

Benutzerhandbuch für Verbraucher

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

ABSCHNITT 1: WAS IST CCFORM?

1. **Was bedeutet CCform?**

Beschwerdeformular
Tool für Verbraucher
Kostenloser Service für Verbraucher
Freiwilliges System

2. **Was ist ein CCform-Beschwerdeformular?**

Automatisiertes Formular
Automatische Übersetzung
Personalisierung des Formulars

3. **Wer nimmt am Beschwerdeverfahren teil?**

Beschwerdeführer
Wer ist der Beschwerdeführer?
Aufenthaltsland des Beschwerdeführers
Unternehmen
Empfänger Ihrer Beschwerde
Das Unternehmen kann registriert oder nicht registriert sein
Land, in dem sich der Firmensitz des Unternehmens befindet
Plattform
Zentrales Verwaltungsorgan
Aufsichtskommission

4. **Was ist die Funktion der Plattform?**

Verwaltung des Beschwerdeformulars
Bereitstellung von Verbraucherinformationen

5. **Welche Arten von Beschwerden kann ich einreichen?**

Was ist eine Beschwerde?
Ausmaß der Beschwerde
Ursprung der Beschwerde

ABSCHNITT 2: WIE LÄUFT DAS IN DER PRAXIS AB?

6. **Wo kann ich das Beschwerdeformular abrufen?**

Auf der Website der CCform-Plattform
Auf den Websites registrierter Unternehmen
Auf den Websites Dritter

7. **An wen sollte ich meine Beschwerde richten?**

Sie können Ihre Beschwerde an jedes beliebige Unternehmen richten
Wenn das Unternehmen nicht registriert ist

8. **Woran kann ich erkennen, ob ein Unternehmen bei CCform registriert ist?**

Warum benötige ich diese Informationen?
Liste der registrierten Unternehmen auf der CCform-Website
CCform-Logo auf der Website des Unternehmens
Werbung des Unternehmens

9. **Wie kann ich meine Beschwerde einreichen?**

Vier Komponenten des Beschwerdeformulars

10. Wie antwortet das Unternehmen auf meine Beschwerde?

Automatische Übermittlung von Beschwerden durch die Plattform an registrierte Unternehmen
Die sieben Meilensteine für das Unternehmen
Von dem Unternehmen eingehende Informationen

11. Wie kann ich den Fortschritt hinsichtlich meiner Beschwerde verfolgen?

Referenznummer
Datum der Beschwerde
Wie kann ich die einzelnen Schritte hinsichtlich meiner Beschwerde verfolgen?

12. Was ist das Ergebnis des Beschwerdelösungsverfahrens?

Wenn eine Lösung zwischen Ihnen und dem Unternehmen vereinbart wurde
Wenn keine Lösung erreicht wurde

ABSCHNITT 3: WELCHE GARANTIEN HABE ICH, WENN ICH AN DEM BESCHWERDELÖSUNGSVERFAHREN TEILNEHME?

13. Welche Garantien bietet das CCform-Verfahren?

Verpflichtungen der Unternehmen werden in einem Verhaltenskodex offen gelegt
Zwischen der Plattform und den bei CCform registrierten Unternehmen wird ein Vertrag unterzeichnet

14. Welche Verpflichtungen werden den Unternehmen auferlegt?

Verpflichtungen in Bezug auf das Beschwerdeverfahren
Verpflichtungen in Bezug auf die Erweiterungsregeln
Verpflichtungen in Bezug auf den Datenschutz

ABSCHNITT 4: WAS KANN ICH TUN, WENN DAS LÖSUNGSVERFAHREN FEHLSCHLÄGT?

15. Was kann ich bei Problemen tun?

Kontaktadresse bei Problemen der Plattform

16. Welche Maßnahmen kann die Plattform ergreifen?

Versuch der Lösung des Problems mit dem Unternehmen
Anwendung von Sanktionen

17. Was kann getan werden, wenn keine Lösung erreicht wird?

Möglichkeit der Übergabe der Beschwerde

ABSCHNITT 5: WAS IST DER MEHRWERT DES CCFORM-BESCHWERDEVERFAHRENS?

18. CCform ermöglicht die schnelle und einfache Lösung des Problems

Benutzerfreundlich
Ermöglicht eine schnelle Lösung
Vorsichtige Vorgehensweise

19. CCform stellt Informationen über Verbraucherrechte bereit

Verbraucherinformationen
Kontaktadresse

20. Plattform kann jederzeit kontaktiert werden

Allgemeine Kontaktadresse
Kontaktadresse bei Problemen

ABSCHNITT 1:

WAS IST CCFORM?

1. WAS BEDEUTET CCFORM?

Beschwerdeformular – CCform steht für den englischen Begriff **Consumer Complaints Form for Online Resolution Mechanisms** und bedeutet übersetzt „Verbraucherbeschwerdeformular für Online-Lösungsverfahren“.

