

1. Was passiert, wenn das Unternehmen nicht innerhalb der 30 Tagen auf meine Beschwerde antwortet?

Reagiert das Unternehmen innerhalb von 30 Tagen nicht auf die Verbraucherbeschwerde, wird der Fall automatisch geschlossen. Der Verbraucher erhält im Anschluss eine E-Mail mit dem entsprechenden Hinweis. Der Fall ist dann noch sechs Monate über das Benutzerkonto des Verbrauchers einsehbar.

2. Warum antwortet das Unternehmen auf meine Beschwerde nicht?

Grundsätzlich ist es so, dass Händler nicht dazu verpflichtet sind, das Online-Portal zu nutzen oder an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Es kann demnach sein, dass das Unternehmen nicht antwortet, weil es nicht teilnehmen möchte. Es kann aber auch sein, dass das Unternehmen sich noch nicht auf dem Portal registriert hat oder aus anderen Gründen sich noch nicht bei Ihnen gemeldet hat.

3. Was mache ich, wenn das Unternehmen nicht auf meine Beschwerde reagiert?

Auf Ihren Wunsch fragen wir gern bei dem Unternehmen nach, ob es an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen möchte. Reagiert das Unternehmen nicht oder lehnt es die Teilnahme endgültig ab, beraten wir Sie gern, wie Sie anderweitig zu Ihrem Recht kommen können.

4. Müssen Unternehmen das Online-Portal nutzen und an Schlichtungsverfahren teilnehmen?

Grundsätzlich ist es so, dass Händler nicht dazu verpflichtet sind, das Online-Portal zu nutzen oder an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Wir empfehlen eine Teilnahme, da diese viele Vorteile für ein Unternehmen hat.

5. Ist der Schlichtungsvorschlag für Verbraucher und Unternehmen bindend?

Schlichtungsvorschläge sind in der Regel nicht bindend. Nur wenn beide Parteien die Entscheidung akzeptieren, werden die Entscheidungen bindend.

6. Wie schließe ich eine Beschwerde /ziehe ich eine Beschwerde zurück?

Um Ihre Beschwerde zurückzuziehen, klicken Sie bitte auf den Reiter „Angaben anzeigen“ in Ihrer Benutzeroberfläche. Ganz unten auf der Seite mit den Angaben zu Ihrer Beschwerde finden Sie den Button „Beschwerde zurückziehen“. Ist bereits eine Streitbeilegungsstelle mit dem Fall befasst, müssen Sie dort einen Antrag stellen, um die Beschwerde zurückzuziehen.