



Beschwerderegung

Briefaufbestellung legt sehr viel Wert auf einen guten Kundenkontakt. Unsere Dienstleistungen sind darauf ausgerichtet, zwischenmenschliche Beziehungen lebendig zu halten und zu vertiefen. Nichtsdestotrotz kann es passieren, dass ein Kunde nicht zufrieden ist. In diesem Fall erwarten wir, dass Sie uns dies mitteilen, damit wir umgehend eine Lösung finden können. Falls es nicht möglich sein sollte eine Lösung zu finden, können Sie von der untenstehenden Beschwerderegung Gebrauch machen. Diese Beschwerderegung wurde verfasst, um eine allgemeine und verständliche Handlungsweise für alle Beschwerden über die Dienstleistungen von Briefaufbestellung festzulegen.

Die Beschwerde

Artikel 1:

- 1.1. Als Beschwerde gilt eine schriftliche Mitteilung per Brief, Fax oder E-Mail eines derzeitigen oder früheren Kunden von Briefaufbestellung, worin dieser Briefaufbestellung mitteilt, dass er mit einer Dienstleistung unzufrieden ist. Zu diesem Zweck kann der Kunde ein Beschwerdeformular ausfüllen, das online heruntergeladen, vervollständigt und verschickt werden kann.
- 1.2. Falls es nicht möglich sein sollte, die Beschwerde schriftlich einzureichen, nimmt Briefaufbestellung diese mündlich entgegen. Das Beschwerdeformular wird daraufhin von Briefaufbestellung ausgefüllt und dem Kunden zugesandt. Die (offizielle) Bearbeitung der Beschwerde erfolgt erst, nachdem der Kunde das unterschriebene und mit Datum versehene Formular zurückgeschickt hat.

Eine Beschwerde einreichen

Artikel 2:

- 2.1. Eine Beschwerde ist an folgende Adresse zu richten:
Direktion von Briefaufbestellung
Postbus 1429
9701 BK Groningen
Niederlande
Tel.: 0031-50-318 0417
E-Mail: info@briefaufbestellung.de
- 2.2. Eine Beschwerde ist innerhalb von drei (3) Monaten nach Auftreten des Beschwerdegrundes einzureichen.
- 2.3. Der Sachverhalt ist möglichst deutlich und ausführlich darzustellen und muss mit Namen, Adresse und Telefonnummer des Kunden versehen sein. Zudem können zur

Klärung des Sachverhalts relevante Dokumente und detaillierte Informationen über den Beschwerdegrund beigelegt werden.

Bearbeitung der Beschwerde

Artikel 3:

- 3.1. Briefaufbestellung bestätigt dem Kunden den Empfang der Beschwerde innerhalb einer (1) Woche und bearbeitet die Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen nach Versanddatum. Innerhalb dieses Zeitraums wird die Angelegenheit untersucht, wobei der Kunde eventuell um zusätzliche Informationen oder Erläuterungen gebeten wird. Zudem wird dem Kunden eine Antwort mit einem möglichen Lösungsangebot zugeschickt.
- 3.2. Der Zeitraum von vier (4) Wochen kann um den Zeitraum verlängert werden, den der Kunde benötigt, um zusätzliche Informationen zu übermitteln.
- 3.3. Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt. Falls es jedoch notwendig oder sinnvoll sein sollte, andere Personen oder Mitarbeiter zur Lösung des Problems hinzuzuziehen, sind diese zur Geheimhaltung verpflichtet. Die Vertraulichkeit wird nur dann missachtet, wenn dazu eine gesetzliche Pflicht besteht.
- 3.4. Falls die Situation dies erfordert, trifft Briefaufbestellung – wenn möglich – Vorkehrungen, um den Missstand in der Zukunft zu beheben.

Einspruch Einreichen

Artikel 4:

- 4.1. Falls der Kunde innerhalb der gesetzten Frist keine Antwort oder keinen Lösungsvorschlag erhalten hat, bzw. mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden ist, kann er den Fall einem unabhängigen Sachverständigen vorlegen.
- 4.2. Dieser Einspruch muss innerhalb von acht (8) Wochen nach Ablauf der Frist, bzw. nach dem Versenden der Antwort oder des Lösungsvorschlags, eingereicht werden.
- 4.3. Der Einspruch kann schriftlich an Frau M. Gorter, Saxofoonweg 2, 1312 GC Almere, Niederlande, Tel.: 0031-36-536 4473, Fax: 0031-36-535-0095, E-Mail: gorter@gorterlegal.nl gerichtet werden.
- 4.4. Voraussetzung für die Bearbeitung des Einspruchs ist, dass dieser zusammen mit einer Kopie der ursprünglichen Beschwerde inklusive eventueller Anlagen eingereicht wird, sowie einem Schreiben aus dem hervorgeht, dass eine Antwort oder Lösung nicht rechtzeitig übermittelt wurde. Gesetzt den Fall, dass eine Antwort verschickt oder eine Lösung angeboten wurde, muss diese ebenfalls als Kopie und mit einer Erklärung, warum diese als unzureichend empfunden wird, beigelegt werden.