CCform ist ein Beschwerdeformularsystem, auf das Verbraucher und Unternehmen zugreifen können, um sämtliche aufkommenden Probleme in den Beziehungen zwischen Verbraucher und Unternehmen zu lösen.

CCform soll die Kundenzufriedenheit erhöhen und Verbraucher dabei unterstützen, kostenintensive Beschwerdelösungsverfahren, wie z. B. Gerichtsprozesse, zu vermeiden.

Tool für Verbraucher – Verbraucher können Beschwerden an jedes beliebige Unternehmen richten:

- Wenn das Unternehmen sich vorher bei dem System registriert hat, wird das ausgefüllte Beschwerdeformular direkt an das Unternehmen übermittelt.
- Wenn das Unternehmen der CCform-Plattform unbekannt ist, kann keine automatische Übermittlung der Beschwerde erfolgen: In diesem Fall fordert die Plattform das Unternehmen zunächst zur Registrierung auf, bevor die Beschwerde weitergeleitet wird. Wenn dies nicht gelingt, kann die Beschwerde nicht übermittelt werden. Wenn möglich, bietet die Plattform dem Beschwerdeführer eine Auswahl alternativer Optionen an, um seine Beschwerde zufrieden stellend lösen zu können.

Kostenloser Service für Verbraucher – CCform ist für Verbraucher gratis. Die Kosten werden von den bei CCform registrierten Unternehmen übernommen.

Benutzer sollten jedoch beachten, dass zur Nutzung des Beschwerdeformularsystems ein Internetzugang und eine E-Mail-Adresse notwendig sind und dass diese Kosten von der Person zu tragen sind, die die Beschwerde einreicht.

Freiwilliges System – Keine der Parteien ist zur Teilnahme an dem Lösungsverfahren verpflichtet – weder der Beschwerdeführer noch das betreffende Unternehmen. Die einzige Garantie, die ein Beschwerdeführer hat, wenn ein Unternehmen bei der CCform-Plattform registriert ist, besteht darin, dass das Unternehmen in einem solchen Fall zum Befolgen des Lösungsverfahrens verpflichtet ist.

Ein Beschwerdeführer kann jederzeit aus dem Verfahren aussteigen: Die Registrierung einer Beschwerde bedeutet nicht, dass der Beschwerdeführer dazu verpflichtet ist, das Verfahren bis zum Ende durchzuführen.

In einem Verhaltenskodex sind die Regeln definiert, die von allen registrierten Unternehmen bei der Handhabung von Beschwerden im Rahmen des CCform-Lösungsverfahrens zu befolgen sind.

CCform garantiert nicht unbedingt eine Lösung der Beschwerde – Der Service von CCform beschränkt sich darauf, den Kontakt zwischen den Parteien herzustellen. Nachdem der Kontakt über das Beschwerdeformular hergestellt wurde, obliegt es ausschließlich den Parteien, das Problem zu lösen: Kein Dritter interveniert in dem Lösungsverfahren.

2. WAS IST EIN CCFORM-BESCHWERDEFORMULAR?

Automatisiertes Formular – Das CCform-Beschwerdeformular ist ein automatisiertes Beschwerdeformular mit vordefinierten Fragen und Antworten, in dem Felder von einem Beschwerdeführer auszufüllen sind.

Automatische Übersetzung – Dank der automatischen Übersetzung des CCform-Beschwerdeformulars können Verbraucher das Formular in ihrer eigenen Sprache ausfüllen und Unternehmen es in ihrer jeweiligen Sprache lesen. Jedoch trifft die automatische Übersetzung nur auf das Beschwerdeformular und nicht auf die ebenfalls verfügbaren Freitextfelder zu.

Personalisierung des Formulars – Das Formular kann von registrierten Unternehmen erweitert oder personalisiert werden, um es an das eigene Produktprogramm anzupassen. Dies bedeutet, dass ein Unternehmen - unter Aufsicht der CCform-Plattform - spezielle Fragen stellen kann, um das Verfahren effizienter zu gestalten.

3. WER NIMMT AM BESCHWERDEVERFAHREN TEIL?

Am Beschwerdeverfahren sind drei Parteien beteiligt:

- Verbraucher, der die Beschwerde vorlegt (= Beschwerdeführer)
- Unternehmen, an das die Beschwerde gerichtet ist (= Empfänger)
- Plattform, die das Beschwerdeformularverfahren verwaltet.

Beschwerdeführer

Wer ist der Beschwerdeführer? – Die Person, die eine Beschwerde über das CCform-Beschwerdeformular einreicht. Dies ist im rechtlichen Sinne eine natürliche Person, die außerhalb ihres geschäftlichen oder beruflichen Bereichs für private Zwecke handelt.

Aufenthaltsland des Beschwerdeführers – Das Aufenthaltsland hat keinen Einfluss auf die Annahme der Beschwerde. Jeder Beschwerdeführer ist - unabhängig von seinem Aufenthaltsort (ob innerhalb der Europäischen Union oder außerhalb) - zur Nutzung des Beschwerdeformularsystems berechtigt.

