

Informationsblatt für Unternehmen



Eine Reklamationsplattform der Stiftung für Konsumentenschutz SKS

<https://beschwerdeleicht.ch>

Die Konsumentinnen und Konsumenten verfügen mit Beschwerdeleicht.ch über eine kostenlose Online-Beschwerdeplattform. Sie können darauf ihre Beschwerden erfassen und an die Anbieter und Produzenten verschicken. Die Plattform ist seit August 2015 online.

Weshalb lanciert die SKS eine Reklamationsplattform?

Der Beratungsalltag bei der SKS zeigt, dass es seit einigen Jahren im Allgemeinen zunehmend schwieriger wird, bei den Produzenten und Händlern eine Beschwerde erfolgreich zu platzieren. Mit Beschwerdeleicht.ch bringt die SKS eine Dienstleistung auf den Markt, die diesem Trend entgegenhalten soll.

Reklamationsplattformen gibt es doch schon etliche?

Öffentliche Foren gibt es bereits viele. Die SKS zählt auch die Plattform von K-Tipp, reklamation.ch, die stark von journalistischen Ansprüchen geprägt ist, zu den öffentlichen Foren.

Beschwerdeleicht.ch ist hingegen **kein** öffentliches Reklamationsforum, sondern ein öffentliches Beschwerdetool, das der Kundschaft und den Unternehmen zur bilateralen Beilegung einer Reklamation oder Streitsache dient. Die Beschwerde ist dabei Privatsache – nur der Kunde und sein Anbieter sehen den Inhalt. Auch die SKS nimmt weder Einblick in die konkreten Beschwerden noch greift sie in den Erledigungsprozess ein.

Die zwei zentralen Funktionen von Beschwerdeleicht.ch

Beschwerdeleicht.ch wurde von uns in Zusammenarbeit mit Beschwerde-Managern entwickelt und vereint zwei zentrale Funktionen:

1. Beschwerde-Erfassung

Der Erfassungsprozess ist straff und benutzerfreundlich geführt. Die Kunden werden zur Bekanntgabe von Details wie Auftrags-/Rechnungsnummern, frühere Kontakte und Kontaktpersonen oder Kundenstatus angehalten. Zudem können Dokumente und Bilder hochgeladen werden.

2. Beschwerde-Abwicklung

Über das Benutzerzentrum können Ihre Kunden und Sie als Anbieter über die Chatfunktion zusammen korrespondieren und die Beschwerden erledigen.

Win-Win für Konsumenten und Unternehmen

Win für die Konsumenten

- Beschwerdeleicht.ch führt die Konsumenten strukturiert und effizient durch die Erfassung einer Beschwerde.
- Ob zu Hause oder unterwegs: Die Konsumenten können von überall online auf das Beschwerdetool zugreifen, um eine neue Beschwerde zu erfassen oder eine laufende zu bearbeiten.
- Beschwerdeleicht.ch garantiert die Zustellung der Beschwerden an die Unternehmen (sofern die Adressrecherche einen angemessenen Aufwand nicht überschreitet).
- Laufende und abgeschlossene Beschwerden sind auf dem Benutzerkonto abgelegt und auch nach längerer Zeit problemlos wieder auffindbar.

Win für die Unternehmen

- Für kleine und mittlere Unternehmen eignet sich die Plattform als einfaches, aber kostenloses Beschwerdemanagement-System.
- Unternehmen, die bereits über ein Beschwerdesystem verfügen, liefert Beschwerdeleicht.ch strukturierte und vollständige Beschwerden aus.

Muss ich als Firma in Beschwerdeleicht.ch kommunizieren?

Es steht Ihrem Beschwerdemanagement frei, ob es eingegangene Beschwerden direkt in Beschwerdeleicht.ch erledigt oder ob es die Beschwerde in sein eigenes System kopiert und von dort aus angeht. Sofern das Beschwerdeaufkommen an Ihr Unternehmen ein gewisses Mass erreicht, könnte es sich lohnen, zusammen mit uns über eine direkte Schnittstelle zu Ihrem Beschwerdemanagement nachzudenken.

Datenschutz und Datenverwendung

Beschwerdeleicht.ch verwendet für das https-Protokoll ein Schweizer Qualitätszertifikat – alle Eingaben und Informationen werden verschlüsselt übertragen. Die Daten sind physisch in einer Datenbank in Basel gespeichert: www.oriented.net.

