



ODR

Online Dispute Resolution

2017/07/12

Verbraucher	1
Streitbeilegungsstelle: Ich möchte eine Beschwerde erstellen	1
Streitbeilegungsstelle: Ich habe eine Beschwerde erhalten	5
Erste Schritte	9
Konto einrichten	9
Zur Übersicht	11
Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen	13
Erstellung einer Beschwerde	15
Beschwerde erstellen	15
Beschwerde als Verbrauchervertreter erstellen	20
Beschwerde bearbeiten	25
Verwaltung einer Beschwerde	27
Beschwerde akzeptieren oder ablehnen	27
Beschwerde zurückziehen	30
Personenbezogene Informationen bearbeiten	32
Vertreter hinzufügen/entfernen	34
Einigung auf Streitbeilegungsstelle	36
Streitbeilegungsstelle auswählen	36
Liste mit Streitbeilegungsstellen schicken	39
Liste mit Streitbeilegungsstellen ablehnen	41
Informationsaustausch	44
Nachricht beantworten	44
Bitte um Besprechung beantworten	47
Text oder Dokument übersetzen	50
Lösung anzeigen	53
Händler	56
Streitbeilegungsstelle: Ich habe eine Beschwerde erhalten	56
Streitbeilegungsstelle: Ich möchte eine Beschwerde erstellen	60
Erste Schritte	64
Neue Organisation erstellen	64
Zur Übersicht	67
Personenbezogene Daten bearbeiten	69
Nutzer innerhalb Ihrer Organisation verwalten	71
Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen	74
Verwaltung einer Beschwerde	76
Auf neue Beschwerde zugreifen	76
Beschwerde akzeptieren oder ablehnen	78
Verfahren abbrechen	82
Vertreter hinzufügen/entfernen	84
Erstellung einer Beschwerde	86
Beschwerde erstellen	86
Beschwerde als Verbrauchervertreter erstellen	89
Beschwerde bearbeiten	92
Einigung auf Streitbeilegungsstelle	94
Streitbeilegungsstelle auswählen	94

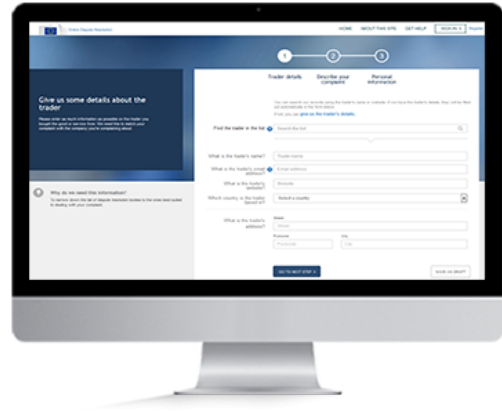
Liste mit Streitbelegungsstellen schicken	96
Liste mit Streitbelegungsstellen ablehnen	98
Informationsaustausch	100
Nachricht beantworten	100
Bitte um Besprechung beantworten	102
Text oder Dokument übersetzen	104
Lösung anzeigen	107

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdeführer)

1. Beschwerde erstellen

Für Beschwerden im Zusammenhang mit Online-Geschäften können Sie das OS-System nutzen.



Übersicht

Vor dem **Erstellen einer Beschwerde** können Sie entweder ein Konto anlegen oder sich anmelden, falls Sie schon ein Konto haben.

Sie können auch ohne Registrierung eine Beschwerde erstellen (in diesem Fall müssen Sie sich allerdings später registrieren). Um das Verfahren einzuleiten, müssen Sie zunächst das Screening durchlaufen, d. h. einige Fragen beantworten. Geben Sie dann die Kontaktdaten des Händlers an, erläutern Sie Ihre Beschwerde und geben Sie einige persönliche Daten an.

Wenn Sie möchten, können Sie all dies als Entwurf speichern. Sie können **die Beschwerde später bearbeiten** und sie dann einreichen.

Sie können auch **eine Beschwerde als Verbrauchervertreter erstellen**.

An diesem Punkt haben Sie auch folgende Handlungsmöglichkeiten:

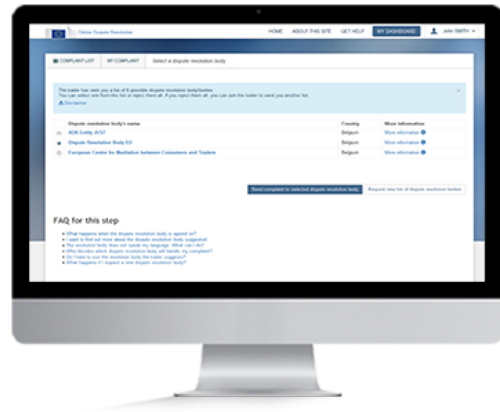
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdeführer)

2. Einigung auf Streitbeilegungsstelle

Wenn der Händler Ihre Beschwerde akzeptiert, wird er eine Liste möglicher Streitbeilegungsstellen vorschlagen, die Ihre Beschwerde bearbeiten können.



Übersicht

Wenn der Händler mit der Fortsetzung des Beschwerdeverfahrens einverstanden ist und mögliche Streitbeilegungsstellen vorgeschlagen hat, müssen Sie ein Konto erstellen, um die nächsten Verfahrensschritte durchlaufen zu können. Wenn Sie schon ein Konto eingerichtet haben, melden Sie sich jetzt an.

Bei Erhalt der vom Händler erstellten Liste der Streitbeilegungsstellen können Sie entweder **eine der Streitbeilegungsstellen aus der Liste akzeptieren** oder eine **neue Liste mit Streitbeilegungsstellen anfordern**. Bei Anforderung einer neuen Liste erhalten Sie vom Händler weitere Listen, bis eine Einigung erzielt ist. Damit das System eine Streitbeilegungsstelle mit Ihrer Beschwerde befassen kann, müssen Sie mindestens eine Stelle aus der Liste des Händlers akzeptieren.

Wenn Sie Fragen zum System haben, **wenden Sie sich an eine nationale Kontaktstelle**.

An diesem Punkt haben Sie auch folgende Handlungsmöglichkeiten:

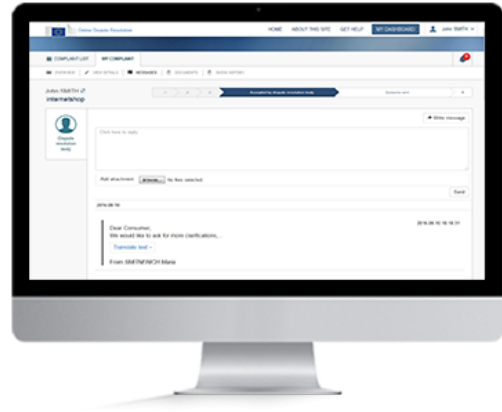
- Zugang zu Ihrer Übersicht
- Informationen zur Beschwerde drucken
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdeführer)

3. Informationsaustausch

Wenn die Streitbelegungsstelle die Beschwerde akzeptiert, wird sie Sie möglicherweise um weitere Auskünfte ersuchen.



Übersicht

Die Streitbelegungsstelle nimmt im Laufe des Verfahrens Kontakt zu Ihnen auf. Sie wird Sie durch Mitteilungen oder im Rahmen einer Besprechung um Stellungnahmen bitten oder bestimmte Unterlagen anfordern. Sie müssen diese **Nachrichten** oder **Einladungen zu Besprechungen** über das OS-System beantworten.

Um fortzufahren, melden Sie sich an, öffnen Sie Ihre Beschwerde, in der Sie eine Nachricht erhalten haben, und beantworten Sie die Nachricht. In der Beschwerde finden Sie den gesamten Schriftverkehr zwischen Ihnen und der Streitbelegungsstelle. Sie können auch Einladungen zu Besprechungen beantworten.

Sie brauchen ggf. Übersetzungen von Unterlagen.

An diesem Punkt haben Sie folgende Handlungsmöglichkeiten:

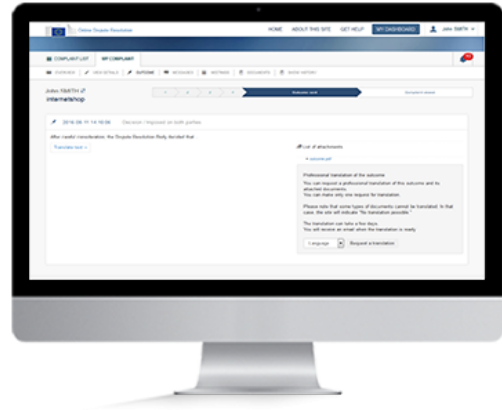
- Zugang zu Ihrer Übersicht
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Nachricht der Streitbelegungsstelle beantworten
- Bitte um Besprechung beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdeführer)

4. Lösung anzeigen

Kommt die Streitbeilegungsstelle zu einer Lösung, wird Ihnen diese übermittelt.



Übersicht

Das System informiert Sie, sobald die Streitbeilegungsstelle eine Lösung vorgeschlagen hat.

Sie können sich in der Beschwerde selbst die **Lösung anzeigen** lassen. Klicken Sie dazu auf Anmelden und Beschwerde öffnen, danach können Sie die Lösung öffnen.

Sie können die Lösung auch durch Anklicken des Glockensymbols in der Benachrichtigungszeile einsehen. Öffnen Sie dann die Liste und klicken Sie auf die Lösung, um sie zu öffnen.

An diesem Punkt haben Sie folgende Handlungsmöglichkeiten:

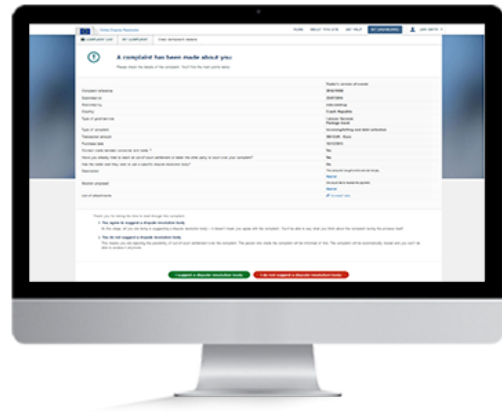
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Nachrichten beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdegegner)

1. Entgegennahme einer Beschwerde

Ein Händler hat eine Beschwerde gegen Sie eingereicht.



Übersicht

Sie wurden per E-Mail darüber unterrichtet, dass ein Händler im System eine Beschwerde gegen Sie erhoben hat.

Zunächst müssen Sie ein Konto einrichten oder sich bei einem bestehenden Konto anmelden.

Sie können die Beschwerde entweder annehmen oder ablehnen. Wenn Sie sie annehmen, müssen Sie und der Händler sich auf die Streitbeilegungsstelle einigen, der die Beschwerde vorgelegt wird. Wenn Sie die Beschwerde ablehnen, wird der Händler über Ihre Entscheidung unterrichtet.

Bitte melden Sie sich zuerst an, danach können Sie die Beschwerde einsehen. Zur Annahme der Beschwerde klicken Sie bitte auf „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“. Zum Ablehnen klicken Sie auf „Ich schlage keine Streitbeilegungsstelle vor“.

Weitere Möglichkeiten:

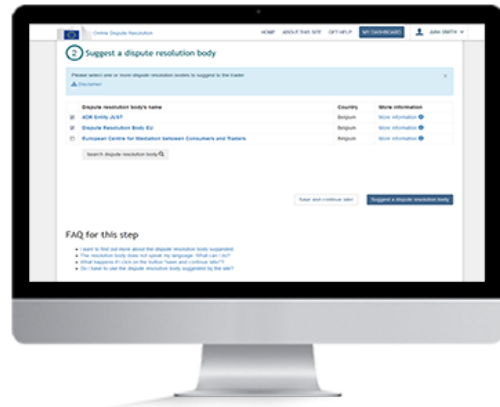
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdegegner)

2. Einigung auf Streitbeilegungsstelle

Sobald Sie die Beschwerde akzeptiert haben, müssen Sie sich mit dem Händler auf eine Streitbeilegungsstelle einigen, an die Ihre Beschwerde weitergeleitet werden soll.



Übersicht

Nachdem Sie die Beschwerde akzeptiert haben, können Sie den Fall aus Ihrer Sicht schildern und/oder eine oder mehrere Streitbeilegungsstellen vorschlagen.

Beschreiben Sie bei Ihrer Schilderung, was genau passiert ist. Danach wird eine Liste mit Streitbeilegungsstellen angezeigt. Wählen Sie eine oder mehrere aus und klicken Sie auf „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“. Der Händler kann nun eine Streitbeilegungsstelle akzeptieren oder alle ablehnen. Akzeptiert der Händler eine Streitbeilegungsstelle, so wird die Beschwerde dieser Stelle zugeleitet. Nach eingehender Prüfung teilt die Streitbeilegungsstelle Ihnen und dem Händler mit, ob der Fall in ihren Zuständigkeitsbereich fällt.

Sie können auch nach einer Streitbeilegungsstelle suchen, die nicht auf der angezeigten Liste steht.

Weitere Möglichkeiten:

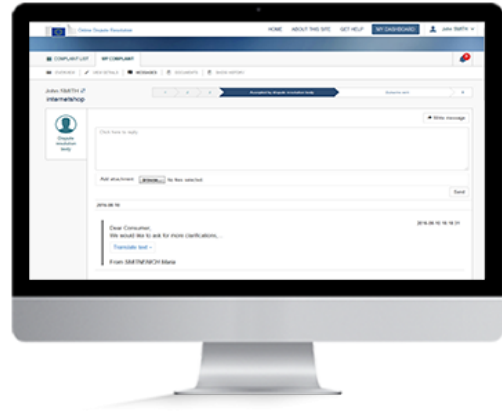
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdegegner)

3. Informationsaustausch

Wenn die Streitbelegungsstelle die Beschwerde akzeptiert, wird sie Sie möglicherweise um weitere Auskünfte ersuchen.



Übersicht

Die Streitbelegungsstelle wird Ihnen gegebenenfalls Nachrichten übermitteln, Sie zu einer Besprechung einladen oder Unterlagen anfordern. Schicken Sie bitte unbedingt eine Antwort auf diese Nachrichten oder Einladungen.

Dazu gehen Sie wie folgt vor: Anmelden, Beschwerde einsehen und Nachricht beantworten. In der Beschwerde finden Sie die gesamte Korrespondenz zwischen Ihnen und der Streitbelegungsstelle.

Weitere Möglichkeiten:

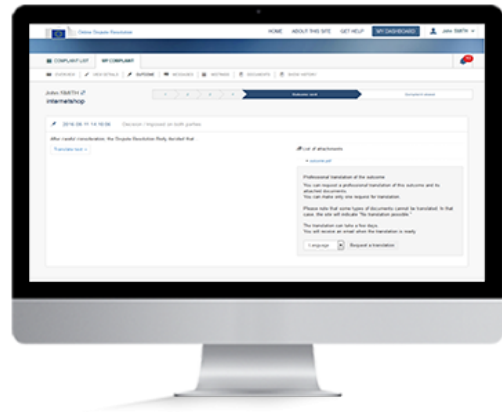
- Contact a national contact point
- Nachricht an Streitbelegungsstelle
- Bitte um Besprechung beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Verbraucher (Beschwerdegegner)

4. Lösung anzeigen

Kommt die Streitbelegungsstelle zu einer Lösung, werden Sie davon unterrichtet.



Übersicht

Sie werden automatisch über die von der Streitbelegungsstelle vorgeschlagene Lösung unterrichtet.

Sie können sich in der Beschwerde die Lösung anzeigen lassen. Klicken Sie dazu auf Anmelden und Beschwerde öffnen und danach auf „Lösung“.

Auch über die Schaltfläche „Lösung anzeigen“ in der Beschwerdeliste in Ihrer Übersicht können Sie die Lösung einsehen.

Eine weitere Möglichkeit ist das Glockensymbol rechts oben in Ihrer Übersicht. Klicken Sie auf die Benachrichtigung in der Liste. Die Lösung wird angezeigt.

Weitere Möglichkeiten:

- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Nachricht beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Konto einrichten

Verbraucher



Übersicht

Sie können nur eine Beschwerde gegen einen Händler einreichen oder auf eine Händlerbeschwerde antworten, wenn Sie ein Konto haben.

Sie können:

- über Ihr bestehendes Konto antworten oder
- ein neues einrichten, falls Sie noch nicht registriert sind.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Melden Sie sich an.

Wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten oder eine E-Mail erhalten haben, dass gegen Sie Beschwerde erhoben wurde, gehen Sie wie folgt vor (nachdem Sie auf den Link in der erhaltenen E-Mail geklickt haben):

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
4. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
5. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

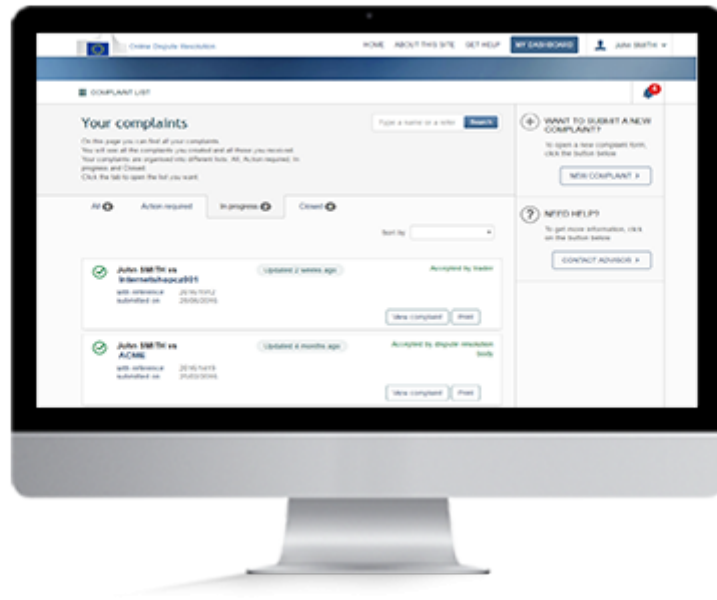
In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt. Jetzt können Sie sich die Beschwerde anzeigen lassen.

3. Beschwerde anzeigen

1. In Ihrer Übersicht finden Sie alle erstellten und/oder empfangenen Beschwerden.
2. Klicken Sie auf einer Beschwerde auf **„Angaben anzeigen“**, um sie zu öffnen und sich einen Überblick anzeigen zu lassen.

Zugang zu Ihrer Übersicht

Verbraucher



Übersicht

In Ihrer Übersicht werden in einer Liste alle Beschwerden angezeigt, die Sie erstellt oder empfangen haben.

Um Ihre Übersicht öffnen zu können, müssen Sie sich anmelden.

In Ihrer Übersicht können Sie:

1. Beschwerden einsehen
2. Beschwerden suchen
3. ein neues Beschwerdeformular aufrufen
4. Verbindung zu einer nationalen Kontaktstelle aufnehmen

Achtung

Zugang zu Ihrer Übersicht erhalten Sie nur über ein OS-Konto.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.
5. Sobald Sie angemeldet sind, erhalten Sie Zugang zu Ihrer Übersicht.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

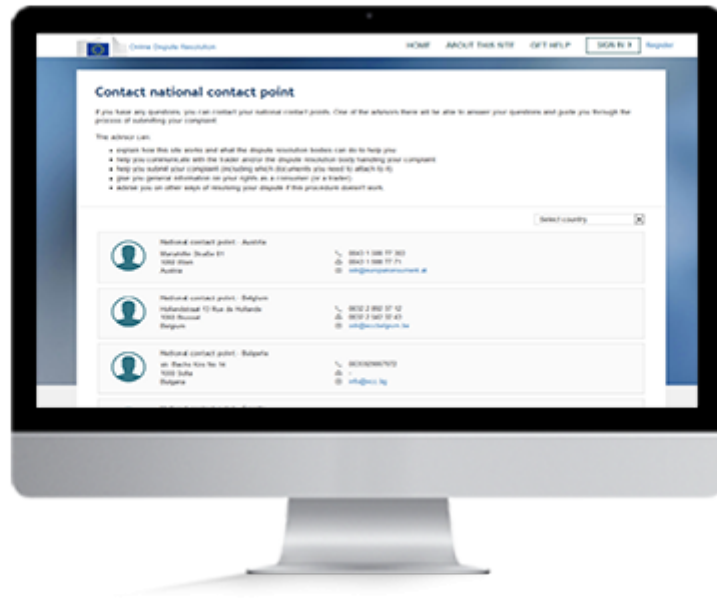
3. Übersicht

Nach der Anmeldung im System werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Auf dieser Seite finden Sie alle Beschwerden, die Sie erstellt oder empfangen haben. Ihre Beschwerden sind den folgenden Listen zugeordnet: **„Alle“**, **„Maßnahmen erforderlich“**, **„In Bearbeitung“**, **„Entwurf“**, **„Abgelehnt“** und **„Geschlossen“**.

Über die Schaltfläche **„Meine Übersicht“** am oberen Bildschirmrand erhalten Sie von allen Seiten aus Zugang zur Übersichtsseite.

Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen

Verbraucher



Übersicht

Bei Fragen wenden Sie sich an eine der nationalen Kontaktstellen. Einer der Berater kann Ihre Fragen beantworten und Ihnen bei der Nutzung des Systems behilflich sein. Der Berater kann:

- erklären, wie dieses Portal funktioniert und wie Ihnen die Streitbeilegungsstellen behilflich sein können
- Ihnen bei der Korrespondenz mit dem Händler und/oder der zuständigen Streitbeilegungsstelle helfen
- Ihnen beim Einreichen der Beschwerde und der erforderlichen Dokumente helfen
- Sie allgemein über Ihre Rechte als Verbraucher (oder Händler) informieren
- Ihnen andere Mittel der Streitbeilegung vorschlagen, wenn dieses Verfahren nicht funktioniert

1. Per E-Mail kontaktieren

1. Klicken Sie auf **„Berater kontaktieren“** oder **„Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen“** (Sie finden diese Schaltfläche auf allen Seiten).
2. Klicken Sie zur Auswahl eines Landes auf **„LAND AUSWÄHLEN“**. Sie können die nationale Kontaktstelle in Ihrem Land oder in einem anderen Land um Hilfe bitten. Die Kontaktdaten werden angezeigt. Die nationalen Kontaktstellen arbeiten eng zusammen, so dass sie Ihnen alle Informationen geben und Ihnen helfen können, sogar wenn die Beschwerde einen Händler im Ausland betrifft.
3. **Notieren Sie sich die E-Mail-Adresse der** nationalen Kontaktstelle Ihrer Wahl.