Unternehmen

Empfänger Ihrer Beschwerde – Das Unternehmen ist das Rechtssubjekt (Händler), an das eine Beschwerde gerichtet wird.

Dieses „Rechtssubjekt“ kann ein Unternehmen, eine gemeinnützige Organisation, eine Regierungsbehörde usw. sein, die Verbrauchern Dienstleistungen oder Waren anbietet. Zur Vereinfachung werden sämtliche Beschwerdeempfänger als „das Unternehmen“ bezeichnet.

Das Unternehmen kann registriert oder nicht registriert sein – Der Beschwerdeführer kann eine Beschwerde sowohl an ein Unternehmen richten, das auf der Website von CCform aufgeführt ist, als auch an ein Unternehmen, das bislang noch nicht mit CCform in Verbindung steht:

Die Unterscheidung hat wichtige Konsequenzen für die Übermittlung der Beschwerde:

- Ist das Unternehmen auf der Liste der Registrierten Unternehmen aufgeführt, bedeutet dies, dass die Beschwerde automatisch übermittelt wird und dass der Beschwerdeführer sicher sein kann, dass er eine Antwort von dem betreffenden Unternehmen erhält.
- Falls das Unternehmen bislang noch keine Verbindung zu CCform hat, kann keine automatische Übermittlung der Beschwerde erfolgen: In diesem Fall muss die Plattform das Unternehmen

kontaktieren und zur Registrierung bei der CCform-Plattform auffordern, bevor die Beschwerde übermittelt wird. Verbraucher sollten beachten, dass es für die Teilnahme des Unternehmens an dem Beschwerdeverfahren keine Garantie gibt. Dies gilt umso mehr, wenn das Unternehmen außerhalb der Europäischen Union angesiedelt ist, wodurch sich die Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zusätzlich erschwert. Wenn das Unternehmen nicht innerhalb einer vordefinierten Frist kontaktiert werden kann oder sich nicht registrieren möchte, wird die Beschwerde nicht übermittelt und der Beschwerdeführer davon in Kenntnis gesetzt.

Wenn das Unternehmen registriert ist, bedeutet dies, dass es sich an die Regeln des im Verhaltenskodex dargelegten Beschwerdeverfahrens gebunden erklärt hat (siehe Frage 14).

Land, in dem sich der Firmensitz des Unternehmens befindet – Das Land, in dem sich der Firmensitz des Unternehmens befindet, hat keinen Einfluss auf die Annahme der Beschwerde.

Plattform

Zentrales Verwaltungsorgan – Die Plattform ist für die Verwaltung des Beschwerdeverfahrens zuständig. Sie ist nicht an der Lösung von Beschwerden beteiligt: Nur der Beschwerdeführer und das Unternehmen sind in dieses Verfahren eingebunden.

Aufsichtskommission – Die Aufsichtskommission ist eine unabhängige Kontroll- und Revisionskommission, die die Autonomie der Plattform sicherstellt. Sie setzt sich aus fünf Personen zusammen: einem Rechtsanwalt, d. h. einem als unabhängig geltenden Experten auf dem Gebiet der Mediation, der den Vorsitz der Kommission innehat, einem Vertreter aus einem Verbraucherverband, einem Vertreter aus einem Unternehmensverband, einem Computerwissenschaftler und einem weiteren Experten, der vom Vorsitzenden benannt wird und als Schriftführer der Kommission fungiert.

Die Kommission hat folgende Befugnisse: Sie verwaltet die Kontaktadresse bei Problemen, über die nähere Informationen über Probleme zwischen Unternehmen und Beschwerdeführern mitgeteilt werden können. Sie entscheidet, welche Maßnahmen gegenüber Unternehmen notwendig sind, die ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen. Sie übernimmt die Auslegung des CCform-Verhaltenskodexes und nimmt gegebenenfalls Änderungen vor.

4. WAS IST DIE FUNKTION DER PLATTFORM?

Die Plattform hat mehrere Pflichten, die in zwei Kategorien unterteilt werden können:

Verwaltung des Beschwerdeformulars – Diese Aufgabe umfasst Folgendes:

- *Anpassung der Regeln über die Nutzung des Beschwerdeformulars*: Die Plattform entwirft den Verhaltenskodex, in dem die Verpflichtungen der Unternehmen hinsichtlich der Nutzung des Beschwerdeformulars beschrieben werden.
- *Verwaltung des Registrierungsverfahrens* für die Unternehmen, die sich bei CCform registrieren möchten: Die Plattform unterzeichnet einen Vertrag mit den Unternehmen, die sich dadurch an die im Verhaltenskodex dargelegten Verpflichtungen gebunden erklären.
- *Kontaktaufnahme mit den Unternehmen, an die eine Beschwerde gerichtet ist*, falls sie nicht registriert sind: Die Plattform fordert das Unternehmen auf, sich zu registrieren und die Beschwerde zu empfangen. Wenn das Unternehmen nicht kontaktiert werden kann oder eine Registrierung ablehnt, wird der Beschwerdeführer von der Plattform informiert, dass die Beschwerde nicht übermittelt werden kann.
- *Sicherstellung der Einhaltung des Verhaltenskodexes* durch Unternehmen: Die Plattform ist für die Einhaltung des Verhaltenskodexes durch die Unternehmen verantwortlich.
- *Aufsichtsfunktion während des Verfahrens durch die Kontaktadresse bei Problemen*: In Fällen behaupteter Verstöße gegen den Verhaltenskodex durch ein bei CCform

registriertes Unternehmen wird der Beschwerdeführer aufgefordert, dies der Plattform mitzuteilen, die dann das Unternehmen kontaktieren und eine Erläuterung anfordern muss.

Bereitstellung von Verbraucherinformationen – Auf der Website der CCform-Plattform werden die folgenden Informationen bereitgestellt:

- *Benutzerhandbücher*, in denen Verbrauchern und Unternehmen die Funktionen und Mechanismen des Beschwerdeformulars erläutert werden
- *Verhaltenskodex*, in dem die Verpflichtungen der bei CCform registrierten Unternehmen beschrieben werden
- *Datenschutzrichtlinien der Plattform*, in denen Beschwerdeführer über die Nutzung ihrer personenbezogenen Daten aufgeklärt werden
- *Liste der Unternehmen*, die bei der Plattform registriert sind: Anhand dieser Liste können Verbraucher das Unternehmen identifizieren, an das sie eine Beschwerde richten möchten
- *Allgemeine Informationen über Verbraucherrechte*: Anhand dieser Informationen können Verbraucher nach relevanten Informationen über ihre Rechte nach nationalem oder europäischem Gesetz suchen. Die Website sammelt Informationen, wie z. B. relevante Kontaktstellen, Verbraucherverbände, Verbraucherministerien, vorhandene *Vademekums* usw.
- *Zusätzliche Informationen* über Verfahren, wenn eine Beschwerde nicht gelöst werden kann: Möglichkeit der Übergabe der Beschwerde an ein außergerichtliches Organ (System zur alternativen Streitbeilegung - auch „ADR“ genannt (Abkürzung der englischen Bezeichnung „Alternative Dispute Resolution“)). Die Plattform verwaltet eine Liste alternativer Stellen, bei denen der Verbraucher seine Beschwerde vorbringen kann, falls die Beschwerde nicht durch das CCform-Verfahren gelöst werden konnte.

5. WELCHE ARTEN VON BESCHWERDEN KANN ICH EINREICHEN?

Was ist eine Beschwerde? – Im Rahmen des CCform-Verfahrens ist eine Beschwerde eine Anforderung, die von einem Beschwerdeführer formuliert und an ein Unternehmen über einen Gegenstand, der mit dessen Geschäftstätigkeit verbunden ist, gerichtet wird.

In einer Beschwerde können Verbraucher eine Lösung bezogen auf den Beschwerdegrund spezifizieren oder aber davon absehen und ein Angebot seitens des Unternehmens abwarten.

Umfang der Beschwerde – Hinsichtlich des Umfangs einer Beschwerde bestehen keinerlei Einschränkungen: Sie kann sowohl vertragliche als auch nicht vertragliche Probleme betreffen, und sie kann allgemeiner oder spezifischerer Natur sein.

Ursprung der Beschwerde – Beschwerden können entweder auf Handelsbeziehungen von Angesicht zu Angesicht, auf Offline-Distanzhandel (z. B. Versandhandel) oder auf Internettransaktionen bzw. Online-Beziehungen basieren.

ABSCHNITT 2:

WIE LÄUFT DAS IN DER PRAXIS AB?

6. WO KANN ICH DAS BESCHWERDEFORMULAR ABRUFEN?

Verbraucher können das Beschwerdeformular über die drei folgenden Zugriffspunkte abrufen:

Auf der Website der CCform-Plattform – Der direkteste Zugriff auf das Beschwerdeformular ist über die CCform-Website möglich.

Auf den Websites registrierter Unternehmen – Unternehmen können auf ihrer Website einen direkten Link zum CCform-Beschwerdeformular bereitstellen. In diesen Fällen erscheint das CCform-Logo auf der Website des Unternehmens.

Auf den Websites Dritter – Registrierte Dritte, wie z. B. Verbraucher- oder Handelsverbände, können ebenfalls den Zugriff auf das CCform-Beschwerdeformular von ihren Websites aus bereitstellen. Wiederum erscheint das CCform-Logo auf diesen Websites.

7. AN WEN SOLLTE ICH MEINE BESCHWERDE RICHTEN?

Verbraucher können Beschwerden an jedes beliebige Unternehmen richten. Die Empfänger von Beschwerden müssen nicht unbedingt bei der CCform-Plattform registriert sein.