Artikel 5:

- 5.1. Der unabhängige Sachverständige hat ein Jurastudium absolviert und ist seit mehr als zehn (10) Jahren als Jurist tätig.
- 5.2. Er wird auf unbestimmte Zeit von Briefaufbestellung ernannt, wobei Integrität, Fachwissen und Unabhängigkeit entscheidende Auswahlkriterien sind. Im März jeden Jahres evaluiert Briefaufbestellung diese Punkte und entscheidet, ob die Anstellung fortgesetzt wird. Falls dies nicht der Fall ist, wird für einen adäquaten Nachfolger

gesorgt. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der Sachverständige nicht in der Lage ist, seine Tätigkeit auszuüben.

Behandlung eines unabhängigen Einspruchs

Artikel 6:

- 6.1. Jeder Einspruch wird vertraulich behandelt. Der Jurist bestätigt dem Kunden den Empfang innerhalb einer (1) Woche und schickt Briefaufbestellung eine Kopie mit der Bitte, innerhalb von zwei (2) Wochen nach Datum des Einspruchs zu reagieren. Mitarbeiter von Briefaufbestellung oder andere Personen werden lediglich dann hinzugezogen, wenn dies notwendig oder sinnvoll für die Bearbeitung des Einspruchs ist. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die Mitarbeiter an der Bestellung beteiligt waren. Sie werden dabei zur Geheimhaltung verpflichtet. Die Vertraulichkeit wird nur dann missachtet, wenn dazu eine gesetzliche Pflicht besteht.
- 6.2. Der Jurist wird den Fall untersuchen und soweit möglich schriftlich bearbeiten. Im Rahmen dessen können zusätzliche Informationen oder Dokumente beim Kunden oder der Direktion von Briefaufbestellung erfragt werden. Falls der Jurist dies für ratsam hält, werden der Kunde und die Direktion von Briefaufbestellung zu einem Gespräch eingeladen, bei dem er anwesend ist.
- 6.3. Innerhalb von acht (8) Wochen nach Eingang des Einspruchs, übermittelt der Sachverständige seine begründete Entscheidung über den Einspruch schriftlich an den Kunden und die Direktion von Briefaufbestellung. Er richtet sich hierbei nach den gesetzlichen Regelungen, den gültigen Verträgen, der geltenden Jurisprudenz sowie der Angemessenheit und Redlichkeit. Die Entscheidung kann eine Abweisung oder eine Anerkennung der Beschwerde beinhalten. Im letzten Fall kann der Jurist eine ausreichende Entschädigung oder Lösung von Briefaufbestellung verlangen und Maßnahmen zur Prävention und Minderung in der Zukunft fordern.
- 6.4. Der Jurist archiviert alle Dokumente zur Einsicht für alle Parteien für den gesetzlich festgelegten Zeitraum.

Weitere Bestimmungen

Artikel 7:

- 7.1. Diese Beschwerderegulation bezieht sich nicht auf andere Maßnahmen des Kunden und/oder Briefaufbestellung, die in auftretenden Fällen auf gesetzlicher Grundlage genommen werden. Allerdings wird davon ausgegangen, dass alle Beteiligten diese Beschwerderegulation zur Kenntnis nehmen und umsetzen. Falls der Kunde an einem bestimmten Punkt die weitere Bearbeitung der Beschwerde nicht mehr für notwendig oder wünschenswert hält, teilt er dies unverzüglich der Direktion von Briefaufbestellung (in der Phase umschrieben in Artikel 3) oder dem Juristen (in der darauf folgenden Phase) schriftlich mit.
- 7.2. Sowohl der Kunde als auch Briefaufbestellung tragen selbst alle eigenen entstandenen Kosten im Zusammenhang mit der Beschwerderegulation. Briefaufbestellung übernimmt darüber hinaus die Kosten und das Honorar für den Juristen.
- 7.3. Zum Schutz der persönlichen Daten der Beteiligten befolgt der Jurist die Vorschriften des Wet Bescherming Persoonsgegevens (Datenschutzgesetz).