Sie können der nationalen Kontaktstelle auch über unser Portal eine Nachricht schicken.

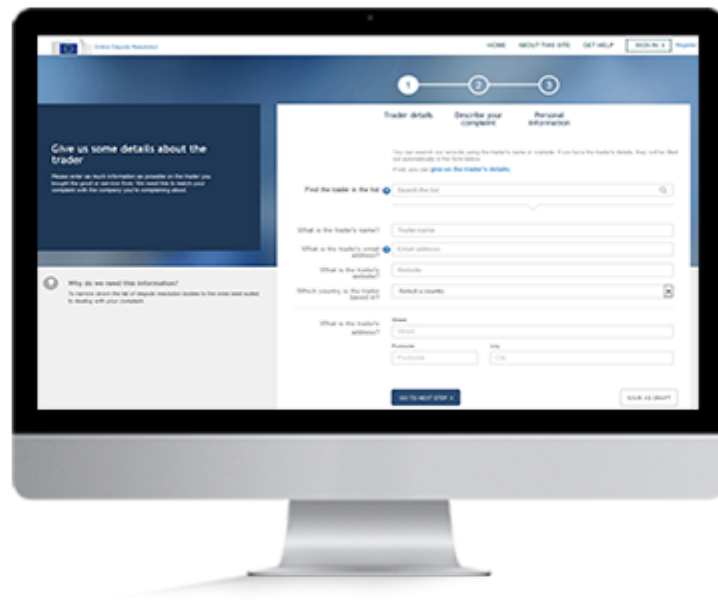
2. Nachricht über das Portal schicken

Um über das System eine Nachricht an eine nationale Kontaktstelle schicken zu können, müssen Sie bereits mit der Erstellung einer Beschwerde begonnen haben.

1. Klicken Sie auf **„Berater kontaktieren“**.
2. Klicken Sie zur Auswahl eines Landes auf **„LAND AUSWÄHLEN“**. Oder klicken Sie in der Liste neben dem ausgewählten Land auf **„Frage stellen“**. Sie können die nationale Kontaktstelle in Ihrem Land oder in einem anderen Land um Hilfe bitten. Die Kontaktdaten der nationalen Kontaktstelle Ihrer Wahl werden Ihnen angezeigt. Die nationalen Kontaktstellen arbeiten eng zusammen, so dass Sie Ihnen auch dann helfen können, wenn die Beschwerde einen Händler im Ausland betrifft.
3. **In das angezeigte Formular können Sie Ihre Nachricht schreiben.**
 1. Geben Sie die Bezugsnummer an (nicht nötig, wenn die Beschwerde bereits eingereicht wurde).
 2. Geben Sie Ihren Text ein. Sie können Ihrer Nachricht auch Dokumente beifügen. Klicken Sie je nach Browser auf **„Durchsuchen“** oder **„Dateien auswählen“** und wählen Sie die Dateien, die Sie anhängen möchten.
 3. Klicken Sie auf **„Nachricht senden“**.

Beschwerde erstellen

Verbraucher



Übersicht

Sie können das OS-System nutzen, indem Sie: ein Konto einrichten oder sich bei Ihrem bestehenden Konto anmelden. Die Erstellung einer Beschwerde ist jedoch auch ohne Registrierung möglich.

Zur Erstellung einer Beschwerde füllen Sie das Online-Beschwerdeformular aus. Machen Sie Angaben zu Ihrer Person, zum Händler, zu Ihrem Einkauf und zum Betreff Ihrer Beschwerde. Laden Sie gegebenenfalls sachdienliche Dokumente hoch (z. B. Rechnung, Bestellung).

Sie können Ihre Beschwerde direkt einreichen oder sie zunächst als Entwurf speichern.

Zur Einreichung Ihrer Beschwerde haben Sie sechs Monate Zeit. Danach werden alle Entwürfe aus Datenschutzgründen gelöscht.

Beschwerde erstellen

Um ein Konto einzurichten, brauchen Sie sich nicht zu registrieren, allerdings müssen Sie sich später über ein EU Login-Konto anmelden.

Möchten Sie eine Beschwerde erstellen ? Sie haben zwei Möglichkeiten:

1. Konto einrichten (oder bei einem bestehenden Konto anmelden).
2. Beschwerde ohne Registrierung nach Beantwortung einfacher Screeningfragen auf der Startseite

In beiden Fällen müssen Sie ein Beschwerdeformular ausfüllen.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung wird oben rechts Ihr Konto angezeigt.

Ihre Beschwerden sind in Ihrer Übersicht aufgelistet.

Klicken Sie zur Erstellung einer Beschwerde auf „Neue Beschwerde“.

Sie werden zum Ausfüllen eines einfachen Formulars aufgefordert (Angaben zum Händler, zu Ihrer Beschwerde und Ihre Kontaktdaten

Möchten Sie sich jetzt anmelden? Zur Erstellung einer Beschwerde ohne Registrierung beantworten Sie die 3 Screeningfragen auf der Startseite.

3. Screeningfragen

Um eine Beschwerde über unser Portal einzureichen, müssen Sie in der EU leben und ein Produkt oder eine Dienstleistung von einem in der EU ansässigen Händler gekauft haben.

Vor der Erstellung einer Beschwerde müssen Sie drei kurze Fragen beantworten, um zu prüfen, ob Sie unseren Dienst nutzen können.

So können Sie die Fragen aufrufen:

1. Sie möchten ohne Registrierung fortfahren?
 - Klicken Sie auf der Startseite auf „Verbraucher“ und beantworten Sie die drei Fragen.
2. Sie sind bereits angemeldet? Klicken Sie in diesem Fall in Ihrer Übersicht auf „Neue Beschwerde“, und beantworten Sie dann die drei Fragen.
 - Ist Ihre Beschwerde zulässig, klicken Sie weiter „Zum Beschwerdeformular“.

4. Angaben zum Händler

Machen Sie ausführliche Angaben zum Händler, von dem Sie die Ware oder Dienstleistung gekauft haben. So stellen Sie sicher, dass Ihre Beschwerde vom richtigen Dienst bearbeitet wird.

Geben Sie im Feld „Händler in der Liste suchen“ die ersten Buchstaben des Händlernamens ein. Sofern der Händler bereits im System erfasst ist, wird er Ihnen mit anderen übereinstimmenden Namen angezeigt.

Klicken Sie auf den gesuchten Händler. Das System ergänzt die Adresse und Kontaktdaten.

Ihr Händler ist nicht in der Liste? In diesem Fall müssen Sie die Kontaktdaten manuell eingeben. Danach klicken Sie weiter zum nächsten Schritt.

5. Worum geht es bei Ihrer Beschwerde?

Beschreiben Sie das Produkt/die Dienstleistung und Ihr Problem so genau wie möglich. Auf diese Weise können der Händler und die Streitbeilegungsstelle besser nachvollziehen, worum es Ihnen geht. Geben Sie auch an, welche Lösung Sie bevorzugen.

Danach klicken Sie weiter zum nächsten Schritt.

6. Personenbezogene Informationen

Geben Sie Ihre Kontaktdaten ein. Das vereinfacht die Kontaktaufnahme für den Händler und die Streitbeilegungsstelle.

Danach können Sie Ihre Beschwerde als Entwurf speichern oder Ihre Beschwerde direkt einreichen.

7. Als Entwurf speichern

Ihr Entwurf kann nur von Ihnen eingesehen werden. Sie können ihn beliebig oft bearbeiten, müssen ihn allerdings innerhalb von sechs Monaten einreichen. Wenn Sie Ihre Beschwerde ohne Registrierung einreichen, werden Sie per E-Mail aufgefordert, Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen. Erst wenn Sie dies getan haben, wird der Händler benachrichtigt.

Um Ihren Entwurf zu speichern und später zu bearbeiten, klicken Sie auf **„Als Entwurf speichern“**. Wenn Sie angemeldet sind, werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet und erhalten die Bestätigung, dass Ihre Beschwerde als Entwurf gespeichert wurde.

Sie sind nicht angemeldet? Sie werden zur Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse aufgefordert. Klicken Sie nach der Eingabe auf **weiter**. Sie werden weitergeleitet und erhalten auf einer neuen Seite die Bestätigung, dass Ihre Beschwerde gespeichert wurde. Von hier aus können Sie Ihre Beschwerde ausdrucken und bearbeiten, die Hilfeseiten für weitere Informationen konsultieren, zur Startseite zurückkehren oder eine nationale Kontaktstelle kontaktieren. In einer E-Mail erhalten Sie die Bezugsnummer Ihrer Beschwerde, so dass Sie sie im System jederzeit wiederfinden können. Manchmal landen diese E-Mails in Ihrem Spam-Ordner, schauen Sie also auch dort nach!

Jetzt können Sie Ihre Beschwerde über einen Zeitraum von sechs Monaten beliebig oft bearbeiten und die Beschwerde einreichen, sobald Sie fertig sind.

8. Beschwerde einreichen

Klicken Sie auf **Beschwerde einreichen**. Es erscheint eine Nachricht, in der bestätigt wird, dass Ihre Beschwerde eingereicht wurde.

Wenn Sie Ihre Beschwerde ohne Registrierung erstellt haben, werden Sie per E-Mail aufgefordert, Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen. Erst wenn Sie dies getan haben, wird der Händler benachrichtigt.

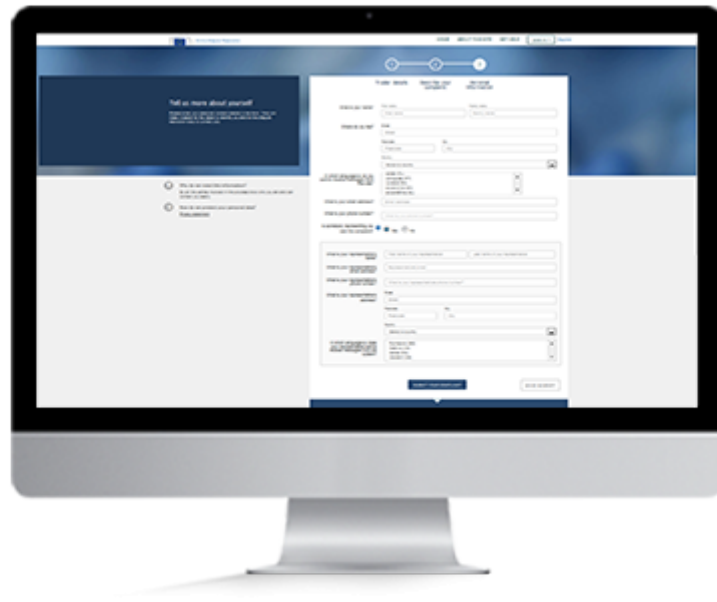
Wenn Sie den Inhalt einer Beschwerde noch einmal verwenden möchten, können Sie ihn kopieren:

1. Wählen Sie in Ihrer Übersicht die Beschwerde, die Sie kopieren möchten und klicken Sie auf „Beschwerde anzeigen“.
2. Es öffnet sich eine Übersichtsseite zu der Beschwerde. Klicken Sie rechts in Ihrer Übersicht auf „Kopieren“.
3. Daraufhin wird Ihnen das Beschwerdeformular mit den teilweise kopierten Inhalten und Ihren Kontaktdaten angezeigt. Die Angaben zum Händler werden nicht kopiert.
4. Machen Sie alle erforderlichen Angaben und reichen Sie die neue Beschwerde ein.

Sie können nur eine von Ihnen erstellte Beschwerde kopieren, keine Beschwerde, die gegen Sie erhoben wurde.

Beschwerde als Verbrauchervertreter erstellen

Verbraucher



Übersicht

Um im Namen einer anderen Person eine Beschwerde erstellen zu können, müssen Sie das Online-Beschwerdeformular ausfüllen. Sie müssen dort Ihre eigenen und die Kontaktdaten des Verbrauchers eingeben und Angaben zum Händler, zum Einkauf und zur Beschwerde machen. Sie können auch sachdienliche Unterlagen hochladen (z. B. Rechnung, Bestellung).

Wenn Sie fertig sind, können Sie die Beschwerde einreichen. Noch nicht fertig? Sie können Ihre Beschwerde als Entwurf speichern und später weiter bearbeiten. Sie müssen Sie allerdings innerhalb von sechs Monaten einreichen. Nach diesem Zeitraum wird sie aus Datenschutzgründen gelöscht.

Sie und der Verbraucher können die Beschwerde auf unserem Portal verfolgen.

Beschwerde erstellen

Sie können eine Beschwerde im Namen einer anderen Person ohne Registrierung erstellen. Erst später müssen Sie sich im System anmelden.

Wenn Sie noch nicht bei EU Login registriert sind, müssen Sie ein Konto einrichten.

Wenn Sie Ihre Beschwerde ohne Registrierung erstellen, müssen Sie sie später mit Ihrem Konto verknüpfen. Das ist ganz einfach – klicken Sie auf den Link in der E-Mail, die Sie vom System erhalten und melden Sie sich bei Ihrem neuen EU Login-Konto an. Dadurch wird Ihre Beschwerde mit Ihrem Konto verknüpft.

Um eine Beschwerde für eine andere Person einzureichen, füllen Sie das Beschwerdeformular aus.

Zum Einreichen einer Beschwerde für eine andere Person haben Sie zwei Möglichkeiten:

1. Sie können sich bei einem bestehenden Konto anmelden und eine Beschwerde erstellen.
2. Sie erstellen eine Beschwerde ohne Registrierung durch Beantwortung von 3 einfachen Fragen auf der Startseite.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.
5. In Ihrer Übersicht werden Ihnen alle Beschwerden angezeigt.
6. Dies sind Beschwerden, die Sie als Verbraucher oder als Vertreter (im Namen einer anderen Person) erstellt haben.

Klicken Sie auf „Neue Beschwerde“, um eine Beschwerde zu erstellen. Sie werden zum Ausfüllen eines einfachen Formulars aufgefordert (Angaben zum Händler, Ihre Kontaktdaten und Kontaktdaten des Verbrauchers).

Sie möchten ohne Registrierung fortfahren? Zur Erstellung einer Beschwerde ohne Registrierung beantworten Sie drei Screeningfragen auf der Startseite.

3. Screeningfragen

Um über unser Portal eine Beschwerde erstellen zu können, müssen Sie (und die Person, die Sie vertreten) in der EU ansässig sein. Die von Ihnen vertretene Person muss ein Produkt oder eine Dienstleistung von einem Händler in der EU gekauft haben.

Vor der Erstellung einer Beschwerde müssen Sie drei kurze Fragen beantworten, um zu prüfen, ob Sie unseren Dienst nutzen können.

So erstellen Sie eine Beschwerde ohne Registrierung:

1. Klicken Sie auf der Startseite auf „Verbraucher“ und beantworten Sie die drei Fragen.
2. Ist Ihre Beschwerde zulässig, klicken Sie weiter „Zum Beschwerdeformular“.
3. Füllen Sie das Formular aus (machen Sie Angaben zum Händler und zur Beschwerde und geben Sie Ihre Kontaktdaten und die des Verbrauchers an).

4. Angaben zum Händler

Machen Sie ausführliche Angaben zum Händler, von dem Sie die Ware oder Dienstleistung gekauft haben. So stellen Sie sicher, dass Ihre Beschwerde vom richtigen Dienst bearbeitet wird.

Beginnen Sie mit der Eingabe im Textfeld **„Händler in der Liste suchen“**.

Das System zeigt Ihnen eine Liste mit möglichen Händlern an. Klicken Sie auf den gesuchten Händler. Das System ergänzt die Adresse und Kontaktdaten des Händlers. Ihr Händler ist noch nicht in der Liste? In diesem Fall müssen Sie die Kontaktdaten manuell eingeben. Danach klicken Sie weiter zum nächsten Schritt.

5. Worum geht es bei Ihrer Beschwerde?

Beschreiben Sie das Produkt/die Dienstleistung und das Problem so genau wie möglich. Auf diese Weise können der Händler und die Streitbeilegungsstelle besser nachvollziehen, worum es Ihnen geht. Geben Sie auch an, welche Lösung Sie bevorzugen.

Danach klicken Sie weiter zum nächsten Schritt.

6. Personenbezogene Informationen

Als Vertreter müssen Sie Ihre eigenen und die Kontaktdaten der von Ihnen vertretenen Person angeben. Das vereinfacht die Kontaktaufnahme für den Händler und die Streitbeilegungsstelle.

Danach können Sie Ihre Beschwerde als Entwurf speichern oder direkt einreichen.

7. Als Entwurf speichern

Ihr Entwurf kann nur von Ihnen eingesehen werden. Sie können ihn beliebig oft bearbeiten, müssen ihn allerdings innerhalb von sechs Monaten einreichen. Wenn Sie die Beschwerde ohne Registrierung einreichen, werden Sie per E-Mail aufgefordert, Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen. Erst wenn Sie dies getan haben, wird der Händler benachrichtigt.

Um Ihren Entwurf zu speichern und später zu bearbeiten, klicken Sie auf **„Als Entwurf speichern“**. Wenn Sie angemeldet sind, werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet und erhalten die Bestätigung, dass Ihre Beschwerde als Entwurf gespeichert wurde.

Sie sind nicht angemeldet? Sie werden zur Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse aufgefordert. Klicken Sie nach der Eingabe auf weiter. Sie werden weitergeleitet und erhalten auf einer neuen Seite die Bestätigung, dass Ihre Beschwerde gespeichert wurde. Von hier aus können Sie Ihre Beschwerde ausdrucken und bearbeiten, die Hilfeseiten für weitere Informationen konsultieren, zur Startseite zurückkehren oder eine nationale Kontaktstelle kontaktieren. In einer E-Mail erhalten Sie die Bezugsnummer Ihrer Beschwerde, so dass Sie sie im System jederzeit wiederfinden können.

Manchmal landen diese E-Mails in Ihrem Spam-Ordner, schauen Sie also auch dort nach!

Jetzt können Sie Ihre Beschwerde über einen Zeitraum von sechs Monaten beliebig oft bearbeiten und die Beschwerde einreichen, sobald Sie fertig sind.

8. Beschwerde einreichen

Klicken Sie auf **Beschwerde einreichen**. Es erscheint eine Nachricht, in der bestätigt wird, dass die Beschwerde eingereicht wurde.

Wenn Sie Ihre Beschwerde ohne Registrierung erstellt haben, werden Sie per E-Mail aufgefordert, Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen. Klicken Sie auf den Link in der erhaltenen E-Mail, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen. Erst wenn Sie dies getan haben, wird der Händler benachrichtigt.

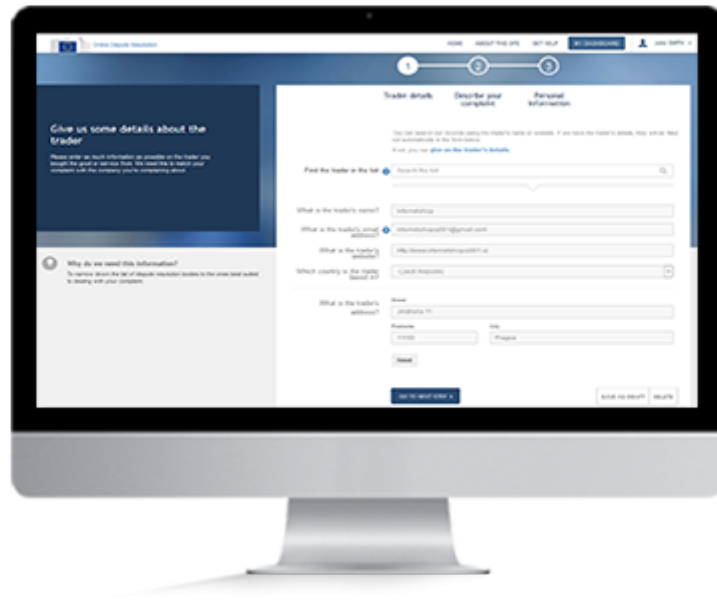
Wenn Sie den Inhalt einer Beschwerde noch einmal verwenden möchten, können Sie ihn kopieren:

1. Wählen Sie in Ihrer Übersicht die Beschwerde, die Sie kopieren möchten und klicken Sie auf „Beschwerde anzeigen“.
2. Es öffnet sich eine Übersichtsseite zu der Beschwerde. Klicken Sie rechts in Ihrer Übersicht auf „Kopieren“.
3. Daraufhin wird Ihnen das Beschwerdeformular mit den teilweise kopierten Inhalten und Ihren Kontaktdaten sowie den Kontaktdaten des Verbrauchers, den Sie vertreten, angezeigt. Die Angaben zum Händler werden nicht kopiert.
4. Machen Sie alle erforderlichen Angaben und reichen Sie die neue Beschwerde ein.

Sie können nur eine von Ihnen erstellte Beschwerde kopieren. Sie können keine Beschwerde kopieren, die gegen Sie erhoben wurde.

Beschwerde bearbeiten

Verbraucher



Übersicht

Wenn Sie Ihre Beschwerde als Entwurf gespeichert haben, können Sie diese später weiter bearbeiten, solange Sie sie noch nicht eingereicht haben. Sobald Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben, können Sie sie nicht mehr bearbeiten.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde gibt es je nachdem, ob Sie sich im System angemeldet haben, als Sie den Entwurf speicherten, verschiedene Möglichkeiten.

1. Beschwerde bearbeiten

Sie können eine als Entwurf gespeicherte Beschwerde bearbeiten, allerdings nur solange sie noch nicht eingereicht wurde.