Aus Gründen der Datensicherheit werden keine Beschwerdeinhalte per E-Mail versendet. Wenn der Anbieter die Beschwerde in sein eigenes Kundendienstsystem übertragen und sie von dort aus erledigen möchte, ist das ohne weiteres möglich, indem er sich einloggt und die Daten von Beschwerdeleicht herunterlädt.

Die Stiftung für Konsumentenschutz nimmt keinen Einblick in konkrete Beschwerden und wird nicht in deren Erledigungsprozesse eingreifen. Die personenbezogenen Informationen bleiben zudem streng vertraulich und werden keinesfalls weitergegeben.

Die SKS wertet ausschliesslich die Metadaten auf nationaler Ebene, sowie auf Branchen- und vereinzelt auf Unternehmensebene aus und erstellt Statistiken, die für Sie als Unternehmen genauso interessant sind wie für uns Konsumentenschützer.

Die Datensammlung ist bei der Datenschutzbehörde des Bundes gemäss Art. 11a, Abs. 3 DSG und Art. 3 VDSG angemeldet.

Wie funktioniert Beschwerdeleicht für die Firmen?

Wenn erstmals eine Beschwerde oder eine Anfrage an Ihre Firma erfasst wurde, prüft die SKS die Daten der Firma (z.B. Bestand, Korrektheit von Namen, Rechtsform und Firmensitz), recherchiert die Beschwerdeadresse und nimmt mit der Firma Kontakt auf. Diese erhält einen Aktivierungscode, mit welchem sie sich in ihr Benutzerzentrum einloggt, ein Passwort definiert und die korrekte Beschwerdeadresse eingeben kann. Hierauf kann die Beschwerde eingesehen werden.

Abschliessen einer Beschwerde

Eine Beschwerde kann nur vom Beschwerdeführer abgeschlossen werden. Die Firma kann über einen Button im Rider „Korrespondenz“ die Beschwerde „Als erledigt vorschlagen“.

Nach 30 Tagen ohne Aktivität auf der Beschwerde erhalten Firma und Beschwerdeführer eine automatische E-Mail, welche an die offene Beschwerde erinnert.

Nach 60 Tagen ohne Aktivität auf der Beschwerde wird sie vom System automatisch abgeschlossen.

Das Firmen-Benutzerzentrum (vgl. Grafik nächste Seite)

- (1) Im Firmen-Benutzerzentrum unter „Meine Beschwerden“ erhält das Unternehmen eine Übersicht über alle bereits eingereichten Beschwerden.
- (2) Unter „Meine Daten“ verwaltet die Firma Daten wie Firmenname, Adresse, E-Mail (Hauptadresse oder Kundendienstleiter/in), Telefon, Webseite und Name der Verantwortlichen / des Verantwortlichen beim Kundendienst.
- (3) Bei den „Kontoeinstellungen“ werden die Benutzerdaten des Beschwerdemanagers (Benutzername, Beschwerde-E-Mail-Adresse und Passwort) verwaltet. Wenn eine Beschwerde an die Firma eintrifft, wird eine E-Mail an die hinterlegte Adresse (z.B. an kundendienst@testfirma.ch) verschickt. Diese Angaben sind für die Beschwerdeführer nicht einsehbar!
- (4) Die Beschwerden können nach Bearbeitungsstatus sortiert werden.
- (5) Klickt man auf den „Titel“ der Beschwerde, wird die gewählte Beschwerde geöffnet. Der Beschwerdetext, allfällige Anhänge, die Kontaktinformationen des Beschwerdeführers und vom Beschwerdeführer angegebene Zusatzinformationen werden ersichtlich. Das Unternehmen erfährt vom Beschwerdeführer den Namen, die Adresse, sowie die Telefonnummer. Weitere Kontaktmöglichkeiten können über die Chat-Funktion direkt vom Beschwerdeführer angefragt werden.
- (6) Die Firma im Rider „Korrespondenz“ über eine Chat-Funktion direkten Kontakt mit dem Beschwerdeführer aufnehmen. Nach Versenden des Kommentars wird die Gegenpartei durch eine E-Mail darüber in Kenntnis gesetzt. Die Beschwerde kann so direkt auf der Plattform bearbeitet und auch abgeschlossen werden. Ist eine Beschwerde erledigt, kann die Firma die Beschwerde durch einen Button „Als erledigt vorschlagen“. Dies ist der einfachste Weg, die Beschwerde abzuschliessen. Unternehmen können die Beschwerden jedoch auch aus Beschwerdeleicht.ch herauskopieren und extern bearbeiten.

