

Leitfaden Informationspflichten gemäß Alternative Streitbeilegung Gesetz (AStG) in Zusammenhang mit einlangenden Kundenbeschwerden

Wann trifft uns die Informationspflicht:

1. Beschwerde betrifft einen Vertrag mit einem Verbraucher im Sinne des KSchG (Einsprüche zu MAZU Plus Rechnungen gelten auch als Beschwerden von Verbrauchern; Ausnahme: MAZU Plus Nutzer ist selbst Unternehmer im Sinne des KSchG),
2. die Beschwerde lang in Schriftform (also Brief, E-Mail, Kontaktformular, Fax etc.) ein und
3. die Beschwerde kann nicht zur Zufriedenheit des Kunden und/oder durch einvernehmliche Bereinigung gelöst werden.

Wie müssen wir die Information gemäß AStG übermitteln:

Die Information muss dem Kunden in Schriftform auf Papier oder einem anderen Medium, bei dem eine dauerhafte Speicherung möglich ist (z.B. E-Mail), übermittelt werden.

Welchen Inhalt muss eine solche Information enthalten:

Im Rahmen dieser Information müssen wir den Kunden darauf hinweisen welche Schlichtungsstelle (im Regelfall die Schlichtungsstelle der RTR GmbH) für seine Beschwerde zuständig ist, einschließlich deren Webadresse, sowie darüber informieren ob wir an einem Verfahren teilnehmen oder nicht. Da wir gem. § 122 TKG gesetzlich zur Mitwirkung an Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle der RTR gesetzlich verpflichtet sind, müssen wir schon aus gesetzlichen Gründen an sicherlich mehr als 99% aller Fälle teilnehmen und somit die Teilnahme bestätigen. Lediglich in den wenigen Ausnahmefällen, in denen die Schlichtungsstelle der RTR GmbH nicht zuständig ist (z.B. bei Beschwerden bezüglich Kaufverträge in unseren A1 Shops ohne Bezug auf einen Kommunikationsvertrag, also etwa bei Kauf von Zubehör oder Handys ohne Anmeldung oder Next-Vertrag). Bitte verwendet dafür die zur Verfügung stehenden Textbausteine.

Wann trifft uns keine Informationspflicht:

1. Beschwerde betrifft einen Vertrag mit einem Unternehmer im Sinne KSchG (dazu zählen auch (nicht)protokollierte Einzelunternehmer, wobei im Zweifel (z.B. bei „private Business User“) von einem Verbrauchervertrag auszugehen ist) oder
2. die Beschwerde „nur“ (fern)mündlich vorgetragen wird oder
3. die in Schriftform eingelangte Beschwerde zur Zufriedenheit des Kunden gelöst werden konnte bzw. er einem Angebot zur einvernehmlichen Bereinigung zugestimmt hat.