A. Gast (nicht angemeldeter Nutzer)

Wenn Sie Ihren Beschwerdeentwurf gespeichert haben, ohne sich anzumelden, können Sie:

1. auf der nach dem Speichern des Entwurfs erscheinenden Bestätigungsseite auf „Beschwerde bearbeiten“ klicken;
2. in der zur Bestätigung der Speicherung Ihrer Beschwerde erhaltenen E-Mail auf „Beschwerde bearbeiten“ klicken.

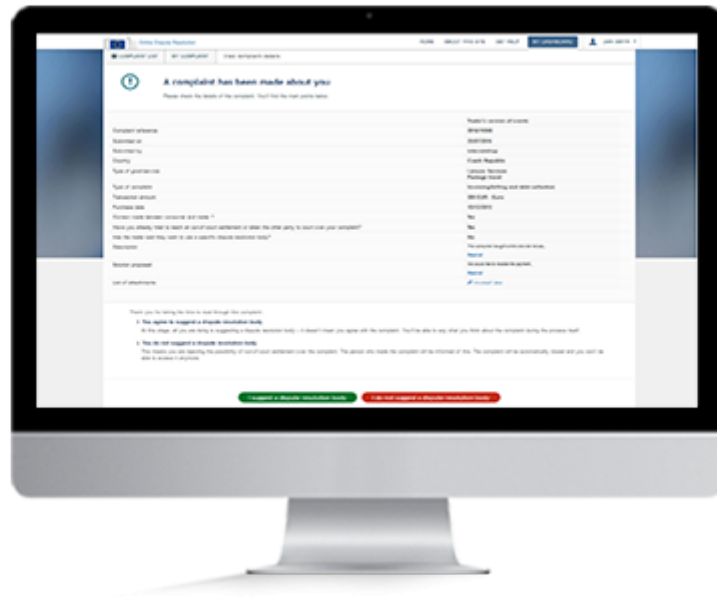
B. Angemeldeter Nutzer

Wenn Sie Ihren Beschwerdeentwurf gespeichert haben, nachdem Sie sich angemeldet hatten, können Sie:

1. auf „Beschwerde anzeigen“ klicken, nachdem Sie sich angemeldet haben und zu Ihrer Übersicht gegangen sind. Danach können Sie Ihren Beschwerdeentwurf bearbeiten.

Beschwerde akzeptieren oder ablehnen

Verbraucher



Übersicht

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn ein Händler Beschwerde gegen Sie erhebt.

Bitte lesen Sie sich alle Informationen zu der Beschwerde aufmerksam durch, bevor Sie entscheiden, ob Sie dieses Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit nutzen möchten.

Sollten Sie das System bisher noch nicht genutzt haben, müssen Sie erst ein EU Login-Konto einrichten.

Dann müssen Sie entscheiden, ob Sie eine Streitbeilegungsstelle vorschlagen. Entscheiden Sie sich dagegen, lehnen Sie damit auch das Streitbeilegungsverfahren ab.

Sie können den Fall auch einem Vertreter zuweisen, der sich an Ihrer Stelle darum kümmern wird. Weitere Informationen finden Sie unter „Vertreter hinzufügen/entfernen“.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.
5. In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

Jetzt können Sie sich die gesuchte Beschwerde anzeigen lassen.

3. Beschwerde anzeigen

1. In Ihrer Übersicht finden Sie alle empfangenen oder erstellten Beschwerden.
2. Suchen Sie nach der neu eingegangenen Beschwerde.
3. Klicken Sie zum Öffnen der Beschwerde auf **„Beschwerde anzeigen“**. Es erscheint eine Übersicht.

Entscheiden Sie nun, ob Sie eine Streitbeilegungsstelle vorschlagen.

4. Ich schlage eine Streitbelegungsstelle vor

Wenn Sie die Beschwerde über das Online-Verfahren abwickeln möchten, müssen Sie eine Streitbelegungsstelle vorschlagen. Das bedeutet nicht, dass Sie den Ausführungen des Beschwerdeführers zustimmen. Sie können den Fall später aus Ihrer Sicht schildern.

- Klicken Sie auf „Ich schlage eine Streitbelegungsstelle vor“.

Sie können sich auch gegen eine Bearbeitung Ihrer Beschwerde im Streitbelegungsverfahren entscheiden. In diesem Fall schlagen Sie keine Streitbelegungsstelle vor..

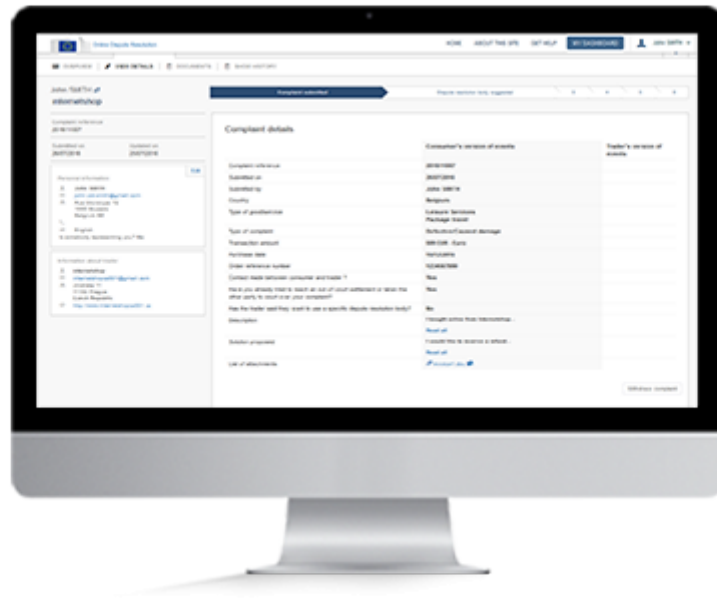
5. Ich schlage keine Streitbelegungsstelle vor

Entscheiden Sie sich gegen das Verfahren, wird der Beschwerdeführer darüber informiert, und die Beschwerde wird automatisch geschlossen.

- Klicken Sie auf „Ich schlage keine Streitbelegungsstelle vor“

Beschwerde zurückziehen

Verbraucher



Übersicht

Sie können eine Beschwerde jederzeit zurückziehen.

Solange Ihre Beschwerde noch nicht an eine Streitbeilegungsstelle weitergeleitet wurde, können Sie sie selbst im System zurückziehen.

Ist bereits eine Streitbeilegungsstelle mit dem Fall befasst, müssen Sie dort einen Antrag stellen, um die Beschwerde zurückzuziehen. Die Streitbeilegungsstelle zieht die Beschwerde dann im System zurück.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt. Sie können jetzt Ihre Beschwerde zurückziehen.

3. Beschwerde zurückziehen

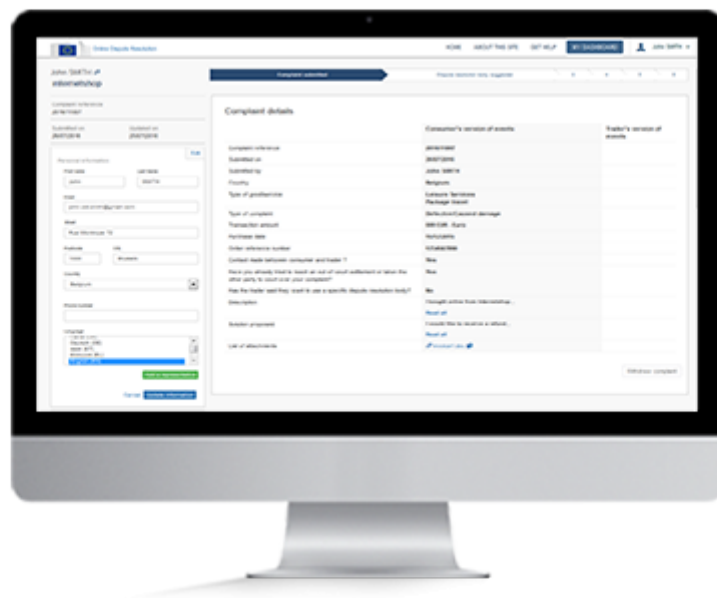
Sie können Ihre Beschwerde nur zurückziehen, solange sie noch nicht an eine Streitbeilegungsstelle weitergeleitet wurde. Danach müssen Sie die Streitbeilegungsstelle bitten, die Beschwerde für Sie zu schließen.

1. Wählen Sie die Beschwerde, die Sie zurückziehen möchten.
2. Klicken Sie auf **„Beschwerde anzeigen“**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **„Angaben anzeigen“**, um sich alle Einzelheiten anzeigen zu lassen.
4. Klicken Sie auf **„Beschwerde zurückziehen“**.
5. Bestätigen Sie diesen Schritt.

Ihre Beschwerde wurde zurückgezogen. Der Händler wird per E-Mail benachrichtigt, dass die Beschwerde zurückgezogen wurde.

Personenbezogene Daten bearbeiten

Verbraucher



Übersicht

Sobald Sie ein (EU Login) Konto eingerichtet haben, haben Sie Zugriff auf Ihre personenbezogenen Informationen und können sie bearbeiten. Die Änderungen werden nur in der betreffenden Beschwerde vorgenommen. Laufen mehrere Beschwerden gleichzeitig, müssen Sie die Informationen in jeder einzeln ändern.

Um Ihre personenbezogenen Informationen bearbeiten zu können, müssen Sie sich im System anmelden und eine Beschwerde öffnen. Lassen Sie sich die „Angaben anzeigen“. Klicken Sie auf „Bearbeiten“, um die Angaben zu ändern.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

2. Beschwerde öffnen

Suchen Sie in Ihrer Übersicht mit Hilfe der verschiedenen Filter die Beschwerde, die Sie bearbeiten möchten. Klicken Sie auf „Angaben anzeigen“, um sie zu öffnen.

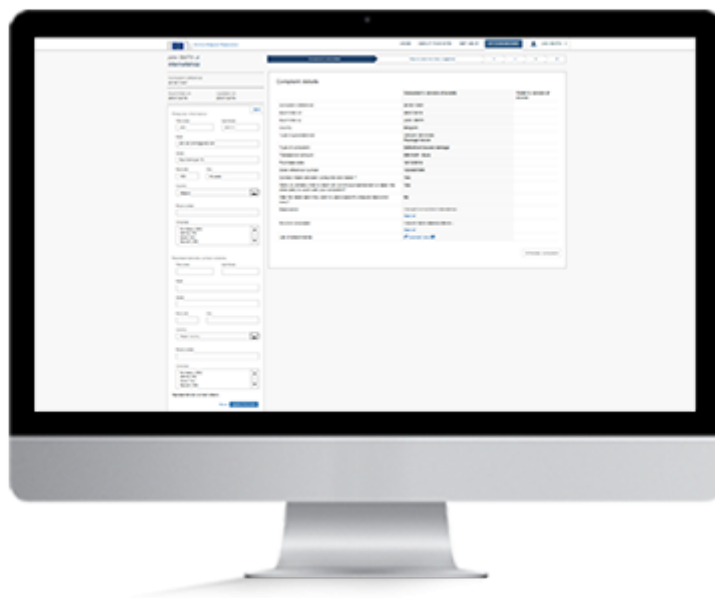
3. Personenbezogene Daten bearbeiten

Klicken Sie auf „Angaben anzeigen“ und dann auf „Bearbeiten“, um Ihre Kontaktdaten zu ändern.

Sobald Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf „Angaben aktualisieren“.

Vertreter hinzufügen/entfernen

Verbraucher



Übersicht

Sie können jederzeit einen Vertreter hinzufügen/entfernen.

Melden Sie sich an und öffnen Sie die Beschwerde.

Klicken Sie auf „Angaben anzeigen“ und dann links auf „Bearbeiten“. Es öffnet sich ein Formular mit den bei Einreichung Ihrer Beschwerde gemachten Angaben. Dort können Sie jederzeit einen Vertreter hinzufügen oder entfernen.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

2. Beschwerde öffnen

Klicken Sie zum Öffnen der Beschwerde, zu der Sie einen Vertreter hinzufügen oder aus der Sie einen Vertreter entfernen möchten, in Ihrer Übersicht auf „Angaben anzeigen“.

3. Vertreter hinzufügen

Klicken Sie auf „Angaben anzeigen“ und dann links auf „Bearbeiten“. Es öffnet sich ein Formular mit allen Angaben, die Sie bei Einreichung Ihrer Beschwerde gemacht haben.

Klicken Sie auf „Vertreter hinzufügen“.

Tragen Sie die Kontaktdaten des Vertreters ein und klicken Sie auf „Angaben aktualisieren“.

4. Vertreter entfernen

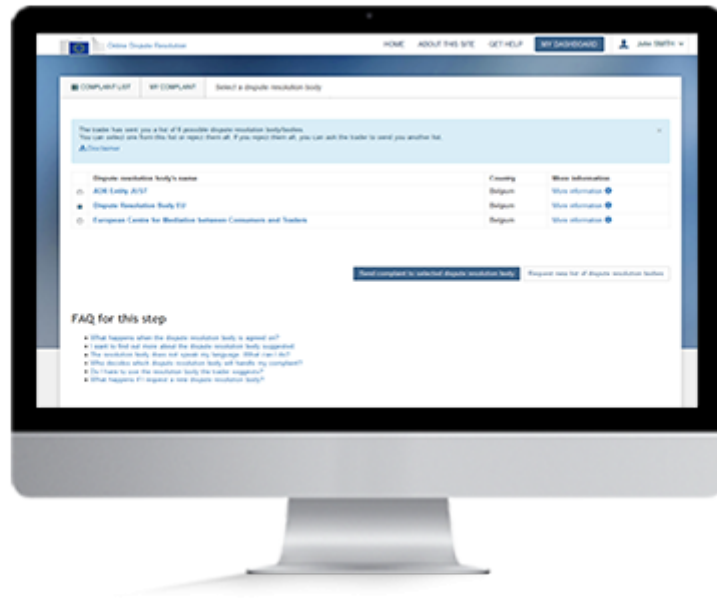
Klicken Sie auf „Angaben anzeigen“ und dann links auf „Bearbeiten“.

Es öffnet sich ein Formular mit allen Angaben, die Sie bei Einreichung Ihrer Beschwerde gemacht haben.

- Zum Entfernen eines Vertreters klicken Sie auf „Vertreter entfernen“. Sie werden aufgefordert, dies zu bestätigen. Klicken Sie auf „Weiter“.

Streitbelegungsstelle auswählen

Verbraucher



Übersicht

Sobald sich der Händler einverstanden erklärt, Ihre Beschwerde durch eine Streitbelegungsstelle bearbeiten zu lassen, schickt er Ihnen über das System eine Liste mit einer oder mehreren Streitbelegungsstelle(n), die für die Bearbeitung in Frage kommt/kommen.

Lesen Sie sich die Informationen zu den einzelnen Stellen (Gebühren, geografische Abdeckung, Verfahren usw.) gut durch. Sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde durch eine dieser Stellen einverstanden? Falls ja, wählen Sie diese in der Liste und klicken Sie dann auf „Beschwerde an ausgewählte Streitbelegungsstelle weiterleiten“.

Wenn Sie Ihre Beschwerde ohne Registrierung erstellt haben, müssen Sie sich nun registrieren. Für die Anmeldung benötigen Sie ein EU Login-Konto.

Achtung

Sie können nur eine Streitbelegungsstelle aus der Liste des Händlers auswählen.

Um fortzufahren, müssen Sie sich nun im System anmelden. Falls notwendig, richten Sie ein Konto ein. Wenn Sie bereits über ein Konto verfügen, können Sie sich direkt anmelden.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt. Sie können nun nach Ihrer Beschwerde suchen.

3. Nach einer Beschwerde suchen

Nach Ihrer Anmeldung im System werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Dort werden Ihnen alle Beschwerden angezeigt, die Sie selbst erstellt oder die Sie empfangen haben. Ihre Beschwerden sind in folgenden Listen sortiert: „Alle“, „Maßnahmen erforderlich“, „In Bearbeitung“, „Entwurf“, „Abgelehnt“ und „Geschlossen“. Einige dieser Filter werden erst angezeigt, wenn eine Beschwerde mit diesem Status vorliegt.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte der Liste **„Maßnahmen erforderlich“**.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Beschwerde in der Liste.
3. Klicken Sie in derselben Zeile auf die Schaltfläche **„Streitbeilegungsstelle auswählen“**.

Sie können jetzt eine Streitbeilegungsstelle auswählen.

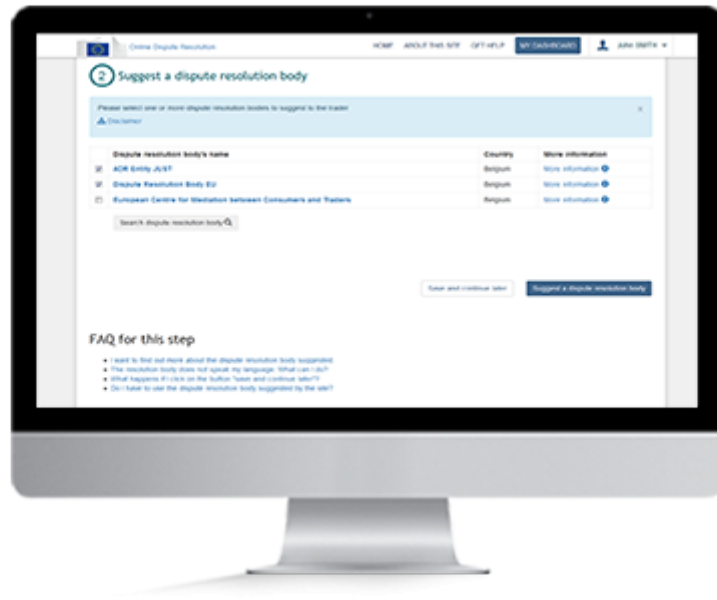
4. Streitbelegungsstelle auswählen

Ihnen wird nun die Liste der vom Händler vorgeschlagenen Streitbelegungsstellen angezeigt. Gehen Sie in Ruhe alle Angaben zu Gebühren, geografischer Abdeckung, Verfahren usw. durch, bevor Sie sich für eine Stelle entscheiden. (Zum Anzeigen dieser Angaben klicken Sie auf „Weitere Informationen“). Nächste Schritte:

1. Wählen Sie eine der Streitbelegungsstellen aus.
2. Klicken Sie auf „Beschwerde an ausgewählte Streitbelegungsstelle weiterleiten“.

Liste mit Streitbelegungsstellen senden

Verbraucher



Übersicht

Sie haben zugestimmt, die Beschwerde über das Portal weiterzuverfolgen und haben auf die Schaltfläche „Ich schlage eine Streitbelegungsstelle vor“ geklickt.

Nächste Schritte:

1. Sie schildern den Fall aus Ihrer Sicht.
2. Sie müssen mindestens eine Streitbelegungsstelle vorschlagen. Ausgehend von den Angaben in der Beschwerde zeigt Ihnen das System eine Liste möglicher Streitbelegungsstellen an. Sie können weitere hinzufügen, wenn Sie möchten.

Nach dem Empfang der Liste wird der Händler eine der von Ihnen vorgeschlagenen Streitbelegungsstellen auswählen oder eine neue Liste anfordern. Sie müssen sich mit dem Händler innerhalb von 30 Tagen nach Einreichen der Beschwerde auf eine Streitbelegungsstelle einigen. Andernfalls wird die Beschwerde automatisch geschlossen.

1. Schilderung des Falls aus Ihrer Sicht

Mit einem Klick auf „Ich schlage eine Streitbelegungsstelle vor“ öffnet sich eine neue Seite.

Auf dieser Seite können Sie den Fall aus Ihrer Sicht schildern.

2. Liste mit Streitbelegungsstellen senden

Ihnen werden alle Streitbelegungsstellen aufgelistet, die für die Bearbeitung der Beschwerde in Frage kommen.

1. Klicken Sie auf „Weitere Informationen“, um mehr über die einzelnen Stellen zu erfahren.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Streitbelegungsstellen.
3. Klicken Sie auf „Streitbelegungsstelle vorschlagen“.

Mit der Suchfunktion können Sie weitere Streitbelegungsstellen hinzufügen.

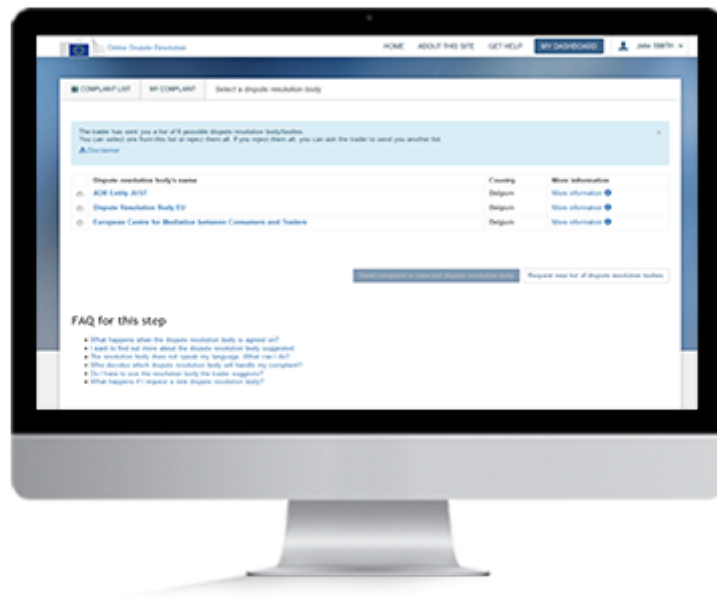
3. Streitbelegungsstelle suchen

Klicken Sie auf „Streitbelegungsstelle suchen“

1. Geben Sie den Namen der Streitbelegungsstelle ODER des Landes ODER des Wirtschaftszweigs ein.
2. Klicken Sie auf „Suchen“.
3. Wählen Sie die Streitbelegungsstelle, die Sie mit dem Fall betrauen möchten.
4. Klicken Sie auf „Streitbelegungsstelle auswählen“

Liste mit Streitbelegungsstellen ablehnen

Verbraucher



Übersicht

Sobald sich der Händler einverstanden erklärt, Ihre Beschwerde durch eine Streitbelegungsstelle bearbeiten zu lassen, schickt er Ihnen über das System eine Liste mit einer oder mehreren Streitbelegungsstelle(n), die für die Bearbeitung in Frage kommt/kommen.