Wenn das Unternehmen nicht registriert ist – In diesem Fall ist die Plattform dazu verpflichtet, das Unternehmen zu kontaktieren und zur Teilnahme an dem Beschwerdeverfahren aufzufordern. Die Plattform teilt dem Beschwerdeführer dann mit, ob die Beschwerde von dem Unternehmen akzeptiert wurde. Jedoch kann die Plattform nicht garantieren, dass ein nicht registriertes Unternehmen einer Anforderung zur Handhabung einer Beschwerde nachkommt.

8. WORAN KANN ICH ERKENNEN, OB EIN UNTERNEHMEN BEI CCFORM REGISTRIERT IST?

Warum benötige ich diese Informationen? – Aus folgenden Gründen ist es nützlich zu wissen, ob ein Unternehmen bei CCform registriert ist oder nicht:

- Es ist eine Garantie dafür, dass eine Anforderung bearbeitet wird und ein betroffenes registriertes Unternehmen dann den Verhaltenskodex einhält.
- Beschwerdeführer können das personalisierte Beschwerdeformular des Unternehmens ausfüllen, was das Verfahren beschleunigt und effizienter gestaltet.

Sie können auf verschiedenen Wegen überprüfen, ob ein Unternehmen registriert ist:

Liste der registrierten Unternehmen auf der CCform-Website – Anhand dieser Liste können Beschwerdeführer überprüfen, ob ein Unternehmen registriert ist.

CCform-Logo auf der Website eines Unternehmens – Ein registriertes Unternehmen stellt einen Hyperlink zur CCform-Website bereit.

Werbung des Unternehmens – Die registrierten Unternehmen werden angehalten, das CCform-Logo in ihrer Werbung, ob online oder offline, zu zeigen, um Verbrauchern ihren bevorzugten Kanal für die Lösung von Beschwerden zu demonstrieren.

9. WIE KANN ICH MEINE BESCHWERDE EINREICHEN?

Vier Komponenten des Beschwerdeformulars – Das Beschwerdeformular ist in zwei Abschnittsseiten unterteilt, die beide vom Beschwerdeführer ausgefüllt werden müssen:

- Erste Seite:

- *Name des Unternehmens:* Details des Unternehmens, an das die Beschwerde gerichtet ist, insbesondere E-Mail-Adresse. Wenn das Unternehmen bereits registriert ist, ist nur der Name des Unternehmens erforderlich, da die Details bereits von der Plattform erfasst wurden.
- *Beschreibung des Problems:* In diesem Abschnitt müssen Beschwerdeführer das jeweilige Problem spezifizieren. Beschwerdeführer können aus einer Struktur von Standardfragen die relevanten Informationen auswählen. Beschwerdeführer können ein Medium für die Übermittlung von Belegen auswählen (z. B. entweder in elektronischem Format oder als Papierkopie).

- Zweite Seite:

- *Angeforderte Lösung:* Beschwerdeführer können aus einer Struktur von Standardlösungen, die dem Problem entsprechen, die für sie am besten geeignete Lösung auswählen. Beschwerdeführer sind nicht zur Angabe einer bevorzugten Option verpflichtet. Es kann dem Unternehmen überlassen werden, ein Angebot zu unterbreiten. Jedoch ist es oftmals hilfreich, eine akzeptable Abhilfemaßnahme anzugeben.
- *Persönliche Kontaktdetails:* In diesem Abschnitt müssen Beschwerdeführer persönliche Daten eingeben, d. h. mindestens eine E-Mail-Adresse, unter der sie kontaktiert werden können.

10. WIE ANTWORTET DAS UNTERNEHMEN AUF MEINE BESCHWERDE?

Automatische Übermittlung von Beschwerden durch die Plattform an registrierte Unternehmen – Nachdem eine Beschwerde eingereicht wurde, wird sie von der Plattform an das angegebene Unternehmen übermittelt.

Wenn das Unternehmen nicht registriert ist (d. h. wenn das Unternehmen keinen Vertrag mit der Plattform unterzeichnet hat) wird die Beschwerde unter der Voraussetzung übermittelt, dass das Unternehmen erst einer Registrierung zustimmt und die damit verbundene Verantwortung (Kodex, Datenschutzrichtlinien usw.) akzeptiert. Wenn das Unternehmen dies ablehnt, wird der Beschwerdeführer davon in Kenntnis gesetzt, dass seine Beschwerde nicht übermittelt werden kann.

