

Wann kann der Verbraucherombudsdienst meine Anfrage bearbeiten?

Ihr Antrag muss vollständig sein:

Anhaltspunkte:

- ✓ Habe ich meinen Namen, Vornamen, Geburtsdatum, vollständige Adresse, Telefonnummer und eventuell die E-Mail-Adresse angegeben?
- ✓ Habe ich meine Beschwerde ausreichend und deutlich beschrieben?
- ✓ Habe ich meiner Beschwerde alle nützlichen und erforderlichen Informationen beigelegt (Kassenzettel, Verträge, Abrechnungen, Kontoauszüge usw.)?
- ✓ Habe ich den gesamten Schriftwechsel mit dem Unternehmen beigelegt?
- ✓ Habe ich ausreichend dargelegt, was ich von der Intervention des Verbraucherombudsdienstes erwarte? Was schlage ich konkret als Lösung für diesen Streitfall vor?
- ✓ Falls ich mich durch einen Dritten habe vertreten lassen, um diese Beschwerde einzureichen: Habe ich eine Vollmacht beigelegt, die diesen Dritten dazu ermächtigt, für mich zu sprechen und mich direkt beim Verbraucherombudsdienst zu vertreten?

Ihr Antrag muss mehrere Zulässigkeitsbedingungen erfüllen.

Der Verbraucherombudsdienst wird Ihren Antrag nicht bearbeiten, wenn:

- ✓ Sie noch keinen Versuch unternommen haben, Ihr Problem direkt mit dem Unternehmen zu klären;
- ✓ Ihr Antrag vor mehr als ein Jahr beim Unternehmen eingebracht wurde;
- ✓ Ihr Antrag anonym ist oder wenn das Unternehmen nicht ausreichend identifiziert wird;
- ✓ Ihr Antrag frei erfunden, schikanös oder diffamierend ist;
- ✓ Ihr Antrag bereits einem Gericht oder einer anderen qualifizierten Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung unterbreitet wurde;
- ✓ Ihr Antrag das wirksame Funktionieren des Verbraucherombudsdienstes behindern würde;
- ✓ Ihr Antrag nicht vollständig ist.