Gehen Sie die Liste durch und vergleichen Sie die Streitbelegungsstellen hinsichtlich Gebühren, geografischer Abdeckung, Vorgehensweise usw. Entscheiden Sie dann, ob Sie eine der vorgeschlagenen Stellen mit dem Fall befassen möchten.

Sie haben in der Liste keine passende Stelle gefunden? Sie können die Liste ablehnen und den Händler auffordern, Ihnen eine neue zu schicken. Wenn Sie Ihre Beschwerde ohne Registrierung erstellt haben, müssen Sie sich nun registrieren und anmelden.

Achtung

Sie haben 30 Tage Zeit, um sich mit dem Händler auf eine Streitbelegungsstelle zu einigen.

In diesem Stadium des Verfahrens müssen Sie im System angemeldet sein. Sie sind noch nicht registriert? Dann müssen Sie jetzt ein Konto einrichten.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

3. Ihre Beschwerde anzeigen

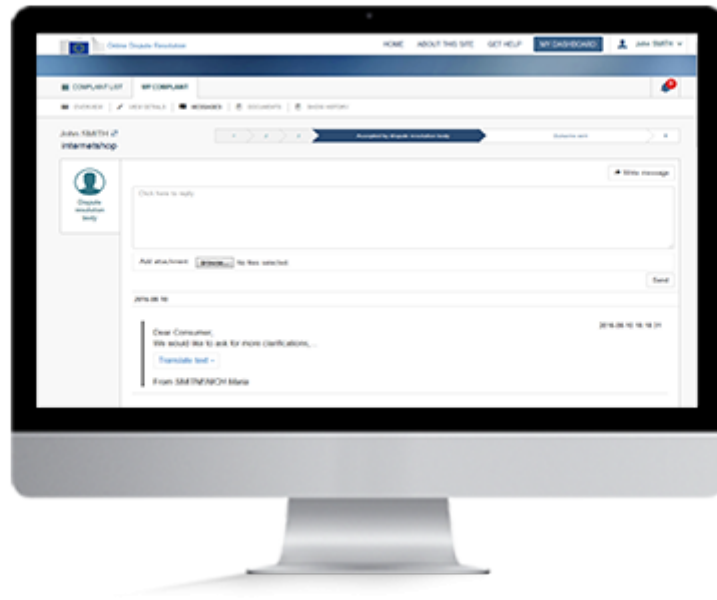
Nach der Anmeldung werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Dort finden Sie alle empfangenen oder erstellten Beschwerden. Ihre Beschwerden sind in Listen aufgeteilt: „Alle“, „Maßnahmen erforderlich“, „In Bearbeitung“, „Entwurf“, „Abgelehnt“ und „Geschlossen“. Klicken Sie auf die Registerkarte „Maßnahmen erforderlich“. Suchen Sie nach Ihrer Beschwerde und klicken Sie auf die Schaltfläche „Streitbeilegungsstelle auswählen“. Gehen Sie die Liste mit Vorschlägen durch. Entscheiden Sie, ob Sie eine der aufgelisteten Streitbeilegungsstellen akzeptieren oder ob Sie die Liste ablehnen.

4. Liste mit Streitbelegungsstellen ablehnen

Ihnen wird die Liste der vom Händler vorgeschlagenen Streitbelegungsstellen angezeigt. Gehen Sie die Liste aufmerksam durch. Klicken Sie auf „Weitere Informationen“, um Gebühren, geografische Abdeckung, Vorgehensweise und andere Merkmale der Streitbelegungsstellen zu vergleichen. Sie sind mit den Vorschlägen nicht einverstanden? Klicken Sie dann auf „Neue Liste mit Streitbelegungsstellen anfordern“.

Nachricht beantworten

Verbraucher



Übersicht

Sie haben eine neue Nachricht erhalten? Sie können sie über unser Portal beantworten.

Um Ihre Nachrichten einzusehen, müssen Sie sich anmelden.

Sie sind noch nicht registriert? Dann müssen Sie erst ein Konto einrichten. Nach der Einrichtung des Kontos und der Anmeldung können Sie Ihre Nachricht öffnen und beantworten.

Achtung

Um Ihre Nachrichten zu beantworten, müssen Sie angemeldet sein. Sie sind noch nicht registriert? Dann müssen Sie jetzt ein Konto einrichten.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

3. Beschwerden anzeigen

Nach der Anmeldung werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Dort finden Sie alle empfangenen oder erstellten Beschwerden. Ihre Beschwerden sind in Listen sortiert: „Alle“, „Maßnahmen erforderlich“, „In Bearbeitung“, „Entwurf“, „Abgelehnt“ und „Geschlossen“. Klicken Sie auf die Registerkarte „Maßnahmen erforderlich“. Suchen Sie nach Ihrer Beschwerde und klicken Sie auf die Schaltfläche „Nachricht anzeigen“ (sofern die Nachricht noch ungelesen ist). Sie können nun Ihre Nachrichten lesen und beantworten. Mit einem Klick auf „Beschwerde anzeigen“ können Sie weitere Einzelheiten einsehen.

4. Nachricht beantworten

Ist die Nachricht noch ungelesen, können Sie wie folgt vorgehen:

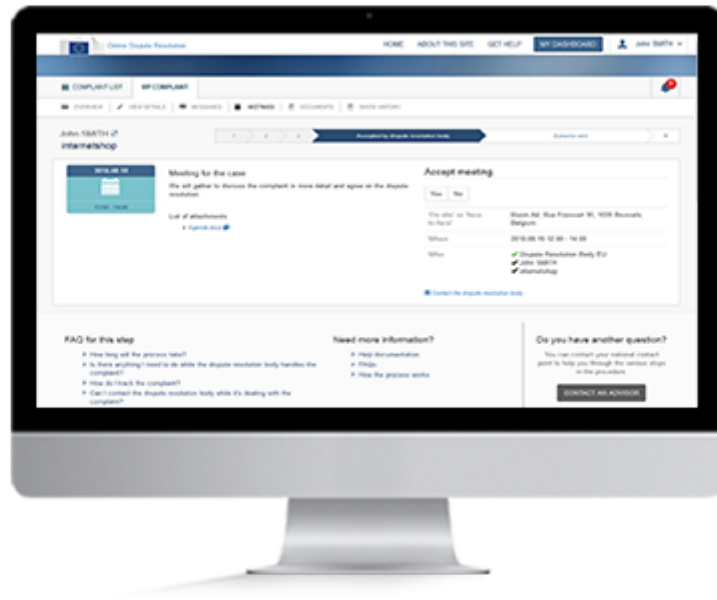
1. Klicken Sie in der betreffenden Beschwerde auf die Schaltfläche „Nachricht anzeigen“.
2. Sie werden zur Nachrichtenseite weitergeleitet. Klicken Sie auf „Nachricht schreiben“.
3. Es erscheint ein neues Nachrichtenfeld, in das Sie Ihre Antwort schreiben können. Sie können auch Dateien anhängen, wenn Sie möchten. Klicken Sie hierzu auf „Anlage hinzufügen“.
4. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf „Senden“.

Wenn Sie die Nachricht bereits gelesen haben, sie aber noch einmal lesen oder eine andere Nachricht verfassen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der betreffenden Beschwerde auf „Angaben anzeigen“.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte „Nachrichten“.
3. Sie werden zur Nachrichtenseite weitergeleitet. Klicken Sie auf „Nachricht schreiben“.
4. Es erscheint ein neues Nachrichtenfeld, in das Sie Ihre Mitteilung schreiben können. Sie können auch Dateien anhängen, wenn Sie möchten. Klicken Sie hierzu auf „Anlage hinzufügen“.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf „Senden“.

Bitte um Besprechung beantworten

Verbraucher



Übersicht

Zur leichteren Bearbeitung Ihrer Beschwerde wird die Streitbelegungsstelle Sie möglicherweise um eine Besprechung bitten. Besprechungen können persönlich, online oder telefonisch stattfinden.

Sie erhalten die Bitte um Besprechung über das Portal. Gleichzeitig werden Sie per E-Mail über den Eingang einer neuen Bitte um Besprechung benachrichtigt. Klicken Sie auf den Link in der Mail, um die Bitte um Besprechung zu öffnen.

Um darauf zu antworten, müssen Sie angemeldet sein. Haben Sie sich schon registriert? Falls nicht, müssen Sie jetzt ein Konto einrichten.

Sobald Sie angemeldet sind, können Sie sich die Bitte um Besprechung in Ihrer Übersicht anzeigen lassen. Klicken Sie dazu auf „Besprechung anzeigen“.

Achtung

Die Streitbeilegungsstelle kann drei Arten von Besprechungen vorschlagen: online (z. B. über Skype), telefonisch und persönlich. Um auf eine Bitte um Besprechung zu antworten, müssen Sie angemeldet sein. Falls Sie noch nicht registriert sind, müssen Sie ein Konto einrichten.

Sobald Sie angemeldet sind, können Sie sich die Bitte um Besprechung in Ihrer Übersicht anzeigen lassen. Klicken Sie dazu auf „Besprechung anzeigen“.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt. Wenn Sie angemeldet sind, können Sie eine Bitte um Besprechung beantworten.

3. Bitte um Besprechung beantworten

Sie können eine Bitte um Besprechung folgendermaßen beantworten:

In Ihrer Übersicht:

1. Suchen Sie in Ihrer Übersicht nach der Beschwerde, für die Sie eine Bitte um Besprechung erhalten haben.
2. Klicken Sie auf „Besprechung anzeigen“, um sich alle Besprechungsanfragen für diese Beschwerde anzeigen zu lassen.
3. Klicken Sie auf „Ja“ oder „Nein“.

Über die Benachrichtigung:

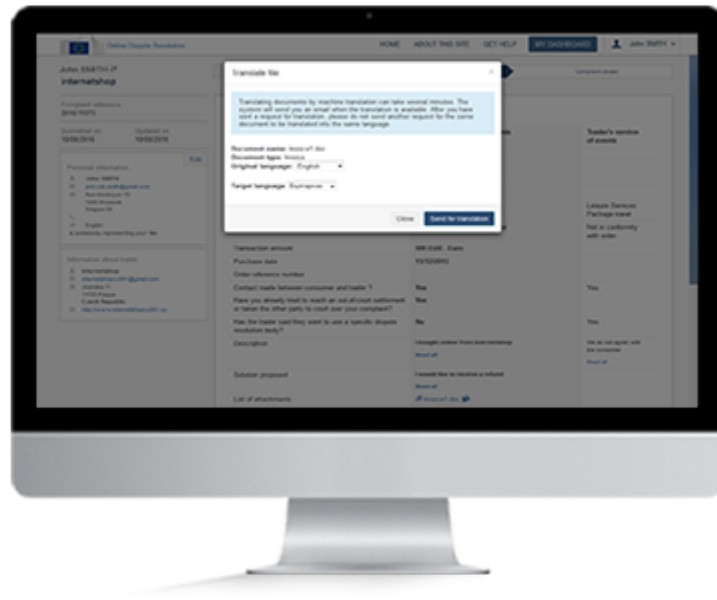
1. Klicken Sie auf das Benachrichtigungssymbol mit der roten Glocke am rechten oberen Bildschirmrand.
2. Klicken Sie auf die Besprechungsanfrage. Sie werden auf die entsprechende Seite in der Beschwerde weitergeleitet.
3. Klicken Sie auf „Ja“ oder „Nein“.

In der E-Mail:

1. Klicken Sie auf den Link in der automatischen E-Mail-Benachrichtigung zu Ihrer Beschwerde. Sie werden zum OS-System weitergeleitet und zur Anmeldung aufgefordert.
2. Melden Sie sich mit Ihrem EU Login-Konto an. Sie werden auf die Seite mit Besprechungsanfragen in Ihrer Beschwerde weitergeleitet.
3. Klicken Sie auf „Ja“ oder „Nein“.

Text oder Dokument übersetzen

Verbraucher



Übersicht

Für die Übersetzung von Texten oder Dokumenten können Sie die automatische Übersetzung des Systems nutzen. Alle Übersetzungen werden im System gespeichert. Wenn Sie die Beschwerde später erneut aufrufen, finden Sie das Original und die Übersetzung.

Achtung

Sie können die Übersetzungsfunktion für alle freien Textfelder und angehängten Dokumente nutzen.

Einige Formate werden möglicherweise nicht unterstützt. Folgende Dateitypen sind zulässig: pdf, jpg, jpeg, docx, xls, xlsx, ppt, pptx. Maximale Dateigröße: 10 MB.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt. Sie können nun eine Beschwerde öffnen.

3. Beschwerde öffnen

Nach der Anmeldung werden Sie automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Hier finden Sie alle Ihre Beschwerden: die von Ihnen erstellten und empfangenen. Je nach Status sind Ihre Beschwerden verschiedenen Listen zugeordnet: **„Alle“**, **„Maßnahmen erforderlich“**, **„In Bearbeitung“**, **„Entwurf“**, **„Abgelehnt“** und **„Geschlossen“**. Einige dieser Filter werden erst angezeigt, wenn eine Beschwerde mit diesem Status vorliegt.

1. Klicken Sie zum Öffnen einer Liste auf die entsprechende Registerkarte.
2. Suchen Sie nach der gewünschten Beschwerde.
3. Klicken Sie neben der Beschwerde auf **„Beschwerde anzeigen“**.

In der Fallansicht können Sie Texte oder Dokumente übersetzen lassen.

4. Text übersetzen

Sie können den Text in der Beschwerde wie folgt übersetzen lassen:

1. Klicken Sie auf „Alles lesen“, um sich den gesamten Text anzeigen zu lassen. Wählen Sie in dem sich öffnenden Fenster die Ausgangssprache des zu übersetzenden Textes.
2. Wählen Sie danach die Zielsprache.
3. Klicken Sie auf „Diesen Text übersetzen“.

Um den Inhalt einer Nachricht oder einer Lösung übersetzen zu lassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf „Text übersetzen“.
2. Wählen Sie Ausgangs- und Zielsprache der Übersetzung.
3. Klicken Sie auf „>“.

Die Übersetzung wird angezeigt.

Sie können auch ein Dokument übersetzen lassen.

5. Dokument übersetzen

Sie können die Übersetzung eines Dokuments über die Registerkarten „Angaben zur Beschwerde“, „Nachrichten“, „Lösung“ oder „Dokumente“ veranlassen.

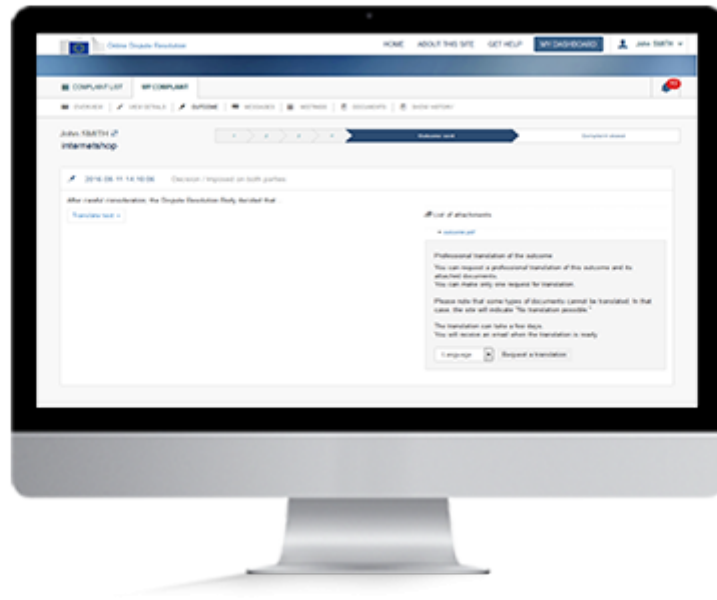
Für die Übersetzung eines Dokuments über die Registerkarten „Angaben zur Beschwerde“, „Nachrichten“ oder „Lösung“ gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf der geöffneten Registerkarte auf das Symbol neben dem Dokument. Oder klicken Sie in der geöffneten Registerkarte „Dokumente“ neben dem Dokument auf „Übersetzen“.
2. Die Ausgangssprache wird automatisch erkannt.
3. Wählen Sie die Zielsprache.
4. Klicken Sie auf „Zum Übersetzen senden“ und bestätigen Sie diesen Schritt.

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, sobald die Übersetzung fertig ist. Die Übersetzung wird neben dem Original angezeigt.

Lösung anzeigen

Verbraucher



Übersicht

Sobald die Streitbeilegungsstelle in Ihrer Beschwerde zu einem Ergebnis gelangt, macht sie dies im System kenntlich.

Sie werden vom System benachrichtigt, dass eine Lösung zu Ihrer Beschwerde vorliegt.

Um die Lösung anzuzeigen, müssen Sie sich im System anmelden und die Beschwerde öffnen.

Achtung

Es kann sein, dass Sie mehrere Lösungen für ein und dieselbe Beschwerde erhalten.

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.
5. In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

Jetzt können Sie Ihre Beschwerde suchen oder die Benachrichtigungsliste öffnen, um sich die Lösung anzeigen zu lassen.

3. Nach einer Beschwerde suchen

Nach der Anmeldung werden Sie automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Hier finden Sie alle Ihre Beschwerden: die von Ihnen erstellten und empfangenen. Je nach Status sind Ihre Beschwerden verschiedenen Listen zugeordnet: „Alle“, „Maßnahmen erforderlich“, „In Bearbeitung“, „Entwurf“, „Abgelehnt“ und „Geschlossen“. Einige dieser Filter werden erst angezeigt, wenn eine Beschwerde mit diesem Status vorliegt.

1. Klicken Sie zum Öffnen einer Liste auf die entsprechende Registerkarte.
2. Suchen Sie in dieser Liste nach der gewünschten Beschwerde.
3. Klicken Sie neben der Beschwerde auf **„Lösung anzeigen“**.

Sie können sich die Lösung auch über das Benachrichtigungssymbol oben rechts in Ihrer Übersicht anzeigen lassen.

4. Benachrichtigungsliste öffnen

Zur Anzeige der Lösung haben Sie mehrere Möglichkeiten.

Über die Benachrichtigungen:

1. Klicken Sie auf das Glockensymbol oben rechts in der Übersicht.
2. Suchen Sie die Benachrichtigung über eine neue Lösung und klicken Sie darauf. Das System öffnet die entsprechende Seite, und Sie können die Lösung einsehen.

Von Ihrer Übersicht aus:

1. Suchen Sie Ihre Beschwerde in der Übersicht und klicken Sie auf „Lösung anzeigen“. Das System öffnet die entsprechende Seite, und Sie können die Lösung einsehen.

In der E-Mail:

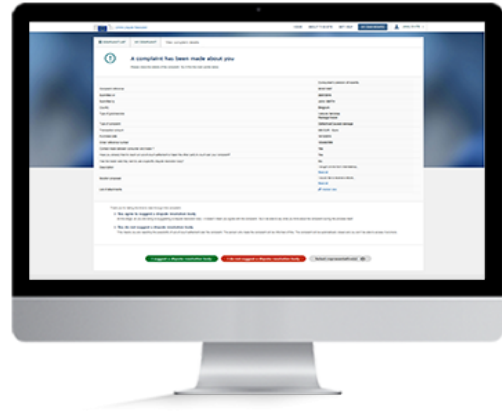
1. Klicken Sie auf den Link in der automatischen E-Mail-Benachrichtigung zu Ihrer Beschwerde. Sie werden zum OS-System weitergeleitet und zur Anmeldung aufgefordert.
2. Melden Sie sich mit Ihrem EU Login-Konto an. Sie werden auf die entsprechende Seite weitergeleitet, wo Sie die Lösung einsehen können.

Ablauf

Händler (Beschwerdegegner)

1. Entgegennahme einer Beschwerde

Ein Kunde hat im System eine Beschwerde gegen Sie erstellt.



Übersicht

Sie wurden als Händler per E-Mail davon benachrichtigt, dass ein Verbraucher im System eine Beschwerde gegen Sie erhoben hat.

In der E-Mail werden Sie gebeten, sich bei der Plattform anzumelden und die Beschwerde einzusehen.

Sie können die Beschwerde entweder annehmen oder ablehnen.

Wenn Sie sie annehmen, müssen Sie und der Verbraucher sich auf die Streitbelegungsstelle einigen, der die Beschwerde vorgelegt wird. Wenn Sie die Beschwerde ablehnen, wird der Verbraucher über Ihre Entscheidung unterrichtet.

Bitte melden Sie sich zuerst an, danach können Sie die Beschwerde einsehen. Zur Annahme der Beschwerde klicken Sie bitte auf „Ich schlage eine Streitbelegungsstelle vor“. Zur Ablehnung der Beschwerde klicken Sie bitte auf „Ich schlage keine Streitbelegungsstelle vor“.

Sie brauchen ggf. Übersetzungen von Unterlagen.

Sie können auch einen Vertreter hinzufügen.

An diesem Punkt haben Sie auch folgende Handlungsmöglichkeiten:

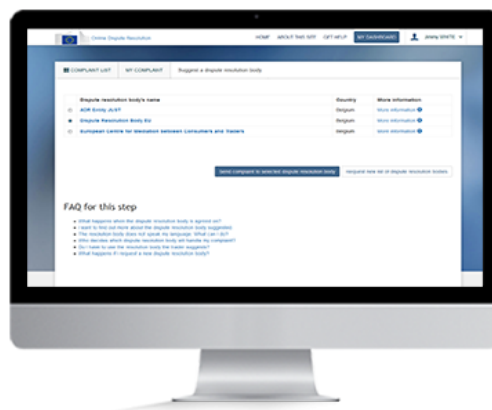
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Händler (Beschwerdegegner)

2. Einigung auf Streitbeilegungsstelle

Wenn Sie die Beschwerde akzeptieren, müssen Sie sich mit dem Verbraucher auf eine Streitbeilegungsstelle einigen, die die Beschwerde bearbeiten soll.