Die sieben Meilensteine für das Unternehmen – Wenn ein Unternehmen eine Beschwerde per CCform empfängt, hat es die folgenden Meilensteine zu durchlaufen:

- *Meilenstein 1: Abrufen der Beschwerde:* Das Unternehmen wird von der Plattform darüber informiert, dass eine Beschwerde registriert wurde. Das Unternehmen ruft die Beschwerde daraufhin von der Website der Plattform ab.
- *Meilenstein 2: Bestätigen der korrekten Adressierung der Beschwerde:* Das Unternehmen stimmt zu, dass es der korrekte Empfänger ist und dass die Beschwerde nicht irrtümlicherweise übermittelt wurde.
- *Meilenstein 3: Bestätigen der Annehmbarkeit der Beschwerde:* Das Unternehmen stimmt zu, dass die Beschwerde gültig ist, d. h. dass sich die Beschwerde auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens bezieht.
- *Meilenstein 4: Vorlegen eines Angebots gegenüber dem Beschwerdeführer:* Das Unternehmen macht ein Angebot zur Lösung des Problems: In diesem Angebot kann eine

Anforderung des Verbrauchers berücksichtigt werden oder ein neuer Vorschlag enthalten sein.

- *Meilenstein 5: Vereinbaren einer Lösung mit dem Beschwerdeführer:* Wenn der Beschwerdeführer das Angebot des Unternehmens akzeptiert, vereinbart das Unternehmen eine Lösung. Bitte beachten Sie, dass dieser Meilenstein mehrere Schritte zwischen dem Beschwerdeführer und dem Unternehmen umfassen kann, bevor eine Übereinkunft erreicht wird.
- *Meilenstein 6: Bestätigen, dass eine Lösung erreicht wurde:* Nachdem ein Beschwerdeführer eine Lösung mit einem Unternehmen vereinbart hat, wird diese Lösung von dem Unternehmen umgesetzt. Mit diesem Meilenstein soll sichergestellt werden, dass das Unternehmen die Lösung tatsächlich implementiert. Bitte beachten Sie, dass Verbraucher im Falle der Nichtumsetzung der Lösung die Plattform davon in Kenntnis setzen können, die dann gegen das Unternehmen Maßnahmen wegen Nichterfüllung dieses Verhaltenskodexes ergreifen kann.
- *Meilenstein 7: Schließen der Beschwerdeakte:* Nachdem die Lösung von dem Unternehmen umgesetzt wurde, wird der Meilenstein „Beschwerde geschlossen“ registriert. Beschwerdeführer werden entsprechend informiert.

Von dem Unternehmen eingehende Informationen – Sobald das Unternehmen eine Beschwerde abgerufen hat, wird der Verbraucher von der CCform-Plattform darüber informiert. Als Nächstes teilt das Unternehmen dem Beschwerdeführer per E-Mail einen Zeitrahmen für die Reaktion auf seine Beschwerde mit.

Während des Verfahrens kann das Unternehmen einen Beschwerdeführer direkt kontaktieren, um nähere Informationen oder Nachweisbelege (z. B. Kaufnachweis usw.) anzufordern.

11. WIE KANN ICH DEN FORTSCHRITT HINSICHTLICH MEINER BESCHWERDE VERFOLGEN?

Referenznummer – Wenn ein Verbraucher eine Beschwerde einreicht, sendet die Plattform automatisch eine Nachricht mit dem Datum der Beschwerde und einer eindeutigen Referenznummer an den Verbraucher.

Anhand der Referenznummer kann der Beschwerdeführer dann auf die CCform-Website zugreifen und den Fortschritt hinsichtlich seiner Beschwerde verfolgen oder mit der Plattform in Bezug auf damit zusammenhängende Probleme kommunizieren.

Datum der Beschwerde – Diese Informationen sind wichtig, da daran überprüft werden kann, ob die Reaktionszeit des Unternehmens mit dem selbst benannten Reaktionszeitziel, das während der Registrierung bei der Plattform von dem Unternehmen festgelegt wurde, übereinstimmt.

Wie kann ich den Fortschritt hinsichtlich meiner Beschwerde verfolgen? – Beschwerdeführer können den Status ihrer Beschwerde verfolgen, indem sie sich bei der Website der Plattform anmelden und die Referenznummer der Beschwerde eingeben.

12. WAS IST DAS ERGEBNIS DES BESCHWERDELÖSUNGSVERFAHRENS?

Wenn zwischen dem Beschwerdeführer und dem Unternehmen eine Lösung vereinbart wurde – Falls eine Lösung vereinbart wurde, hat das Unternehmen sicherzustellen, dass diese Lösung umgesetzt wird (z. B. Ersatz oder Rückvergütung usw.).

Sollte das Unternehmen die Lösung nicht umsetzen, kann der Beschwerdeführer die Plattform über die Kontaktadresse bei Problemen davon in Kenntnis setzen.

