:innen an oberster Stelle. Umso bedauerlicher ist es für uns, dass wir Ihre Erwartungen in diesem Fall nicht erfüllen konnten. Bitte entschuldigen Sie die entstandenen Unannehmlichkeiten, Enttäuschungen oder Frustrationen.

Ihr Feedback ist für uns von großem Wert, und ich versichere Ihnen, dass wir Ihre Rückmeldung sehr ernst nehmen. Wir setzen alles daran, die Ursachen für Ihre Unzufriedenheit zu identifizieren und entsprechende Verbesserungen an unseren Produkten bzw. Services vorzunehmen.

Als Wiedergutmachung möchten wir Ihnen [z. B. ein Ersatzprodukt, eine Rückerstattung, einen Rabatt auf Ihren nächsten Einkauf oder eine kostenfreie Zusatzleistung] anbieten. Unser engagiertes Team steht Ihnen darüber hinaus gerne für weitere Unterstützung oder Rückfragen zur Verfügung. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Noch einmal möchten wir uns für Ihre negativen Erfahrungen entschuldigen. Vielen Dank für Ihre Geduld und Ihr Verständnis – wir würden uns freuen, Sie in Zukunft wieder von unserem Service überzeugen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen  
[Ihr Name]  
[Ihre Position]  
[Unternehmensname]  
[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben für die Erteilung falscher Informationen

**An:**

[E-Mail-Adresse]

**Betreff:**

Entschuldigung für die fehlerhafte Information

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, dieses Schreiben erreicht Sie wohlbehalten. Ich möchte mich aufrichtig bei Ihnen für die Unannehmlichkeiten oder die entstandene Verwirrung entschuldigen, die durch die falsche Information im Zusammenhang mit [Beschreibung des Themas oder der Situation] entstanden sind.

Bei [Unternehmensname] legen wir großen Wert auf Genauigkeit und Transparenz in allen Kundenkontakten. Leider haben wir diesen Anspruch in Ihrem Fall nicht erfüllt. Bitte nehmen Sie unsere aufrichtige Entschuldigung für diesen Fehler entgegen.

Wir wissen, wie wichtig verlässliche Informationen für Ihre Entscheidungen sind, und übernehmen die volle Verantwortung für diesen Vorfall. Gleichzeitig arbeiten wir daran, unsere internen Prozesse zu optimieren, um künftig ausschließlich korrekte und verlässliche Auskünfte zu geben.

Zur Klärung des Vorfalls unternehmen wir folgende Schritte: [Beschreibung der geplanten Maßnahmen, Korrekturen oder einer möglichen Entschädigung]. Unser Team steht Ihnen darüber hinaus jederzeit zur Verfügung, falls Sie weitere Fragen oder Anliegen haben. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Vielen Dank, dass Sie Kund:in bei uns sind.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben der CEO bzw. Eigentümer:innen

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Aufrichtige Entschuldigung von unserer Geschäftsleitung

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, dieses Schreiben erreicht Sie wohlbehalten. Mein Name ist [Name], und ich bin [CEO/Geschäftsführer:in bzw. Inhaber:in] von [Unternehmensname]. Ich möchte mich persönlich und aufrichtig bei Ihnen für [kurze Beschreibung des Vorfalls oder der Situation] entschuldigen, der/die Sie kürzlich betroffen hat.

Bei [Unternehmensname] ist es unser oberstes Ziel, Ihnen erstklassigen Service und positive Kundenerlebnisse zu bieten. Umso mehr bedauern wir es, dass Sie Anlass zu Unzufriedenheit, Frustration oder Unannehmlichkeiten hatten. Dafür möchten wir uns ausdrücklich entschuldigen.

Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig, und ich versichere Ihnen, dass wir Ihr Feedback sehr ernst nehmen. Wir führen derzeit eine umfassende interne Prüfung durch und haben bereits erste Maßnahmen eingeleitet, um die Ursache des Problems zu beheben und ähnliche Vorfälle künftig zu vermeiden.

Als Zeichen unseres Bedauerns und um die Situation wieder gutzumachen, [nennen Sie hier konkrete Maßnahmen, z. B. eine Entschädigung, Rückerstattung oder individuelle Lösung]. Unser engagiertes Team steht Ihnen selbstverständlich weiterhin zur Verfügung, um Ihre Fragen zu beantworten oder weitere Anliegen zu klären. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Vielen Dank, dass Sie Kund:in bei uns sind. Wir hoffen sehr, Ihnen künftig wieder ein rundum positives Erlebnis bieten zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

[Name]

[CEO/Geschäftsführer:in bzw. Inhaber:in von Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]

# Entschuldigungsschreiben für nicht zugestellte E-Mails

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Entschuldigung – E-Mail nicht zugestellt

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, diese Nachricht erreicht Sie wohlbehalten. Es tut uns leid, dass Sie unsere E-Mail bezüglich [kurze Beschreibung des Inhalts oder Zwecks der E-Mail] nicht erhalten haben.

Bei [Unternehmensname] ist eine verlässliche und transparente Kommunikation mit unseren Kund:innen von zentraler Bedeutung. Umso bedauerlicher ist es, dass wir die E-Mail nicht wie beabsichtigt übermitteln konnten. Bitte nehmen Sie unsere aufrichtige Entschuldigung für mögliche Verwirrung oder Unannehmlichkeiten entgegen.

Um die Situation zu klären, werden wir [z. B. die E-Mail erneut senden / die Information auf einem anderen sicheren Weg bereitstellen etc.]. Sollten Sie Fragen dazu haben oder weitere Unterstützung benötigen, steht Ihnen unser Customer-Success-Team gerne zur Verfügung. Sie erreichen uns unter [Kontaktinformationen].

Vielen Dank für Ihre Geduld und Ihr Verständnis, während wir daran arbeiten, dieses Problem schnellstmöglich zu beheben und ähnliche Vorfälle zukünftig zu vermeiden.

Wir danken Ihnen für Ihre fortwährende Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]

# Folgekommunikation zum Entschuldigungsschreiben

<b>An:</b>	[E-Mail-Adresse]
<b>Betreff:</b>	Rückmeldung zu unserer kürzlichen Entschuldigung

Sehr geehrte(r) [Kundenname],

ich hoffe, diese Nachricht erreicht Sie wohlbehalten. Ich möchte mich mit dieser Nachricht nochmals bei Ihnen melden in Bezug auf [kurze Beschreibung der Situation oder des Vorfalls, für den Sie sich bereits entschuldigt haben].

Es ist uns wichtig sicherzustellen, dass Sie unsere vorherige Mitteilung erhalten haben. Gleichzeitig möchten wir unsere aufrichtige Entschuldigung für alle entstandenen Unannehmlichkeiten oder Missverständnisse erneut bekräftigen. Ihre Zufriedenheit und Ihr Vertrauen sind für uns von höchster Bedeutung, und wir setzen alles daran, die Angelegenheit zu Ihrer vollsten Zufriedenheit zu klären.

Sollten Sie noch Fragen oder Anliegen haben, zögern Sie bitte nicht, mich direkt unter [Kontaktinformationen] zu kontaktieren.

Bitte nehmen Sie nochmals unsere aufrichtige Entschuldigung an. Wir danken Ihnen sehr für Ihre Geduld und Ihr Verständnis.

Vielen Dank für Ihre Zeit – wir freuen uns darauf, bald von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Ihre Position]

[Unternehmensname]

[Kontaktinformationen]