Übersicht

Nach Annahme der Beschwerde durch Anklicken von „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“ erscheint eine neue Seite. Dort werden Sie aufgefordert, den Fall aus Ihrer Sicht zu schildern und unverzüglich eine Liste von Streitbeilegungsstellen zu versenden.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, Ihre Sicht der Dinge zu schildern, können Sie nun Ihren Standpunkt erläutern.

Danach erscheint eine Liste möglicher Streitbeilegungsstellen. Wählen Sie eine oder mehrere aus und klicken Sie auf „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“. Der Verbraucher kann nun eine Streitbeilegungsstelle aus Ihrer Liste akzeptieren oder die gesamte Liste ablehnen.

Hat der Verbraucher eine Streitbeilegungsstelle aus Ihrer Liste ausgewählt, so wird die Beschwerde dieser Stelle zugeleitet. Nach Prüfung des Falles teilt die Streitbeilegungsstelle Ihnen und dem Verbraucher mit, ob der Fall in ihren Zuständigkeitsbereich fällt.

Sie können auch nach einer Streitbeilegungsstelle suchen, die nicht auf der angezeigten Liste steht.

An diesem Punkt haben Sie auch folgende Handlungsmöglichkeiten:

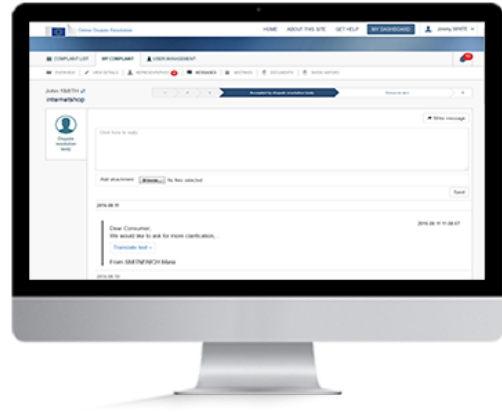
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Händler (Beschwerdegegner)

3. Informationsaustausch

Nachdem die Streitbeilegungsstelle den Fall angenommen hat, werden Sie ggf. um weitere Auskünfte ersucht, die ihr die Bearbeitung erleichtern.



Übersicht

Die Streitbeilegungsstelle wird Ihnen während der Bearbeitung Ihrer Beschwerde gegebenenfalls Nachrichten übermitteln, Sie zu einer Besprechung einladen oder Unterlagen anfordern. Schicken Sie bitte unbedingt eine Antwort auf diese Nachrichten oder Einladungen.

Dazu gehen Sie wie folgt vor: Anmelden, Beschwerde einsehen, die die Nachricht enthält, und Nachricht oder Einladung beantworten. In der Beschwerde finden Sie den gesamten Schriftverkehr zwischen Ihnen und der Streitbeilegungsstelle.

Sie brauchen ggf. Übersetzungen von Unterlagen.

An diesem Punkt haben Sie auch folgende Handlungsmöglichkeiten:

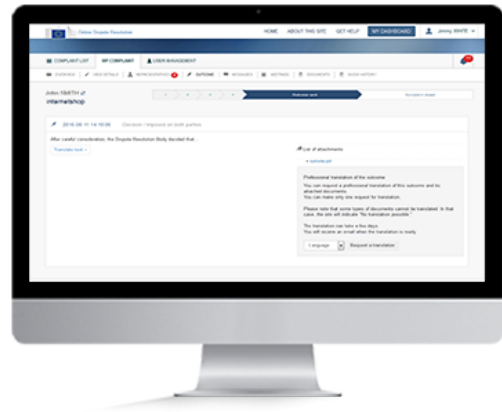
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Nachricht an Streitbeilegungsstelle
- Bitte um Besprechung beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Händler (Beschwerdegegner)

4. Lösung anzeigen

Nach Bearbeitung der Beschwerde übermittelt die Streitbeilegungsstelle Ihnen einen Lösungsvorschlag für den Fall.



Übersicht

Sie werden automatisch über die von der Streitbeilegungsstelle vorgeschlagene Lösung unterrichtet.

Sie können sich in der Beschwerde selbst die Lösung anzeigen lassen. Klicken Sie dazu auf Anmelden und Beschwerde öffnen, danach können Sie die Lösung öffnen.

Sie können die Lösung auch durch Anklicken des Glockensymbols oben rechts in Ihrer Übersicht einsehen. Öffnen Sie die Liste und klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Lösung zu öffnen.

An diesem Punkt haben Sie auch folgende Handlungsmöglichkeiten:

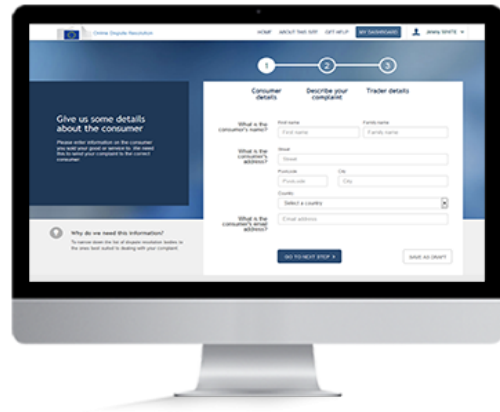
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Nachricht beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Händler (Beschwerdeführer)

1. Beschwerde erstellen

Wenn Sie eine Beschwerde im Zusammenhang mit einem Online-Geschäft einreichen möchten, müssen Sie sich beim OS-System als Händlerorganisation registrieren und das Beschwerdeformular ausfüllen.



Übersicht

Zur **Erstellung einer Beschwerde** müssen Sie sich erst im System registrieren und Ihre Organisation erstellen. Wenn Sie bereits registriert sind, müssen Sie sich nur noch anmelden.

Als lokaler Administrator können Sie auch Nutzer innerhalb Ihrer Organisation verwalten.

Klicken Sie dann in Ihrer Übersicht auf „Neue Beschwerde“. Zunächst müssen Sie einige Fragen beantworten, um festzustellen, ob Ihre Beschwerde über das Portal bearbeitet werden kann. Machen Sie im Beschwerdeformular Angaben zum Verbraucher, beschreiben Sie, worum es bei Ihrer Beschwerde geht und geben Sie Ihre personenbezogenen Informationen an (jeweils in einem getrennten Formular).

Wenn Sie möchten, können Sie Ihre Beschwerde als Entwurf speichern. Sie können auch später den Entwurf bearbeiten und dann einreichen.

Ein Vertreter kann die Beschwerde in Ihrem Namen einreichen.

Weitere Möglichkeiten:

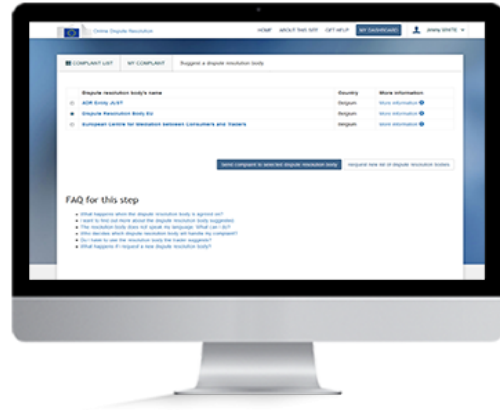
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Händler (Beschwerdeführer)

2. Einigung auf Streitbeilegungsstelle

Wenn der Verbraucher Ihre Beschwerde akzeptiert, wird er eine Liste möglicher Streitbeilegungsstellen vorschlagen, die Ihre Beschwerde bearbeiten können.



Übersicht

Sobald der Verbraucher eine oder mehrere Streitbeilegungsstellen zur Bearbeitung Ihres Falls vorgeschlagen hat, können Sie **eine Streitbeilegungsstelle akzeptieren** oder **den Verbraucher um neue Vorschläge bitten**, bis Sie sich auf eine Stelle einigen. Wenn Sie zu einer Einigung kommen, wird die Beschwerde automatisch dieser Stelle zugeschickt.

Weitere Möglichkeiten:

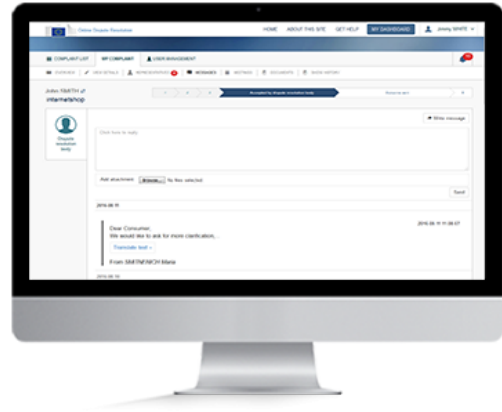
- Zugang zu Ihrer Übersicht
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Händler (Beschwerdeführer)

3. Informationsaustausch

Sobald die Streitbelegungsstelle den Fall angenommen hat, wird sie Sie ggf. um weitere Auskünfte ersuchen.



Übersicht

Während der Bearbeitung Ihrer Beschwerde wird sie Ihnen gegebenenfalls Nachrichten übermitteln, Sie zu einer Besprechung einladen oder Unterlagen anfordern. Schicken Sie bitte unbedingt eine Antwort auf diese Nachrichten oder Einladungen.

Dazu gehen Sie wie folgt vor: Anmelden, Beschwerde einsehen, die die Nachricht enthält, und Nachricht oder Einladung beantworten. In der Beschwerde finden Sie den gesamten Schriftverkehr zwischen Ihnen und der Streitbelegungsstelle.

Sie brauchen ggf. Übersetzungen von Unterlagen.

Weitere Möglichkeiten:

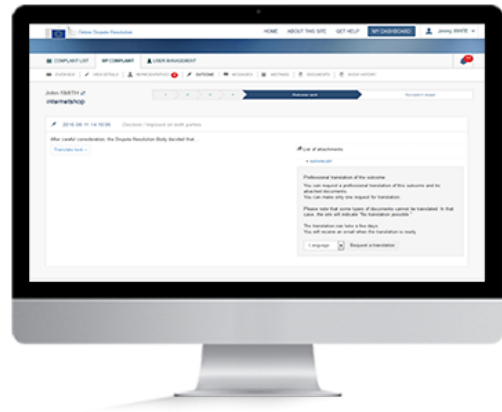
- Zugang zu Ihrer Übersicht
- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Nachricht an Streitbelegungsstelle
- Bitte um Besprechung beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Ablauf

Händler (Beschwerdeführer)

4. Lösung anzeigen

Kommt die Streitbeilegungsstelle zu einer Lösung, wird Ihnen diese im OS-System übermittelt.



Übersicht

Sie werden automatisch über die von der Streitbeilegungsstelle vorgeschlagene Lösung unterrichtet.

Sie können sich in der Beschwerde die Lösung anzeigen lassen. Klicken Sie dazu auf Anmelden und Beschwerde öffnen, danach können Sie die Lösung öffnen.

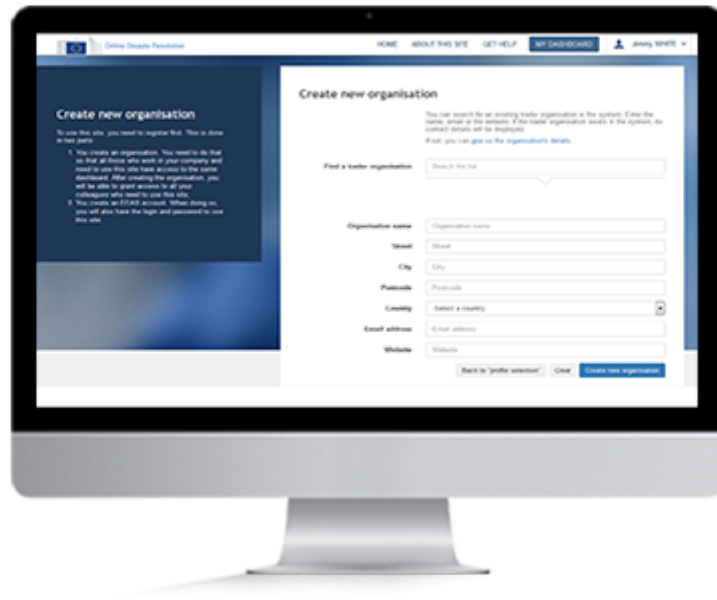
Sie können die Lösung auch durch Anklicken des Glockensymbols oben rechts in Ihrer Übersicht einsehen. Klicken Sie auf die Benachrichtigung in der Liste. Die Lösung wird angezeigt.

Weitere Möglichkeiten:

- Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen
- Nachricht beantworten
- Informationen zur Beschwerde drucken

Neue Organisation erstellen

Händler



Übersicht

Sie müssen eine Organisation erstellen, um

1. Zugang zum System zu erhalten
2. über das Portal Beschwerden zu erstellen/empfangen
3. Nutzer innerhalb Ihrer Organisation zu verwalten
4. Ihre personenbezogenen Daten zu aktualisieren (z. B. zur Änderung der E-Mail-Adresse, unter der Sie Mitteilungen empfangen)

Sobald die Organisation eingerichtet ist, können sie Mitglieder zu Ihrer Organisation hinzufügen und ihnen Fälle zuweisen.

1. Eingang einer neuen Beschwerde

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn eine Beschwerde gegen Sie eingereicht wurde. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um sich die Beschwerde anzeigen zu lassen. Sie haben folgende Möglichkeiten:

1. Zusammenfassung der Beschwerde anzeigen
2. Anmelden (sofern Ihre Organisation bereits im System erstellt ist)
3. Registrieren und eine Organisation erstellen
4. eine nationale Kontaktstelle um Hilfe bitten

2. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich dort an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

3. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein neues Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

Wenn Ihr Konto im System existiert:

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

Jetzt können Sie eine **„Neue Organisation erstellen“**.

4. Neue Organisation erstellen

1. Klicken Sie in der Profilauswahl auf „Neue Organisation erstellen“.
2. Machen Sie im Formular Angaben zu Ihrer Organisation.
3. Klicken Sie auf „Neue Organisation erstellen“. Sobald Ihre Organisation erstellt ist, erhalten Sie die Rechte eines lokalen Administrators. Als solcher können Sie Nutzer innerhalb Ihrer Organisation verwalten.
4. Sie werden unter der von Ihnen angegebenen E-Mail-Adresse über die Registrierung Ihrer Organisation auf dem Portal informiert.
5. Ab diesem Zeitpunkt ist Ihre Organisation auf dem Portal sichtbar, und Sie erhalten Zugang zu den Daten, indem Sie auf den Namen der Organisation klicken. Sie werden zu Ihrer Übersicht weitergeleitet, in der Sie alle innerhalb Ihrer Organisation empfangenen oder übermittelten Beschwerden einsehen können.

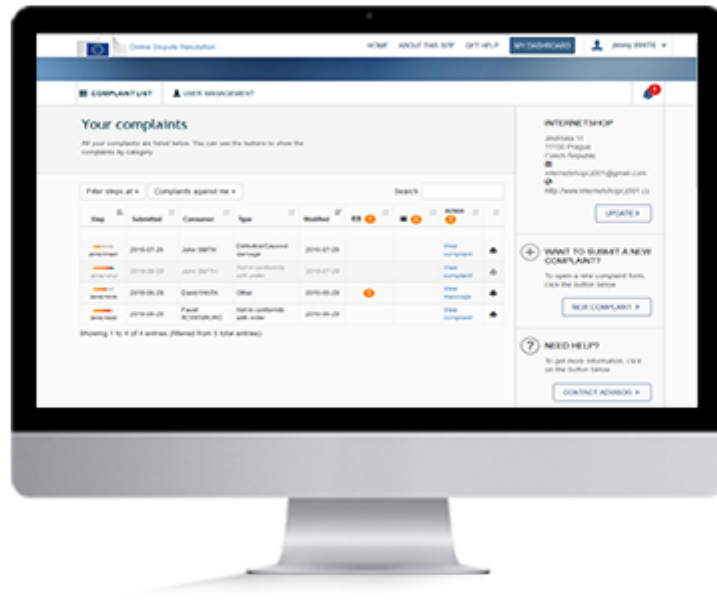
Sie können die Beschwerden nach Status ordnen: „Entwurf“, „Beschwerde eingereicht“, „Streitbeilegungsstelle vorgeschlagen“, „An Streitbeilegungsstelle weitergeleitet“, „Von Streitbeilegungsstelle akzeptiert“, „Lösung übermittelt“ und „Beschwerde geschlossen“.

Sie können Ihre Beschwerden auch nach anderen Kriterien filtern: Verfahrensschritt, Datum der Einreichung, Name des Verbrauchers, Art der Beschwerde, Datum der letzten Änderung, Datum der letzten Nachricht, Datum der nächsten Besprechung und erforderliche Maßnahmen.

Klicken Sie am oberen Bildschirmrand auf „Meine Übersicht“, um Zugriff darauf zu erhalten. Sie können Ihre personenbezogenen Angaben bearbeiten, indem Sie in Ihrer Übersicht auf „Aktualisieren“ klicken.

Zugang zu Ihrer Übersicht

Händler



Übersicht

In Ihrer Übersicht werden in einer Liste alle Beschwerden angezeigt, die Sie erstellt oder empfangen haben.

Bei der Anmeldung im System werden Sie automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet.

In Ihrer Übersicht können Sie:

1. Beschwerden einsehen;
2. Beschwerden suchen;
3. ein neues Beschwerdeformular aufrufen;
4. Angaben zu Ihrer Organisation aktualisieren;
5. einen Berater kontaktieren.

Achtung

Zum Zugriff auf Ihre Übersicht benötigen Sie ein Nutzerkonto.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

Sobald Sie angemeldet sind, erhalten Sie Zugang zu Ihrer Übersicht.

2. Übersicht

Nach der Anmeldung im System werden Sie automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Hier finden Sie alle Ihre Beschwerden: die von Ihnen erstellten und empfangenen.

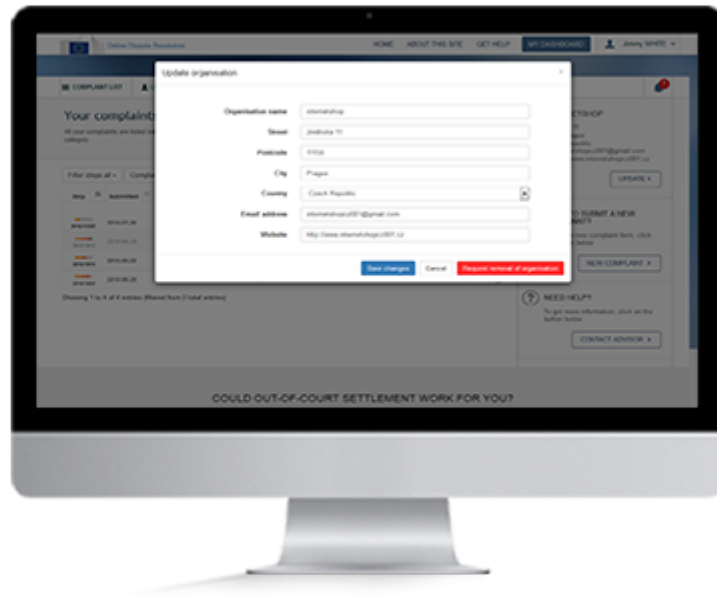
Sie können Ihre Beschwerden nach Status filtern: „Entwurf“, „Beschwerde eingereicht“, „Streitbeilegungsstelle vorgeschlagen“, „An Streitbeilegungsstelle weitergeleitet“, „Von Streitbeilegungsstelle akzeptiert“, „Lösung übermittelt“ und „Beschwerde geschlossen“.

Sie können Ihre Beschwerden auch nach Verfahrensschritten, Einreichungsdatum, Verbrauchernamen, Art der Beschwerde, Datum der letzten Änderung, Datum der letzten Nachricht, Datum der nächsten Besprechung sowie nach erforderlichen Maßnahmen sortieren.

Über die Schaltfläche „Meine Übersicht“ am oberen Bildschirmrand erhalten Sie von allen Seiten aus Zugang zur Übersichtsseite.

Personenbezogene Daten bearbeiten

Händler



Übersicht

Der lokale Administrator kann die Angaben zum Unternehmen in der Übersicht jederzeit ändern. Der lokale Administrator kann auch die E-Mail-Adresse der Organisation, unter der Mitteilungen empfangen werden, ändern. Außerdem kann er die Löschung der Händlerorganisation aus dem OS-System veranlassen.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.
5. In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

Sie können sich Ihre Beschwerde jetzt anzeigen lassen und Ihre personenbezogenen Informationen bearbeiten.

2. Personenbezogene Daten bearbeiten

1. **Klicken Sie auf „Aktualisieren“** oben rechts in Ihrer Übersicht unter den Angaben zu Ihrer Organisation.
2. **Bearbeiten** Sie die Angaben, die Sie aktualisieren möchten.
3. **Klicken Sie auf „Änderungen speichern“**.

Die Angaben zur Händlerorganisation werden aktualisiert und können von den anderen Mitgliedern und den Verbrauchern eingesehen werden.