Wenn keine Lösung erreicht wird – Beschwerdeführer werden darauf hingewiesen, dass weder sie noch das Unternehmen dazu verpflichtet sind, eine Lösung zu erreichen! Wenn keine zufriedenstellende Einigung erzielt werden kann, kann der Beschwerdeführer beschließen, die Beschwerde an ein ADR-System zu übergeben (eine Liste der zugelassenen ADR-Systeme ist auf der Website der Plattform zu finden), was bedeutet, dass ein Dritter beim Erreichen der Lösung behilflich ist. Das Unternehmen ist jedoch nicht dazu verpflichtet, an einem ADR-Verfahren teilzunehmen. Auf der Website der Plattform werden noch weitere Lösungsmöglichkeiten genannt, wie z. B. das von den EU-Regierungen unterstützte EEJ-Net-System.

ABSCHNITT 3: **WELCHE GARANTIE HABE ICH, WENN ICH AN DEM BESCHWERDELOESUNGSVERFAHREN TEILNEHME?**

13. WELCHE GARANTIE BIETET DAS CCFORM-VERFAHREN?

Verhaltenskodex – Das CCform-Verfahren wird durch einen Verhaltenskodex untermauert, an den sich alle registrierten Unternehmen halten müssen. Der Kodex kann auf der Website der Plattform eingesehen werden, sodass Verbraucher sowie sämtliche Interessenten sich über die Verpflichtungen der bei der Plattform registrierten Unternehmen informieren und mögliche Verletzungen feststellen können.

In dem Kodex werden die Funktionen des CCform-Verfahrens und die Verpflichtungen der bei der Plattform registrierten Unternehmen dargelegt.

Vertrag zwischen der Plattform und registrierten Unternehmen – In diesem Vertrag wird die Verpflichtung des Unternehmens in Bezug auf die Nutzung des Beschwerdeformulars ratifiziert. Das Unternehmen ist dazu verpflichtet, die seine Verpflichtungen betreffenden Bestimmungen des Verhaltenskodexes einzuhalten. Mit dem Vertrag wird der Plattform die Verantwortung übertragen, bei Verletzungen der vertraglichen Verpflichtungen entsprechende Schritte zu unternehmen.

14. WELCHE VERPFLICHTUNGEN WERDEN DEN UNTERNEHMEN AUFERLEGT?

Registrierte Unternehmen sind zu Folgendem verpflichtet:

Verpflichtungen in Bezug auf das Beschwerdeverfahren:

- Das Unternehmen ist dazu verpflichtet, durch Senden einer Empfangsbestätigung an die E-Mail-Adresse des Beschwerdeführers auf eine Beschwerde zu reagieren.
- Das Unternehmen kann eine Beschwerde nicht ohne guten Grund zurückweisen: Nach dem Grundsatz des guten Glaubens muss es eine Zurückweisung rechtfertigen.
- Die vorstehend genannten Meilensteine müssen von dem bei CCform registrierten Unternehmen befolgt werden. Dies garantiert, dass Beschwerden innerhalb angemessener Fristen gelöst werden.

- Wenn zwischen dem Beschwerdeführer und dem Unternehmen eine Lösung erreicht wurde, muss sie innerhalb einer angemessenen Frist umgesetzt werden.

Verpflichtungen in Bezug auf die Erweiterungsregeln – Das Unternehmen muss die im Verhaltenskodex dargelegten Erweiterungsregeln einhalten, wenn es sich für eine Personalisierung des CCform-Beschwerdeformulars entscheidet. Es dürfen keine zusätzlichen personenbezogenen Daten angefordert werden.

Verpflichtungen in Bezug auf den Datenschutz – Das Unternehmen muss die Regeln beachten, die die Verarbeitung der ihm gegenüber offen gelegten personenbezogenen Daten bestimmen. Diese Verpflichtung muss in Datenschutzrichtlinien, die für Beschwerdeführer einfach zugänglich sein müssen, unmissverständlich bekundet werden.

ABSCHNITT 4: **WAS KANN ICH TUN, WENN DAS LÖSUNGSVERFAHREN** **FEHLSCHLÄGT?**

15. WAS KANN ICH BEI PROBLEMEN TUN?

Kontaktadresse bei Problemen der Plattform – Verbraucher können die Plattform jederzeit während des Beschwerdeverfahrens über die Aufsichtskommission von einem behaupteten Verstoß des Unternehmens gegen den Verhaltenskodex benachrichtigen.

Die Plattform verlangt dann von dem Unternehmen relevante Detailinformationen, um das Problem beurteilen zu können.

Die Plattform speichert die Detailinformationen über Beschwerden während einer bestimmten Frist (möglicherweise gesetzlich vorgeschrieben) in seiner sicheren Datenbank. Beschwerdeführer können somit anhand der eindeutigen Referenznummer auf eine Beschwerde Bezug nehmen und sie erneut öffnen.

Dieses Verfahren wird von der Aufsichtskommission überwacht. Bei anhaltenden Pflichtverletzungen eines Unternehmens bezogen auf den Verhaltenskodex ist die Aufsichtskommission dazu befugt, Sanktionen zu verhängen.