← Zurück zur Liste Ansicht Bearbeiten

Firmenname *
Testfirma Alex

Firmenname Zusatz

Adresse

Adresszeile 1 *
Testadresse 1

Adresszeile 2

Postleitzahl * Ort *
3007 Testingen

Land *
Schweiz

eMail *
firmab@alpenjodel.de

Sprache *
Deutsch

Anrede
- Keine -

Vorname

Name

Telefon

Webseite

Speichern

2

Meine Beschwerden Meine Daten Kontoeinstellungen

Bestätigung des Benutzerkontos
Bestätigungs-E-Mail erneut senden

Benutzername *
firmaa@alpenjodel.de

Aktuelles Passwort

E-Mail-Adresse *
firmaa@alpenjodel.de

Neues Passwort

Passwort bestätigen

Spracheinstellungen

Sprache
Deutsch
Französisch (Français)
Italienisch (Italiano)
Englisch (English)

Regionaleinstellungen

Zeitzone
Europe/Paris: Freitag, 30. Oktober 2015 - 11:12 +0100

E-Mail-Einstellungen

Speichern

3

1 Reklamieren leicht gemacht - KOSTENLOS. Die Beschwerdeplattform der Stiftung für Konsumentenschutz leitet Ihre Beschwerde auf dem direktesten Weg an das Beschwerdemanagement Ihres Anbieters.

Meine Beschwerden Meine Daten Kontoeinstellungen

Übersicht über eingereichte Beschwerden

Status: - Alle - Anwenden

Name	Titel	Korrespondenz	Erstellt	Bearb. bis	Kundenbeziehung	Status
Bettina Müller	Testreklamation	ansehen	31.08.2015	07.09.2015	Langjähriger Kunde	in Bearbeitung
Alex von Hettlingen	Test Rating	ansehen	19.08.2015	26.08.2015		in Bearbeitung
Alex von Hettlingen	Testbeschwerde2	ansehen	19.08.2015	28.08.2015	Regelmässiger Kunde	in Bearbeitung

NEWSLETTER AGB & DATENSCHUTZ IMPRESSUM

KONSUMENTENSCHUTZ

StKS - für starke Konsumenten

1

4

Status

- Alle -

- Alle -

offen

wartend

in Bearbeitung

abgeschlossen

abgelehnt

5

← Zurück zur Liste Beschwerde Korrespondenz

Testbeschwerde2

Firma: Testfirma Alex

Status: abgeschlossen

Klassifizierung: Wechsel des Anbieters

Bearbeitung bis: 28.08.2015

Finanzieller Schaden: 12.00

Rechnungsnummer: 211313

Beschwerdetext: lkdslfj l fksj dflks jdlfs fldslfj

Anhänge:
Fehlermeldung BL Mobile.png
Sicheres+Einkaufen+im+Internet+deutsch.pdf
sks-head.jpg

Beschwerdeführer:
Herr
Alex von Hettlingen
Neuhausweg 14
3062 Ittigen
Schweiz

Wie wurde das Geschäft abgewickelt?: Persönliches Verkaufsgespräch
Wie wurde das Geschäft beworben?: nicht bekannt
Bei dieser Firma bin ich: Regelmässiger Kunde
Mit wem hatten Sie zu tun: Serviceangestellte/r

6

← Zurück zur Liste Beschwerde Korrespondenz

Schriftwechsel

Kommentar von Testfirma Alex am 31. August 2015 - 11:10
ljdslfjk

Kommentar von Bettina Müller am 31. August 2015 - 11:11
ljdslfjk

Kommentar von Testfirma Alex am 31. August 2015 - 11:11
lfdslfjklj hojz rlx df

Kommentar von Testfirma Alex am 31. August 2015 - 11:11
Wir schlagen diese Beschwerde als erledigt vor. Falls Sie dies auch so sehen, drücken Sie bitte auf "Einigungsvorschlag annehmen". Danach wird die Korrespondenz beendet.

Neuen Kommentar schreiben

Ihr Name: firmaa@alpenjodel.de

Kommentar *

Senden Als erledigt vorschlagen