3. Händlerorganisation entfernen

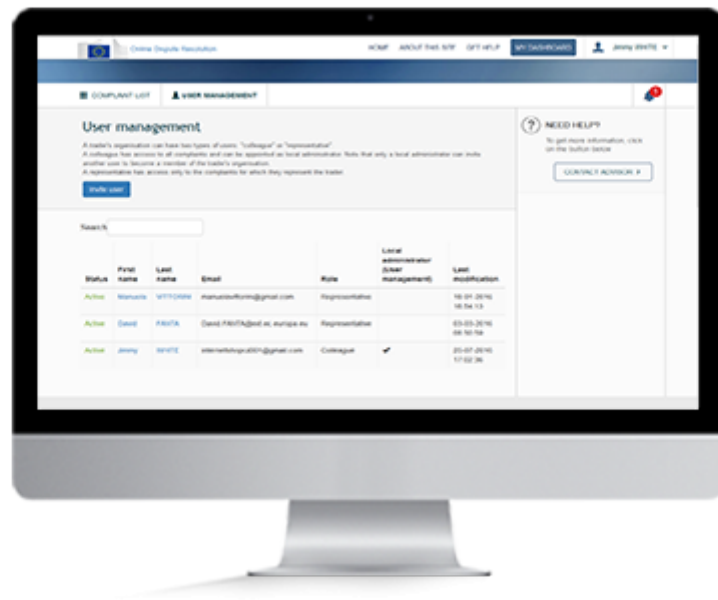
Sie können Ihre Händlerorganisation aus dem System löschen. Nur der lokale Administrator Ihrer Händlerorganisation kann diese aus dem System löschen. Bitte beachten Sie, dass die Händlerorganisation nur aus dem OS-System entfernt werden kann, wenn keine Beschwerden im Zusammenhang mit dieser Organisation mehr offen sind. Im Falle offener Beschwerden muss die Händlerorganisation warten, bis diese zurückgezogen oder geschlossen werden.

Um eine Händlerorganisation zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in den Einzelheiten zur Händlerorganisation in Ihrer Übersicht auf „Aktualisieren“.
2. Klicken Sie in dem sich öffnenden Fenster auf „Löschung der Organisation beantragen“ und bestätigen Sie diesen Schritt.

Nutzer innerhalb Ihrer Organisation verwalten

Händler



Übersicht

Eine Händlerorganisation kann zwei Arten von Nutzern haben: „Kollege“ oder „Vertreter“.

Ein Kollege hat Zugang zu allen Beschwerden und kann zum lokalen Administrator benannt werden. Nur ein lokaler Administrator kann Nutzer innerhalb einer Händlerorganisation hinzufügen und verwalten.

Vertreter haben nur zu den Beschwerden Zugang, für die sie als Vertreter benannt wurden.

1. Nutzer einladen

1. **Klicken Sie in Ihrer Übersicht auf „Nutzerverwaltung“**, um andere Nutzer zur Mitgliedschaft in Ihrer Organisation einzuladen.
2. **Klicken Sie auf „Nutzer einladen“**.
3. **Machen Sie die erforderlichen Angaben:** E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname, bevorzugte Sprache und Funktion (Kollege oder Vertreter).
4. **Klicken Sie auf „Einladung senden“**.

Der von Ihnen eingeladene Nutzer wird per E-Mail benachrichtigt. Um Mitglied der Organisation zu werden, muss er auf den Link klicken und die Registrierung bestätigen.

Dann wird er zur Anmeldung über sein EU Login-Konto aufgefordert. Mit einem Klick auf „Anmelden“ wird er zur Übersicht der Organisation weitergeleitet.

2. Nutzer erneut einladen

Wenn der von Ihnen eingeladene Nutzer seine Registrierung nicht bestätigt, können Sie ihm eine neue Einladung schicken.

1. **Klicken Sie auf den Nutzer** mit noch offenem Status. In dem sich öffnenden Fenster werden die Optionen „Nutzer löschen“ und „Einladung erneut senden“ angezeigt.
2. **Klicken Sie auf „Einladung erneut senden“**.

Der von Ihnen eingeladene Nutzer wird per E-Mail benachrichtigt. Um Mitglied der Organisation zu werden, muss er auf den Link klicken und die Registrierung bestätigen.

Dann wird er zur Anmeldung über sein EU Login-Konto aufgefordert. Mit einem Klick auf „Anmelden“ wird er zur Übersicht der Organisation weitergeleitet.

3. Nutzer entfernen

Nur ein lokaler Administrator kann einen Nutzer löschen.

1. **Klicken Sie auf „Nutzerverwaltung“**. Es wird eine Liste mit Nutzern angezeigt.
2. **Klicken Sie auf einen Nutzer mit Status „Aktiv“**. Die Optionen „Abbrechen“, „Nutzer löschen“ und „Änderungen speichern“ werden angezeigt.
3. **Klicken Sie auf „Nutzer löschen“**.

Der von Ihnen entfernte Nutzer wird per E-Mail benachrichtigt.

4. Rechte des lokalen Administrators auf einen anderen Nutzer übertragen

Nur ein lokaler Administrator kann seine Rechte auf einen anderen Nutzer übertragen.

- **Klicken Sie auf „Nutzerverwaltung“**. Es wird eine Liste mit Nutzern angezeigt.
- **Klicken Sie auf einen Nutzer mit Status „Aktiv“**. Sie können die „Funktion“ des Nutzers in „lokaler Administrator“ ändern.

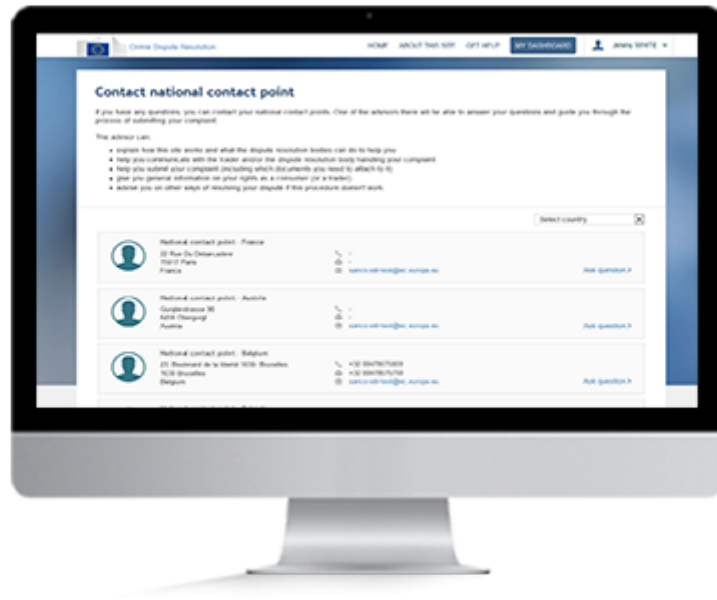
Die Rechte eines lokalen Administrators können nur auf einen Kollegen übertragen werden. Ein Vertreter darf keine Rechte als lokaler Administrator haben.

- **Kreuzen Sie für den betreffenden Nutzer das Kästchen neben „lokaler Administrator“ an.**
- **Klicken Sie auf „Änderungen speichern“**.

Die Rechte des lokalen Administrators werden auf den anderen Nutzer übertragen.

Verbindung zu nationaler Kontaktstelle aufnehmen

Händler



Übersicht

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihre nationale Kontaktstelle. Einer der Berater wird Ihre Fragen beantworten können und Ihnen beim Verfahren zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde behilflich sein.

Der Berater kann:

- erklären, wie dieses Portal funktioniert und wie die Streitbeilegungsstellen arbeiten
- Ihnen bei der Korrespondenz mit dem Verbraucher und/oder der Streitbeilegungsstelle helfen
- Sie allgemein über Ihre Rechte als Händler informieren
- Ihnen andere Mittel der Streitbeilegung vorschlagen, wenn dieses Verfahren nicht funktioniert.

1. Per E-Mail kontaktieren

1. Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf „Berater kontaktieren“.

2. Klicken Sie auf „Land auswählen“ und wählen Sie ein Land. Sie können sich an eine Kontaktstelle in Ihrem Land oder in einem anderen EU-Land wenden. Die Kontaktdaten der nationalen Kontaktstelle Ihrer Wahl finden Sie im Portal. Die nationalen Kontaktstellen arbeiten eng zusammen, so dass sie Ihnen alle Informationen geben und Ihnen helfen können, selbst wenn die Beschwerde einen Verbraucher im Ausland betrifft.

3. Notieren Sie sich die E-Mail-Adresse der nationalen Kontaktstelle Ihrer Wahl.

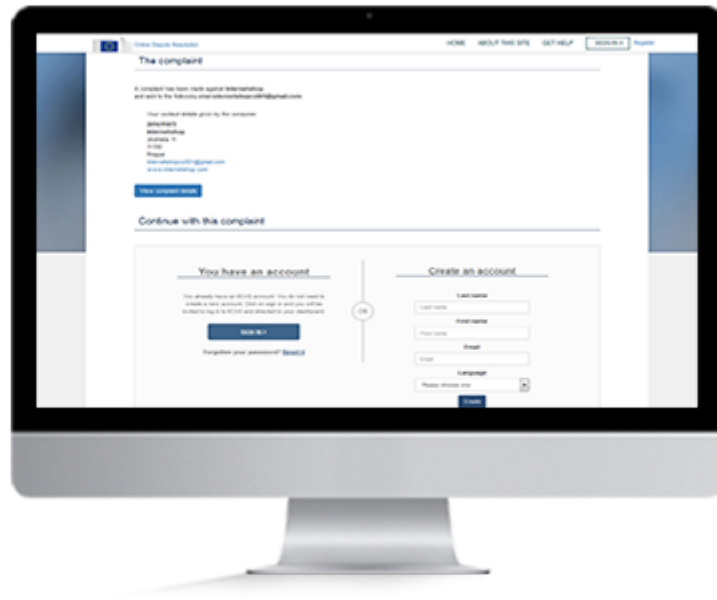
Sie können der nationalen Kontaktstelle auch über unser Portal eine Nachricht schicken.

2. Nachricht über das Portal schicken

1. Klicken Sie auf **„Berater kontaktieren“**.
2. Klicken Sie zur Auswahl eines Landes auf **„LAND AUSWÄHLEN“**. Sie können sich an eine Kontaktstelle in Ihrem Land oder in einem anderen EU-Land wenden. Die Kontaktdaten der nationalen Kontaktstelle Ihrer Wahl finden Sie in der Liste. Die nationalen Kontaktstellen arbeiten eng zusammen, so dass Sie Ihnen auch dann helfen können, wenn die Beschwerde einen Händler im Ausland betrifft.
3. **In das angezeigte Formular können Sie Ihre Nachricht schreiben.**
 1. Geben Sie die Bezugsnummer an (nicht nötig, wenn Sie das Nachrichtenfeld aus der betreffenden Beschwerde geöffnet haben).
 2. Geben Sie Ihren Text ein.
 3. Klicken Sie auf **„Nachricht senden“**.

Auf neue Beschwerde zugreifen

Händler



Übersicht

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn eine Beschwerde gegen sie eingereicht wurde. Klicken Sie auf den Link, um auf die Beschwerde zuzugreifen. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Zusammenfassung der Beschwerde anzeigen
- Anmelden (sofern Ihre Organisation bereits registriert ist)
- Registrieren und eine Organisation erstellen

1. Konto einrichten

Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Sie haben bereits ein Konto? Dann melden Sie sich an.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

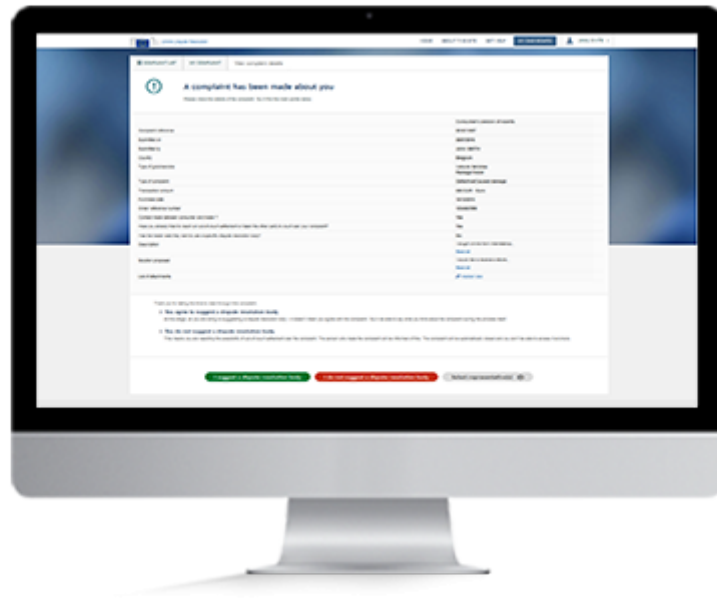
3. Auf neue Beschwerde zugreifen

Wenn Sie Ihre Händlerorganisation bereits erstellt haben, klicken Sie auf den Link in der automatischen E-Mail-Benachrichtigung über die Beschwerde, um diese mit Ihrer Übersicht zu verknüpfen.

Wenn Sie auf den Link klicken, werden Sie zunächst zu EU Login weitergeleitet, um sich anzumelden. Nach der Anmeldung werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet und können die neue Beschwerde einsehen.

Beschwerde akzeptieren oder ablehnen

Händler



Übersicht

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn eine Beschwerde gegen Sie im System eingeht.

Sie werden aufgefordert, die Beschwerde zu lesen und anzugeben, ob Sie damit fortfahren möchten.

Wenn Sie das System noch nicht genutzt haben, müssen Sie zunächst ein Nutzerkonto anlegen und Ihre Händlerorganisation erstellen.

Nach der Anmeldung im System müssen Sie wählen, ob Sie eine Streitbeilegungsstelle vorschlagen möchten oder nicht. Wenn Sie keine Streitbeilegungsstelle vorschlagen, bedeutet das, dass Sie eine Bearbeitung der Beschwerde auf diesem Weg nicht wünschen.

Sie können auch einen Vertreter mit der Beschwerde befassen, der diese in Ihrem Namen akzeptieren oder ablehnen kann. Weitere Informationen finden Sie unter „Vertreter zu Beschwerde hinzufügen“.

1. Konto einrichten

Um eine Beschwerde annehmen oder ablehnen zu können, müssen Sie ein Nutzerkonto einrichten. Zur Einrichtung eines Kontos benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse. Wenn Sie bereits ein Konto haben, können Sie sich direkt anmelden.

Wenn Ihr Konto noch nicht eingerichtet wurde:

1. Klicken Sie rechts oben auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Füllen Sie das EU Login-Formular aus und klicken Sie auf **„Konto einrichten“**.
3. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail. Zur Validierung Ihres Kontos klicken Sie auf den Link in dieser E-Mail.
4. Sie werden zur Erstellung eines neuen Passworts aufgefordert.

Sobald Ihr Konto eingerichtet ist, können Sie sich anmelden.

2. Anmelden

Um sich bei Ihrem EU Login-Konto anzumelden, benötigen Sie einen gültigen Nutzernamen oder eine gültige E-Mail-Adresse und ein Passwort. Sie sind noch nicht registriert? Dann richten Sie jetzt ein Konto ein, indem Sie den Anweisungen im vorigen Schritt folgen.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf **„Anmelden“**.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.
5. In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

Jetzt können Sie sich die gesuchte Beschwerde anzeigen lassen.

3. Beschwerde anzeigen

Sie können sich Ihre Beschwerde in Ihrer Übersicht oder über den Link in der automatischen E-Mail-Benachrichtigung anzeigen lassen.

In der Übersicht:

1. In Ihrer Übersicht finden Sie alle empfangenen und erstellten Beschwerden.
2. Suchen Sie nach der neu eingegangenen Beschwerde.
3. Klicken Sie die Zeile an beliebiger Stelle an, um die Beschwerde zu öffnen, oder klicken Sie auf die Schaltfläche „Beschwerde anzeigen“. Die wesentlichen Angaben zu der Beschwerde werden angezeigt.

Über die automatische E-Mail-Benachrichtigung:

1. Klicken Sie auf den Link in der letzten automatischen E-Mail-Benachrichtigung zur betreffenden Beschwerde.
2. Sie werden zu EU Login weitergeleitet. Geben Sie Ihre Zugangsdaten ein und melden Sie sich im System an.
3. Nach der Anmeldung wird Ihnen eine Übersichtsseite zur Beschwerde angezeigt.

Wenn Sie Ihre Händlerorganisation erst nach Empfang der Beschwerde erstellt haben, müssen Sie die Beschwerde mit Ihrer Übersicht verknüpfen.

Klicken Sie dazu auf den Link in der automatischen E-Mail-Benachrichtigung und melden Sie sich nach der Weiterleitung mit Ihrem EU Login-Konto an. Nachdem Sie auf den Link geklickt haben, wird Ihre Beschwerde mit der erstellten Organisation verknüpft, und Sie können sie akzeptieren oder ablehnen.

Als Nächstes müssen Sie entscheiden, ob Sie eine Streitbeilegungsstelle vorschlagen oder nicht.

4. Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor.

Zur Fortsetzung des Beschwerdeverfahrens müssen Sie dem Beschwerdeführer eine Streitbeilegungsstelle vorschlagen. Das bedeutet nicht, dass Sie den Ausführungen des Beschwerdeführers zustimmen. Sie können den Fall später aus Ihrer Sicht schildern.

- Klicken Sie auf „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“.

Sie können die Bearbeitung der Beschwerde im Zuge der alternativen Streitbeilegung aber auch ablehnen, indem Sie keine Streitbeilegungsstelle vorschlagen.

5. Ich schlage keine Streitbeilegungsstelle vor

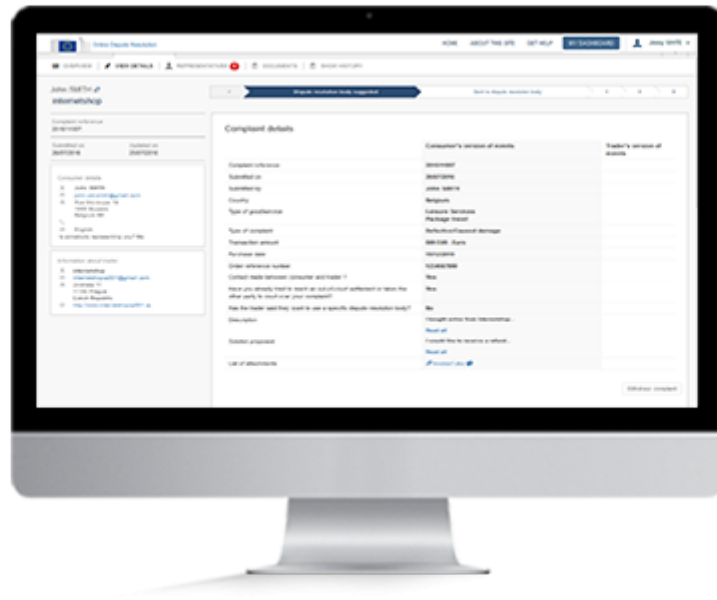
Indem Sie die Bearbeitung der Beschwerde im Zuge der alternativen Streitbeilegung ablehnen, beenden Sie dieses Verfahren.

Der Beschwerdeführer wird darüber informiert, und die Beschwerde wird automatisch geschlossen.

- Klicken Sie auf „Ich schlage keine Streitbeilegungsstelle vor“

Beschwerde zurückziehen

Händler



Übersicht

Sie können Ihre Beschwerde auch zurückziehen.

Solange Ihre Beschwerde noch nicht an eine Streitbeilegungsstelle weitergeleitet wurde, können Sie sie selbst im System zurückziehen.

Ist bereits eine Streitbeilegungsstelle mit dem Fall befasst, müssen Sie dort einen Antrag stellen, um die Beschwerde zurückzuziehen. Die Streitbeilegungsstelle zieht die Beschwerde dann im System zurück.

1. Beschwerde zurückziehen

Sie können Ihre Beschwerde nur zurückziehen, solange sie noch nicht an eine Streitbeilegungsstelle weitergeleitet wurde. Danach müssen Sie die Streitbeilegungsstelle bitten, die Beschwerde für Sie zu schließen.

Wurde die Beschwerde noch nicht an eine Streitbeilegungsstelle weitergeleitet, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie die Beschwerde, die Sie zurückziehen möchten.
2. Klicken Sie auf „Beschwerde anzeigen“.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte „Angaben anzeigen“, um sich alle Einzelheiten anzeigen zu lassen.
4. Klicken Sie auf „Beschwerde zurückziehen“ und bestätigen Sie diesen Schritt mit „OK“.

Vertreter hinzufügen/entfernen

Händler



Übersicht

Sie können jederzeit einen Vertreter hinzuziehen.

Das bedeutet, dass Sie jemanden damit beauftragen, in Ihrem Namen die Beschwerde einzureichen oder sich um den Fall zu kümmern. Diese Person hat dann umfassenden Zugang zu Ihrer Beschwerde und kann alle zu deren Einreichen oder Weiterverfolgen nötigen Maßnahmen treffen.

Als Händler können Sie nur Ihrer Organisation angehörende Vertreter hinzuziehen.

Achtung

Sie können einen (oder mehrere) Vertreter hinzuziehen.

1. Vor Annahme der Beschwerde

Bei Erhalt einer Beschwerde haben Sie drei Möglichkeiten, und zwar:

1. Annahme der Beschwerde („Streitbeilegungsstelle vorschlagen“)
2. Ablehnung der Beschwerde („Keine Streitbeilegungsstelle vorschlagen“)
3. Befassung eines Vertreters („Vertreter wählen“)

Zur Wahl von Vertretern klicken Sie auf die dritte Möglichkeit. Es öffnet sich ein Fenster mit einer Liste der in Ihrer Organisation bereits registrierten Vertreter. Weitere Erläuterungen zum Hinzufügen eines Nutzers zu Ihrer Organisation finden Sie unter Nutzer innerhalb Ihrer Organisation verwalten. Wählen Sie den Vertreter, klicken Sie auf „Speichern“.

2. Nach Annahme der Beschwerde

Beim Öffnen einer Beschwerde sehen Sie eine Registerkarte „Vertreter“.

Wenn Sie darauf klicken, öffnet sich ein Fenster mit einer Liste der in Ihrer Organisation bereits registrierten Vertreter. Weitere Erläuterungen zum Hinzufügen eines Nutzers zu Ihrer Organisation finden Sie unter "Nutzer innerhalb Ihrer Organisation verwalten" page.