16. WELCHE MAßNAHMEN KANN DIE PLATTFORM ERGREIFEN?

Versuch der Lösung des Problems mit dem Unternehmen – Nachdem die Plattform von Beschwerdeführern über einen Bruch des Verhaltenskodexes informiert wurde, unternimmt sie entsprechende Schritte, um das Problem zu lösen oder die Situation zu verbessern.

Anwendung von Sanktionen – Wenn das Unternehmen nicht auf die Anforderungen der Plattform reagiert, kann die Plattform die Angelegenheit an die Aufsichtskommission weiterleiten, die dann gegen den Empfänger eine Beschwerde wegen Bruch des Verhaltenskodexes einlegen und entsprechende und angemessene Sanktionen verhängen kann.

17. WAS KANN GETAN WERDEN, WENN KEINE LÖSUNG ERREICHT WIRD?

Möglichkeit der Übergabe der Beschwerde – Beschwerdeführer können die Beschwerde jederzeit während des Beschwerdeverfahrens an ein ADR-System oder an die Gerichte übergeben. Durch die Teilnahme an dem CCform-Verfahren werden Verbraucher nicht ihrer gesetzlichen Rechte beraubt.

Beschwerdeführer, die die Übergabe an ein ADR-System wünschen, finden diesbezügliche Informationen auf der Website der Plattform. Es besteht seitens des Unternehmens keine Verpflichtung, an einem ADR-Verfahren teilzunehmen.

ABSCHNITT 5: **WAS IST DER MEHRWERT DES CCFORM-** **BESCHWERDEVERFAHRENS?**

18. CCFORM ERMÖGLICHT DIE SCHNELLE UND EINFACHE LÖSUNG DES PROBLEMS

Benutzerfreundlich – Benutzer greifen einfach auf eine Website zu, in der das von CCform bereitgestellte Logo enthalten ist. Das CCform-Beschwerdeformular wird auf der Website der CCform-Plattform, den Websites registrierter Unternehmen sowie den Websites Dritter zur Verfügung gestellt. Die Schnittstelle des Beschwerdeformulars ist benutzerfreundlich.

Schnelle Beilegung der Beschwerde – Es ermöglicht die schnelle Beseitigung des Problems. Dank der Art und Weise, wie das Formular aufgebaut und in Abschnitte unterteilt ist, kann ein Unternehmen das jeweilige Problem schnell erkennen. Es hilft Beschwerdeführern dabei, eine Beschwerde mit vollständigen Informationen in strukturierter Form vorzulegen.

Vorsichtige Vorgehensweise – Das CCform-Verfahren stellt eine vorsichtige Vorgehensweise dar. Die beteiligten Parteien sind nicht dazu verpflichtet, eine Lösung im Rahmen dieses Verfahrens zu finden oder sich auf nicht vollkommen zufrieden stellende Lösung zu einigen. Daher können Beschwerdeführer mit Zustimmung des Empfängers jederzeit ein ADR-System einschalten oder auf anderen Wegen, z. B. über die Gerichte, Wiedergutmachung anstreben. Die Plattform stellt Verbrauchern Informationen über die verfügbaren Übergabemöglichkeiten bereit.

19. CCFORM STELLT INFORMATIONEN ÜBER VERBRAUCHERRECHTE BEREIT

Verbraucherinformationen – Die Website der Plattform bietet Links zu Websites mit Informationen über Verbraucherrechte, vorhandene *Vademekums* nationaler und europäischer Gesetze und Kontaktdaten von Verbraucherverbänden, Körperschaften mit freiwilliger Selbstkontrolle und Handelsverbänden, die solche Informationen bekanntermaßen bereitstellen.

Diese Informationen sollen Benutzern dabei helfen, Verbraucherrechte zu verstehen. Ferner dienen sie der Unterstützung von Beschwerdeführern, wenn diese bei Missachtung ihrer Rechte entsprechende Maßnahmen ergreifen möchten.

Kontaktadresse – Neben einer allgemeinen Kontaktadresse, über die Verbraucher weitere Informationen anfordern können, werden Informationen über nationale EEJ-Net-Clearingstellen bereitgestellt, die bei der Übergabe von Beschwerden hilfreich sein können.

20. PLATTFORM KANN JEDERZEIT KONTAKTIERT WERDEN

Die Plattform ist stets erreichbar über:

Allgemeine Kontaktadresse – Über diese E-Mail-Adresse können allgemeine Informationen in Bezug auf das Verfahren angefordert werden.

Kontaktadresse bei Problemen – Über diese Adresse können Beschwerdeführer der Plattform sämtliche Probleme, die möglicherweise während des Beschwerdelösungsverfahrens auftreten, mitteilen. Das Gleiche gilt für den Fall, dass ein Unternehmen seine Verpflichtungen gemäß dem Verhaltenskodex nicht erfüllt. Die Aufsichtskommission reagiert auf sämtliche behaupteten Verstöße gegen den Verhaltenskodex und ergreift notwendige Maßnahmen.