Wählen Sie einen Vertreter aus.

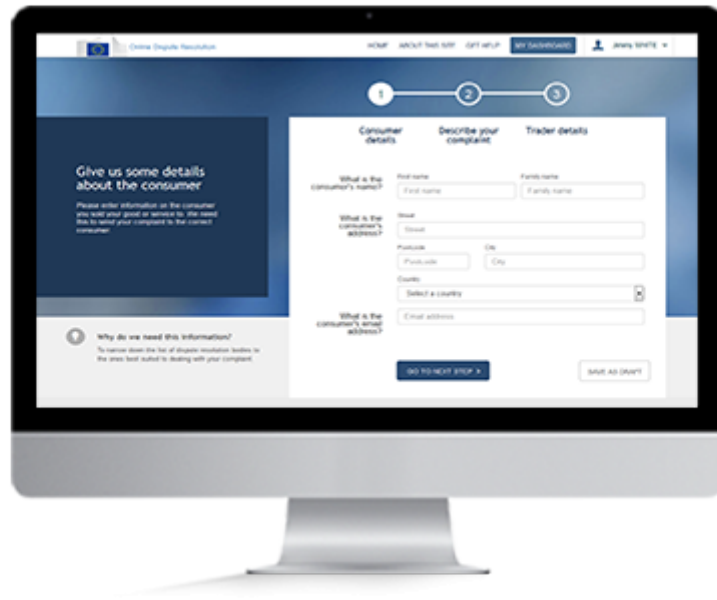
Klicken Sie auf „Speichern“.

Der Vertreter erhält eine Nachricht mit einem Link, der Zugang zu Ihrer Übersicht gibt.

Daraufhin kann der Vertreter die Beschwerde in Ihrem Namen betreiben.

Beschwerde erstellen

Händler

The image shows a computer monitor displaying a web form for creating a complaint. The form is titled 'Consumer details' and is part of a three-step process. The first step is 'Give us some details about the consumer'. The form fields include: 'What is the consumer's name?' with 'First name' and 'Family name' input boxes; 'What is the consumer's address?' with 'Street', 'Postcode', 'City', and 'Country' input boxes; and 'What is the consumer's e-mail address?' with an 'E-mail address' input box. There are 'GO TO NEXT STEP >' and 'SAVE AS DRAFT' buttons at the bottom. A sidebar on the left explains why the information is needed.

Übersicht

Zum Erstellen einer Beschwerde können Sie:

- ein bestehendes Konto nutzen,
- ein Konto einrichten, sofern Sie noch keines haben.

Um eine Beschwerde zu erstellen, müssen Sie das Online-Beschwerdeformular (mit Angaben zum Verbraucher, zum Verkauf und zum Grund Ihrer Beschwerde) ausfüllen und etwaige Unterlagen (Rechnung, Bestellung usw.) hochladen.

Bevor Sie die Beschwerde dem Verbraucher übermitteln, können Sie sie als Entwurf speichern. Sie können den Entwurf dann bearbeiten und jederzeit innerhalb der nächsten 6 Monate übermitteln. Nach sechs Monaten wird er aus Datenschutzgründen automatisch gelöscht.

Wenn Sie möchten, können Sie die Beschwerde natürlich auch abschicken, sobald Sie das Formular ausgefüllt haben.

1. Erste Schritte zum Erstellen einer Beschwerde

Um eine Beschwerde erstellen zu können, müssen Sie sich im System anmelden.

Wenn Sie noch kein Nutzerkonto haben, müssen Sie eins anlegen und Ihre Händlerorganisation erstellen.

Nach der Anmeldung werden Sie direkt zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Von der Übersicht können Sie zu den Screeningfragen gehen.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

3. Screening

Bevor Sie mit dem Erstellen Ihrer Beschwerde beginnen, müssen Sie ein paar Fragen beantworten, um zu ermitteln, ob Ihre Beschwerde zulässig ist.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Übersicht auf „Neue Beschwerde“. Sie sehen zwei Fragen.
2. Beantworten Sie diese. Daraufhin werden Sie benachrichtigt, falls Ihre Beschwerde nicht zulässig ist.
3. Klicken Sie „Zum Beschwerdeformular“.
4. Sie gelangen automatisch zum Beschwerdeformular.

4. Angaben zum Verbraucher

Machen Sie möglichst ausführliche Angaben zum Verbraucher, dem Sie die Ware oder Dienstleistung verkauft haben. Diese Angaben sind notwendig, um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde der richtigen Person übermittelt wird.

Geben Sie im ersten Teil des Beschwerdeformulars alle Kontaktangaben des Verbrauchers ein.

5. Worum geht es bei Ihrer Beschwerde?

Beschreiben Sie das Produkt bzw. die Dienstleistung und das aufgetretene Problem so genau wie möglich. Auf diese Weise können der Verbraucher und die Streitbeilegungsstelle genau nachvollziehen, worum es Ihnen geht. Geben Sie auch an, welche Lösung Sie bevorzugen würden.

Danach klicken Sie „Weiter zum nächsten Schritt“.

6. Angaben zum Händler

In diesem Teil des Beschwerdeformulars sehen Sie die Kontaktangaben Ihrer Organisation.

7. Als Entwurf speichern

Sie können die Beschwerde als Entwurf speichern. Klicken Sie auf „Als Entwurf speichern“. Sie werden automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet und erhalten die Bestätigung, dass Ihre Beschwerde als Entwurf gespeichert wurde. Sie können ihn beliebig oft bearbeiten, müssen ihn allerdings innerhalb von sechs Monaten einreichen. Entwürfe werden nach Ablauf von sechs Monaten automatisch gelöscht.

8. Beschwerde einreichen

Klicken Sie auf „Beschwerde einreichen“. Sie erhalten eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde im System.

Wenn Sie den Inhalt einer Beschwerde noch einmal verwenden möchten, können Sie ihn kopieren:

1. Wählen Sie in Ihrer Übersicht die Beschwerde, die Sie kopieren möchten und klicken Sie auf „Beschwerde anzeigen“.
2. Es öffnet sich eine Übersichtsseite zu der Beschwerde. Klicken Sie rechts in Ihrer Übersicht auf „Kopieren“.
3. Daraufhin wird Ihnen das Beschwerdeformular mit den teilweise kopierten Inhalten und Ihren Kontaktdaten angezeigt. Die Angaben zum Verbraucher werden nicht kopiert, Sie können also eine Beschwerde gegen eine andere Person eintragen.
4. Machen Sie alle erforderlichen Angaben und reichen Sie die neue Beschwerde ein.

Sie können nur eine von Ihnen erstellte Beschwerde kopieren. Sie können keine Beschwerde kopieren, die gegen Sie erhoben wurde.

Beschwerde als Händlervertreter erstellen

Händler



Übersicht

Zum Erstellen einer Beschwerde können Sie:

- ein bestehendes Konto nutzen
- ein Konto einrichten, sofern Sie noch keines haben.

Um eine Beschwerde als Händlervertreter zu erstellen, müssen Sie das Online-Beschwerdeformular (mit Angaben zum Verbraucher, zum Verkauf und zum Grund Ihrer Beschwerde) ausfüllen und etwaige Unterlagen (Rechnung, Bestellung usw.) hochladen.

Bevor Sie die Beschwerde dem Verbraucher übermitteln, können Sie sie als Entwurf speichern. Sie können den Entwurf dann bearbeiten und jederzeit innerhalb der nächsten 6 Monate übermitteln. Nach sechs Monaten wird er aus Datenschutzgründen automatisch gelöscht.

Wenn Sie möchten, können Sie die Beschwerde natürlich auch abschicken, sobald Sie das Formular ausgefüllt haben.

1. Erste Schritte zum Erstellen einer Beschwerde

Um eine Beschwerde erstellen zu können, müssen Sie sich im System anmelden.

Wenn Sie noch kein Nutzerkonto haben, müssen Sie eins anlegen und sich als Vertreter einer Händlerorganisation eintragen.

Nach der Anmeldung werden Sie automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Von der Übersicht können Sie zu den Screeningfragen gehen.

2. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

3. Screening

Bevor Sie mit dem Erstellen Ihrer Beschwerde beginnen, müssen Sie ein paar Fragen beantworten, um zu ermitteln, ob Ihre Beschwerde zulässig ist.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Übersicht auf „Neue Beschwerde“. Sie sehen zwei Fragen.
2. Beantworten Sie diese. Daraufhin werden Sie benachrichtigt, falls Ihre Beschwerde nicht zulässig ist.
3. Klicken Sie „Zum Beschwerdeformular“.
4. Sie gelangen automatisch zum Beschwerdeformular.

4. Angaben zum Verbraucher

Machen Sie möglichst ausführliche Angaben zum Verbraucher, dem Sie die Ware oder Dienstleistung verkauft haben. Diese Angaben sind notwendig, um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde der richtigen Person übermittelt wird.

Geben Sie im ersten Teil des Beschwerdeformulars alle Kontaktangaben für den Verbraucher ein.

5. Worum geht es bei Ihrer Beschwerde?

Beschreiben Sie das Produkt bzw. die Dienstleistung und das aufgetretene Problem so genau wie möglich. Auf diese Weise können der Verbraucher und die Streitbeilegungsstelle genau nachvollziehen, worum es Ihnen geht. Geben Sie auch an, welche Lösung Sie bevorzugen würden.

Danach klicken Sie „Weiter zum nächsten Schritt“.

6. Angaben zum Händler

Hier sehen Sie die Kontaktangaben der Organisation und Ihre eigenen Kontaktangaben als deren Vertreter.

7. Als Entwurf speichern

Sie können die Beschwerde als Entwurf speichern. Klicken Sie auf „Als Entwurf speichern“. Sie werden automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet und erhalten die Bestätigung, dass Ihre Beschwerde als Entwurf gespeichert wurde. Sie können den Entwurf beliebig oft bearbeiten, müssen ihn allerdings innerhalb von sechs Monaten einreichen. Entwürfe werden nach Ablauf von sechs Monaten automatisch gelöscht.

8. Beschwerde einreichen

Klicken Sie auf „Beschwerde einreichen“. Sie erhalten eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde im System.

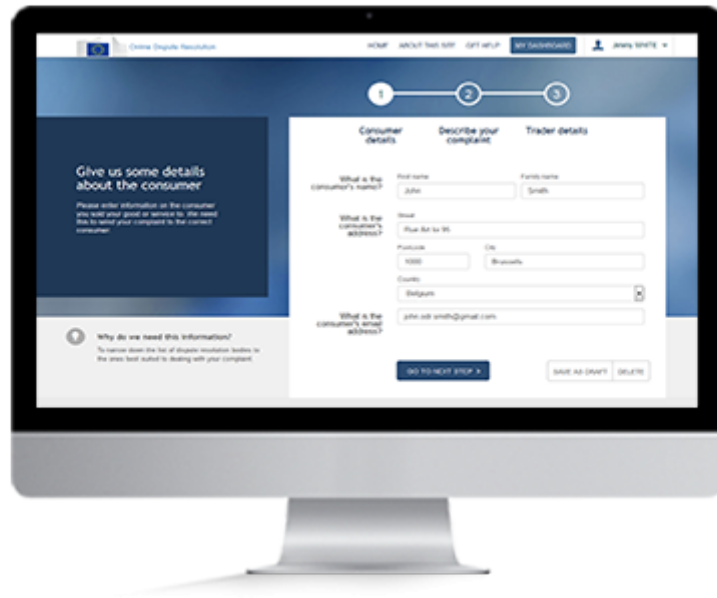
Wenn Sie den Inhalt einer Beschwerde noch einmal verwenden möchten, können Sie ihn kopieren:

1. Wählen Sie in Ihrer Übersicht die Beschwerde, die Sie kopieren möchten und klicken Sie auf „Beschwerde anzeigen“.
2. Es öffnet sich eine Übersichtsseite zu der Beschwerde. Klicken Sie rechts in Ihrer Übersicht auf „Kopieren“.
3. Daraufhin wird Ihnen das Beschwerdeformular mit den teilweise kopierten Inhalten und Ihren Kontaktdaten angezeigt. Die Angaben zum Verbraucher werden nicht kopiert, sodass Sie eine Beschwerde gegen eine andere Person eintragen können.
4. Machen Sie alle erforderlichen Angaben und reichen Sie die neue Beschwerde ein.

Sie können nur eine von Ihnen erstellte Beschwerde kopieren. Sie können keine Beschwerde kopieren, die gegen Sie erhoben wurde.

Beschwerde bearbeiten

Händler



Übersicht

Wenn Sie Ihre Beschwerde als Entwurf gespeichert haben, können Sie diese später weiter bearbeiten, solange Sie sie noch nicht eingereicht haben. Sobald Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben, können Sie sie nicht mehr bearbeiten.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde gibt es je nachdem, ob Sie sich im System angemeldet haben, als Sie den Entwurf speicherten, verschiedene Möglichkeiten.

1. Beschwerde bearbeiten

Sie können eine Beschwerde nur bearbeiten, wenn Sie diese als Entwurf gespeichert haben (weiterführende Informationen dazu enthalten die Lernprogramme „Beschwerde erstellen“ und „Beschwerde als Händlervertreter erstellen“).

Wenn Sie Ihre Beschwerde bereits eingereicht haben, können Sie sie nicht mehr bearbeiten.

A. Gast (nicht angemeldeter Nutzer)

Wenn Sie Ihren Beschwerdeentwurf gespeichert haben, ohne sich anzumelden, können Sie:

1. auf der nach dem Speichern des Entwurfs erscheinenden Bestätigungsseite auf „Beschwerde bearbeiten“ klicken;
2. in der zur Bestätigung der Speicherung Ihrer Beschwerde erhaltenen E-Mail auf „Beschwerde bearbeiten“ klicken.

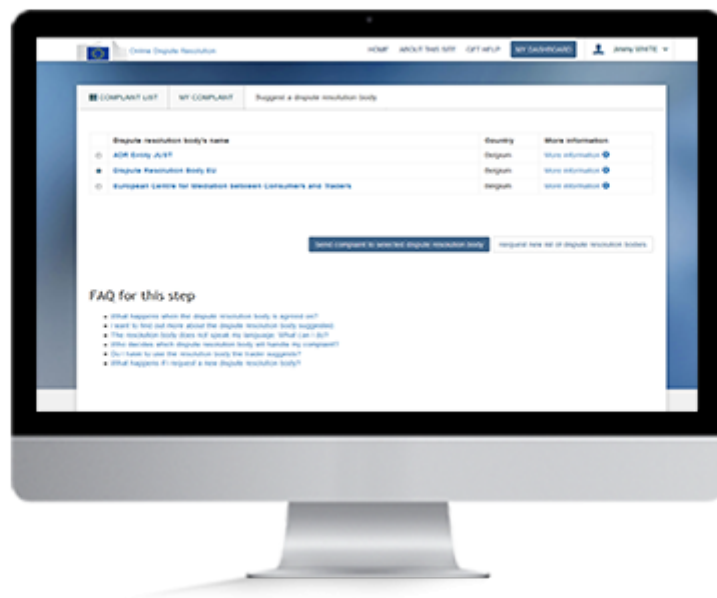
B. Angemeldeter Nutzer

Wenn Sie Ihren Beschwerdeentwurf gespeichert haben, nachdem Sie sich angemeldet hatten, können Sie auf „Beschwerde anzeigen“ klicken, nachdem Sie sich angemeldet haben und zu Ihrer Übersicht gegangen sind.

Danach können Sie Ihren Beschwerdeentwurf bearbeiten.

Streitbelegungsstelle auswählen

Händler



Παρουσίαση

Sobald sich der Verbraucher einverstanden erklärt, die Beschwerde durch eine Streitbelegungsstelle bearbeiten zu lassen, schickt er Ihnen über das System eine Liste mit einer oder mehreren Streitbelegungsstelle(n), die für die Bearbeitung in Frage kommt/kommen.

Sie können die Liste eingehend prüfen und sämtliche Angaben zu den unterschiedlichen Streitbelegungsstellen, z. B. zu Gebühren, geografischer Abdeckung und Verfahren, durchsehen.

Danach müssen Sie entscheiden, ob Sie damit einverstanden sind, dass eine dieser Stellen sich mit Ihrer Beschwerde befasst. Ist dies der Fall, so wählen Sie die betreffende Stelle in der Liste aus und klicken auf „Beschwerde an ausgewählte Streitbelegungsstelle weiterleiten“.

Achtung

Sie können aus der Liste mit Streitbelegungsstellen, die Sie vom Verbraucher erhalten haben, nur eine Stelle auswählen.

1. Anmelden

Um sich bei Ihrem Konto anzumelden, benötigen Sie einen gültigen Nutzernamen oder eine gültige E-Mail-Adresse und ein Passwort.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.
5. In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

Jetzt können Sie Ihre Beschwerde suchen.

2. Nach einer Beschwerde suchen

Nach der Anmeldung werden Sie automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Hier finden Sie alle Ihre Beschwerden: die von Ihnen erstellten und empfangenen.

Nach der Anmeldung werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Dort finden Sie alle empfangenen oder erstellten Beschwerden. Sie können die Beschwerden filtern: Beschwerden über mich, Beschwerden gegen Verbraucher oder Alle.

Sie können die Beschwerden auch nach Verfahrensschritten filtern: „Alle“, „Entwurf“, „Beschwerde eingereicht“, „Streitbeilegungsstelle vorgeschlagen“, „An Streitbeilegungsstelle weitergeleitet“, „Von Streitbeilegungsstelle akzeptiert“, „Lösung übermittelt“ und „Beschwerde geschlossen“. Klicken Sie auf den Filter „Streitbeilegungsstelle vorgeschlagen“.

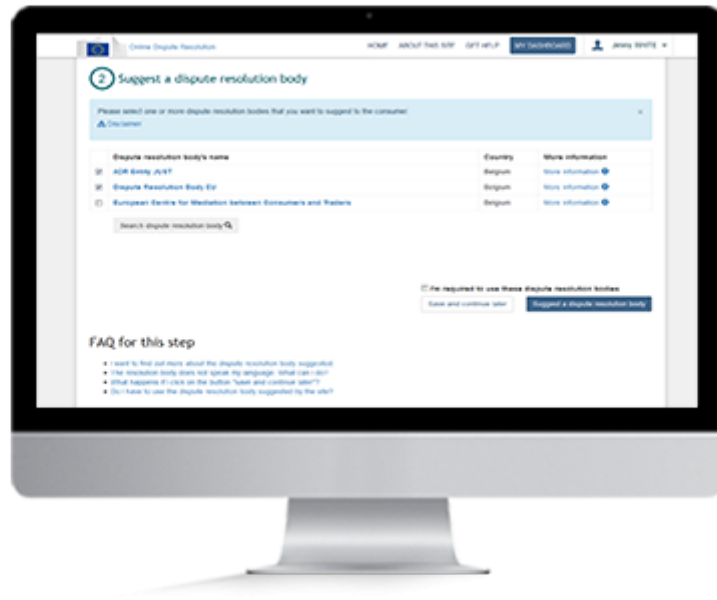
Suchen Sie nach Ihrer Beschwerde und klicken Sie auf die Schaltfläche „Streitbeilegungsstelle auswählen“. Gehen Sie die Liste mit Vorschlägen durch. Entscheiden Sie, ob Sie eine der aufgelisteten Streitbeilegungsstellen akzeptieren oder ob Sie die Liste ablehnen.

3. Streitbeilegungsstelle auswählen

Es wird Ihnen die Liste der vom Verbraucher vorgeschlagenen Streitbeilegungsstellen angezeigt. Bevor Sie eine Streitbeilegungsstelle auswählen, können Sie sämtliche Angaben dazu einsehen, z. B. Gebühren, geografische Abdeckung und Verfahren. Zum Anzeigen dieser Angaben klicken Sie auf „Weitere Informationen“. Möchten Sie eine dieser Stellen mit Ihrem Fall befassen, kreuzen Sie das Kästchen neben der betreffenden Stelle an und klicken Sie auf „Beschwerde an ausgewählte Streitbeilegungsstelle weiterleiten“.

Liste mit Streitbelegungsstellen senden

Händler



Übersicht

Wenn eine Verbraucherbeschwerde gegen Sie eingegangen ist, Sie mit der Weiterverfolgung einverstanden waren und auf die Schaltfläche „Ich schlage eine Streitbelegungsstelle vor“ geklickt haben, müssen Sie eine Liste mit Streitbelegungsstellen vorschlagen.

Nächste Schritte:

1. Sie können jetzt Ihre Sicht der Dinge schildern.
2. Sie müssen mindestens eine Streitbelegungsstelle vorschlagen. Das System zeigt Ihnen eine Liste mit Streitbelegungsstellen an, die für die Bearbeitung der Beschwerde in Frage kommen. Die Liste wird auf Grundlage der gemachten Angaben erstellt. Wenn Sie möchten, können Sie weitere Streitbelegungsstellen hinzufügen.

Nach Empfang der Liste wählt der Verbraucher eine der vorgeschlagenen Stellen aus oder fordert eine neue Liste an. Sie müssen sich mit dem Verbraucher innerhalb von 30 Tagen nach Einreichen der Beschwerde auf eine Streitbelegungsstelle einigen. Nach Ablauf der 30 Tage wird die Beschwerde vom System geschlossen.

1. Schilderung des Falls aus Ihrer Sicht

Sie haben der Bearbeitung der Beschwerde durch eine Streitbeilegungsstelle zugestimmt und auf „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“ geklickt. Sie werden zu einer neuen Seite weitergeleitet, auf der Sie sich zu der Beschwerde äußern können:

1. Unter „Schilderung des Falls aus Sicht des Händlers“ können Sie Ihren Standpunkt erläutern.
2. Sie können folgende Angaben machen (sind dazu jedoch nicht verpflichtet): Waren- oder Dienstleistungsart, Wert der Transaktion, Verkaufsdatum und Hergang der Ereignisse.
3. Nachdem Sie den Fall aus Ihrer Sicht geschildert haben (sofern Sie dies für notwendig erachten), müssen Sie dem Verbraucher eine Liste mit möglichen Streitbeilegungsstellen übermitteln. Sie müssen sich mit dem Verbraucher darauf einigen, welche Streitbeilegungsstelle die Beschwerde bearbeiten wird.

2. Liste mit Streitbeilegungsstellen senden

Ihnen wird eine Liste geeigneter Streitbeilegungsstellen angezeigt. Die Liste wird auf Grundlage der gemachten Angaben erstellt. Ihre Schilderung des Falls kann Auswirkungen auf diese Liste haben.

Wenn Sie eine Stelle von der Liste auswählen und Ihre Auswahl dem Verbraucher übermitteln möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wenn Sie mehr über die einzelnen Streitbeilegungsstellen erfahren möchten, bevor Sie Ihre Auswahl treffen, klicken Sie auf „Weitere Informationen“.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Streitbeilegungsstellen von der Liste. Wenn Sie gezwungen sind, eine bestimmte Stelle in Anspruch zu nehmen, vermerken Sie dies bitte.
3. Zum Versenden der Liste klicken Sie auf „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“.

Wenn Sie die Liste ergänzen möchten, können Sie nach einer Streitbeilegungsstelle suchen.

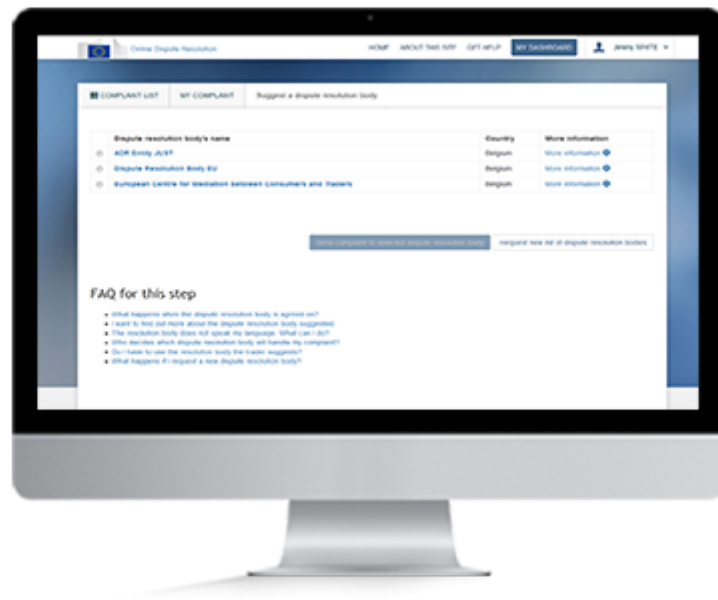
3. Streitbeilegungsstelle suchen

Zur Ergänzung der Liste gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf „Streitbeilegungsstelle suchen“.
2. Geben Sie im angezeigten Fenster mindestens ein Suchkriterium ein und klicken Sie auf „Suchen“.
3. Wählen Sie die Streitbeilegungsstelle, die Sie mit dem Fall betrauen möchten.
4. Klicken Sie auf „Streitbeilegungsstelle auswählen“.

Liste mit Streitbelegungsstellen ablehnen

Händler



Übersicht

Sobald der Verbraucher der Bearbeitung der Beschwerde im Rahmen der alternativen Streitbeilegung zugestimmt hat, erhalten Sie über das System eine Liste in Frage kommender Streitbeilegungsstellen. Sie können die Liste eingehend prüfen und sämtliche Angaben zu den unterschiedlichen Streitbeilegungsstellen, z. B. zu Gebühren, geografischer Abdeckung und Verfahren, durchsehen. Danach müssen Sie entscheiden, ob Sie damit einverstanden sind, dass eine dieser Stellen sich mit Ihrer Beschwerde befasst. Ist dies der Fall, so wählen Sie die betreffende Stelle aus der Liste aus und klicken Sie auf „Beschwerde an ausgewählte Streitbeilegungsstelle weiterleiten“.

Achtung

Sie haben 30 Tage Zeit, um sich mit der Gegenpartei auf eine Streitbeilegungsstelle zu einigen.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

Sie können jetzt Ihre Beschwerde suchen.

2. Nach einer Beschwerde suchen

Nach der Anmeldung werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Dort finden Sie alle empfangenen oder erstellten Beschwerden. Sie können die Beschwerden filtern: Beschwerden über mich, Beschwerden gegen Verbraucher oder Alle.

Sie können die Beschwerden auch nach Verfahrensschritten filtern: „Alle“, „Entwurf“, „Beschwerde eingereicht“, „Streitbelegungsstelle vorgeschlagen“, „An Streitbelegungsstelle weitergeleitet“, „Von Streitbelegungsstelle akzeptiert“, „Lösung übermittelt“ und „Beschwerde geschlossen“. Klicken Sie auf den Filter „Streitbelegungsstelle vorgeschlagen“.

Suchen Sie nach Ihrer Beschwerde und klicken Sie auf die Schaltfläche „Streitbelegungsstelle auswählen“. Gehen Sie die Liste mit Vorschlägen durch. Entscheiden Sie, ob Sie eine der aufgelisteten Streitbelegungsstellen akzeptieren oder ob Sie die Liste ablehnen.

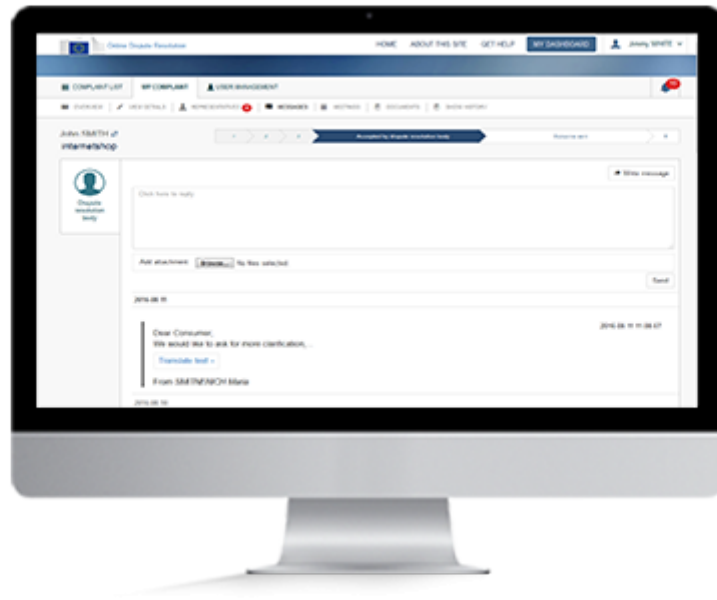
3. Auswahl einer Streitbelegungsstelle verweigern

Auf dem Bildschirm sehen Sie die Liste der vom Verbraucher vorgeschlagenen Streitbelegungsstellen. Bevor Sie eine Streitbelegungsstelle auswählen, können Sie sämtliche Angaben dazu einsehen, z. B. Gebühren, geografische Abdeckung und Verfahren. Zum Anzeigen dieser Angaben klicken Sie auf „Weitere Informationen“. Falls Sie keine der vorgeschlagenen Stellen nutzen möchten:

1. Wählen Sie keine der Stellen aus der Liste aus.
2. Klicken Sie dazu auf „Neue Liste mit Streitbelegungsstellen anfordern“.

Nachricht beantworten

Händler



Übersicht

Sie können Nachrichten über das System beantworten. Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um eine Nachricht zu beantworten.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden in einer Liste angezeigt.

2. Beschwerden anzeigen

Nach der Anmeldung werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Dort finden Sie alle empfangenen oder erstellten Beschwerden. Sie können die Beschwerden filtern: Beschwerden über mich, Beschwerden gegen Verbraucher oder Alle.

Sie können die Beschwerden auch nach Verfahrensschritten filtern: „Alle“, „Entwurf“, „Beschwerde eingereicht“, „Streitbeilegungsstelle vorgeschlagen“, „An Streitbeilegungsstelle weitergeleitet“, „Von Streitbeilegungsstelle akzeptiert“, „Lösung übermittelt“ und „Beschwerde geschlossen“.

Suchen Sie nach Ihrer Beschwerde und klicken Sie auf die Schaltfläche „Nachricht anzeigen“. Sie finden die Beschwerde leichter, wenn Sie auf das Briefsymbol klicken. Dann werden Ihnen Fälle mit unbeantworteten Nachrichten zuerst angezeigt. Sie erhalten auch Zugang zur Beschwerde, indem Sie auf das Glockensymbol oben rechts klicken.

Klicken Sie auf die Beschwerde oder die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.

3. Nachricht beantworten

Ist die Nachricht noch ungelesen, können Sie wie folgt vorgehen:

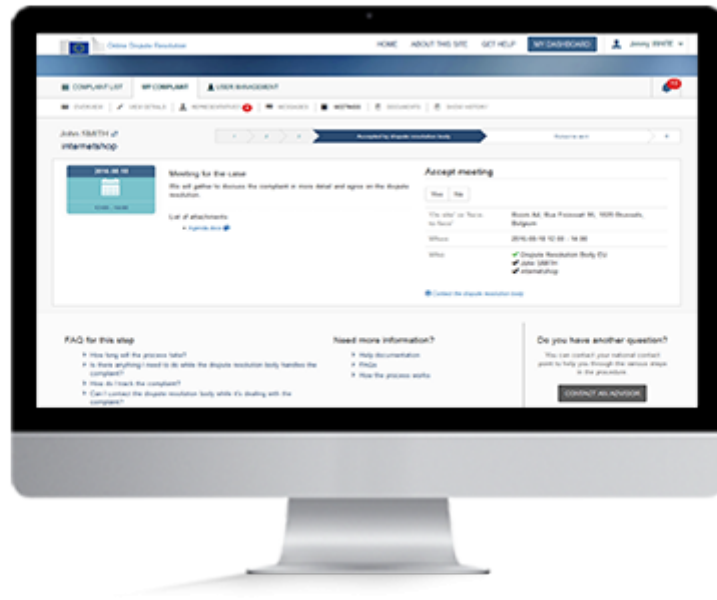
1. Klicken Sie in der betreffenden Beschwerde auf die Schaltfläche „Nachricht anzeigen“.
2. Sie werden zur Nachrichtenseite weitergeleitet. Klicken Sie auf „Nachricht schreiben“.
3. Es erscheint ein neues Nachrichtenfeld, in das Sie Ihre Antwort schreiben können. Wenn Sie möchten, können Sie mit einem Klick auf „Anlage hinzufügen“ Dateien beifügen.
4. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf „Senden“.

Wenn Sie die Nachricht bereits gelesen haben, Sie aber noch eine andere Nachricht verfassen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der betreffenden Beschwerde auf „Angaben anzeigen“.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte „Nachrichten“.
3. Sie werden zur Nachrichtenseite weitergeleitet. Klicken Sie auf „Nachricht schreiben“.
4. Es erscheint ein neues Nachrichtenfeld, in das Sie Ihre Mitteilung schreiben können. Sie können auch Dateien beifügen. Klicken Sie hierzu auf „Anlage hinzufügen“.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf „Senden“.

Bitte um Besprechung beantworten

Händler



Übersicht

Bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde wird die Streitbeilegungsstelle Sie möglicherweise um eine Besprechung bitten. Besprechungen können online, telefonisch oder persönlich stattfinden.

Sie erhalten die Bitte um Besprechung über das Portal. Gleichzeitig werden Sie per E-Mail über den Eingang einer neuen Bitte um Besprechung benachrichtigt. Klicken Sie auf den Link in der Mail, um die Bitte um Besprechung zu öffnen.

Um darauf zu antworten, müssen Sie sich im System anmelden.

Die Bitte um Besprechung wird in Ihrer Übersicht angezeigt. Ist eine Bitte um Besprechung eingegangen, wird diese in der Spalte „Besprechung“ mit einer Nummer angezeigt.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

Sobald Sie angemeldet sind, können Sie in der Beschwerde eine Bitte um Besprechung beantworten.

2. Bitte um Besprechung beantworten

Die Streitbeilegungsstelle kann drei Arten von Besprechungen vorschlagen: online (z. B. über Skype), telefonisch und persönlich.

Sie können eine Bitte um Besprechung folgendermaßen beantworten:

In Ihrer Übersicht:

1. Suchen Sie in Ihrer Übersicht nach der Beschwerde, für die Sie eine Bitte um Besprechung erhalten haben.
2. Klicken Sie auf „Besprechung anzeigen“, um sich alle Besprechungsanfragen für diese Beschwerde anzeigen zu lassen.
3. Klicken Sie auf „Ja“ oder „Nein“.

Über die Benachrichtigung:

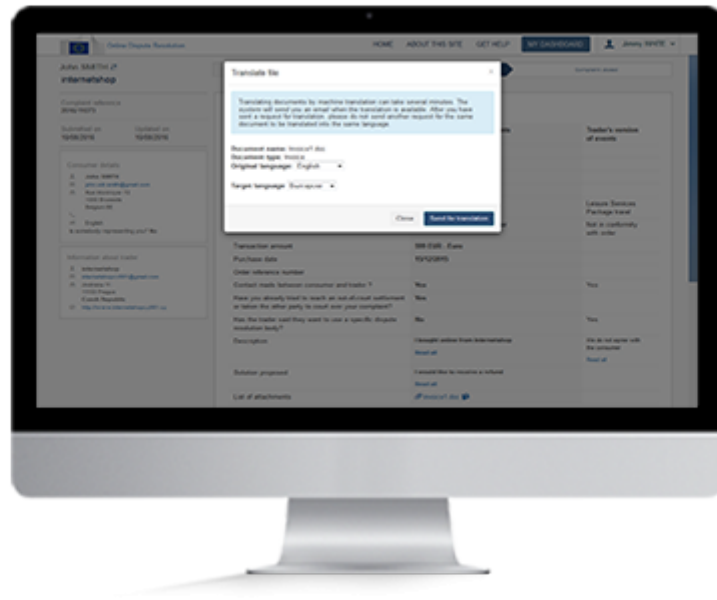
1. Klicken Sie auf das Benachrichtigungssymbol mit der roten Glocke am rechten oberen Bildschirmrand.
2. Klicken Sie auf die Besprechungsanfrage. Sie werden auf die entsprechende Seite in der Beschwerde weitergeleitet.
3. Klicken Sie auf „Ja“ oder „Nein“.

In der E-Mail:

1. Klicken Sie auf den Link in der automatischen E-Mail-Benachrichtigung zu Ihrer Beschwerde. Sie werden zum OS-System weitergeleitet und zur Anmeldung aufgefordert.
2. Melden Sie sich mit Ihrem EU Login-Konto an. Sie werden auf die Seite mit Besprechungsanfragen in Ihrer Beschwerde weitergeleitet.
3. Klicken Sie auf „Ja“ oder „Nein“.

Text oder Dokument übersetzen

Händler



Übersicht

Mit der automatischen Übersetzung können Sie im System einen Text oder ein Dokument übersetzen lassen. Alle Übersetzungen werden auf dem Portal gespeichert, und Sie können sich Original und Übersetzung anzeigen lassen. Die von der Streitbelegungsstelle erarbeitete Lösung können Sie sich von Berufübersetzern übersetzen lassen, allerdings nur einmal und in eine einzige Sprache. Diese Übersetzung wird ebenfalls im System gespeichert.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt.

2. Beschwerde öffnen

Nach der Anmeldung werden Sie zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Dort finden Sie alle empfangenen oder erstellten Beschwerden. Sie können die Beschwerden filtern: Beschwerden über mich, Beschwerden gegen Verbraucher oder Alle.

Sie können die Beschwerden auch nach Verfahrensschritten filtern: „Alle“, „Entwurf“, „Beschwerde eingereicht“, „Streitbeilegungsstelle vorgeschlagen“, „An Streitbeilegungsstelle weitergeleitet“, „Von Streitbeilegungsstelle akzeptiert“, „Lösung übermittelt“ und „Beschwerde geschlossen“.

Suchen Sie nach Ihrer Beschwerde und klicken Sie darauf.

3. Text übersetzen

Sie können den Text in der Beschwerde wie folgt übersetzen lassen:

1. Klicken Sie auf „Alles lesen“, um sich den gesamten Text anzeigen zu lassen. Wählen Sie in dem sich öffnenden Fenster die Ausgangssprache des zu übersetzenden Textes.
2. Wählen Sie danach die Zielsprache.
3. Klicken Sie auf „Diesen Text übersetzen“.

Um den Inhalt einer Nachricht oder einer Lösung übersetzen zu lassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf „Text übersetzen“.
2. Wählen Sie Ausgangs- und Zielsprache der Übersetzung.
3. Klicken Sie auf „>“.

Die Übersetzung wird angezeigt.

Sie können auch ein Dokument übersetzen lassen.

4. Dokument übersetzen

Sie können die Übersetzung eines Dokuments über die Registerkarten „Angaben zur Beschwerde“, „Nachrichten“, „Lösung“ oder „Dokumente“ veranlassen.

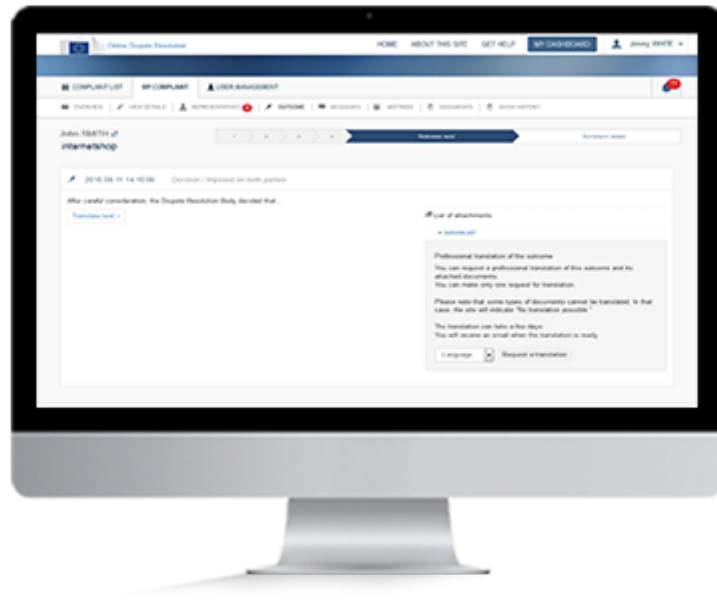
Für die Übersetzung eines Dokuments über die Registerkarten „Angaben zur Beschwerde“, „Nachrichten“ oder „Lösung“ gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf der geöffneten Registerkarte auf das Symbol neben dem Dokument. Oder klicken Sie in der geöffneten Registerkarte „Dokumente“ neben dem Dokument auf „Übersetzen“.
2. Es öffnet sich ein Fenster. Das System erkennt die Ausgangssprache automatisch. Wählen Sie die Zielsprache der Übersetzung.
3. Klicken Sie auf „Zum Übersetzen senden“ und bestätigen Sie diesen Schritt.

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, sobald die Übersetzung fertig ist. Die Übersetzung wird neben dem Original angezeigt.

Lösung anzeigen

Händler



Übersicht

Sobald die Streitbeilegungsstelle in Ihrer Beschwerde zu einem Ergebnis gelangt, speichert sie diese „Lösung“ im System.

Sie werden vom System benachrichtigt, dass eine Lösung zu Ihrer Beschwerde vorliegt.

Um die Lösung anzuzeigen, müssen Sie sich im System anmelden und die Beschwerde öffnen.

Achtung

Es kann sein, dass Sie mehrere Lösungen für ein und dieselbe Beschwerde erhalten.

1. Anmelden

Zum Anmelden geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.

1. Klicken Sie oben rechts auf der Startseite auf „Anmelden“.
2. Es wird die Seite des Authentifizierungssystems (EU Login) angezeigt.
3. Geben Sie Ihren Nutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
4. Nach der Anmeldung erscheint oben rechts Ihr Konto.

In Ihrer Übersicht werden Ihnen Ihre Beschwerden angezeigt. Sie können jetzt die Beschwerde suchen oder Ihre Benachrichtigungsliste öffnen, um die Lösung anzuzeigen.

2. Nach einer Beschwerde suchen

Nach der Anmeldung werden Sie automatisch zu Ihrer Übersicht weitergeleitet. Hier finden Sie alle Ihre Beschwerden: die von Ihnen erstellten und empfangenen. Sie können Ihre Beschwerden nach Beschwerdetyp filtern: Beschwerden über mich, Beschwerden gegen Verbraucher oder Alle.

Sie können die Beschwerden auch nach Verfahrensschritten filtern: „Alle“, „Entwurf“, „Beschwerde eingereicht“, „Streitbeilegungsstelle vorgeschlagen“, „An Streitbeilegungsstelle weitergeleitet“, „Von Streitbeilegungsstelle akzeptiert“, „Lösung übermittelt“ und „Beschwerde geschlossen“.

Suchen Sie nach Ihrer Beschwerde und klicken Sie darauf, um sie zu öffnen.

3. Lösung anzeigen

Sie können sich die Lösung in wenigen Schritten anzeigen lassen:

Über die Benachrichtigungen:

1. Klicken Sie auf das Glockensymbol oben rechts in der Übersicht.
2. Suchen Sie die Benachrichtigung über eine neue Lösung und klicken Sie darauf. Das System öffnet die entsprechende Seite.

Von Ihrer Übersicht aus:

1. Suchen Sie Ihre Beschwerde in der Übersicht und klicken Sie auf „Lösung anzeigen“. Das System öffnet die Lösungsseite.

In der E-Mail:

1. Klicken Sie auf den Link in der automatischen E-Mail-Benachrichtigung zu Ihrer Beschwerde. Sie werden zum OS-System weitergeleitet und zur Anmeldung aufgefordert.
2. Melden Sie sich mit Ihrem EU Login-Konto an. Sie werden auf die Lösungsseite Ihrer Beschwerde weitergeleitet.