

Beschwerdeformular

Beschwerdeführer

Name/Organisation _____

Adresse _____

Postleitzahl, Stadt _____

Land _____

Telefon-Nr. _____

Fax-Nr. _____

E-Mail _____

Angaben zur Person, die im Namen des Reklamanten tätig wird (falls zutreffend)

Person, zu der Kontakt aufgenommen werden soll (sofern eine andere als die oben genannte Person)

Beschwerdekategorisierung

Produkts/der Bestellung (falls bekannt) _____

Beschreibung

Aufgetretenes Problem

Datum des Auftretens _____

Beschreibung _____

Nachbesserung / Kulanz / Erstattung gefordert

Ja

Nein

Anlagen

Verzeichnis der beiliegenden Dokumente (z.B. Beschwerdebrief, Telefonnotiz)

Angaben zur Entgegennahme der Reklamation

Datum der Reklamation

Uhrzeit der Reklamation

entgegengenommen durch

Kontaktart

Telefon E-Mail Internet persönlich
postalisch andere

Beschwerdeursache

- 1 Produkt nicht geliefert
- 2 Service nicht/nur teilweise verfügbar
- 3 Lieferverzug beim Produkt
Dauer der Verzögerung:

- 4 Verzögerung der Servicebereitstellung
Dauer der Verzögerung:

- 5 fehlerhaftes Produkt
- 6 unzulänglicher Service
Angaben/Einzelheiten:

- 7 Produkt nicht mit der Bestellung übereinstimmend
- 8 nicht bestellte Produkte
- 9 entstandener Schaden
- 10 Verweigerung der Garantieeinlösung
- 11 Verkaufsverweigerung
- 12 Ablehnung von Serviceleistungen
- 13 Geschäftspraktiken/Verkaufsmethoden
- 14 unrichtige Angaben
- 15 unzureichende Angaben
- 16 ungerechtfertigte Kosten/Rechnungsausstellung
- 17 ungenügende Vertragserfüllung
- 18 unrichtige Rechnungsstellung
- 19 unzulässige Verzögerung bei der Reklamationsbearbeitung
- 20 sonstige Problem:

Bewertung der Reklamation

Beurteilung von Umfang und Schwere der tatsächlichen und der möglichen Auswirkungen der Reklamation

Schwere:

Komplexität:

unmittelbarer Handlungsbedarf ja nein
Verfügbarkeit unverzüglicher Maßnahmen ja nein
Wahrscheinlichkeit von Schadensersatz ja nein

Reklamationsabwicklung

Nachbesserung gefordert ja nein

Zu ergreifende Maßnahmen

- Produktlieferung
- Reparatur/Umarbeitung des Produkts
- Austausch des Produkts
- Verkaufsannullierung
- Geltendmachung der Garantie
- Verpflichtungserfüllung
- Vertragsauflösung/Rücktritt vom Vertrag
- Annullierung der Rechnung
- Information
- Entschädigungszahlung in Höhe von:

- Rückerstattung eines Anzahlungsbetrags von:

- Rückerstattung sonstiger erbrachter Zahlungen in Höhe von:

- Preisnachlass in Höhe von:

- Zahlungsvergünstigungen

- Entschuldigung

- Weitere Maßnahmen: _____

Rückverfolgung der Reklamation

Unternommene Maßnahmen	Datum	Name	Bemerkungen
Reklamationsbestätigung an den Beschwerdeführer			
Bewertung der Reklamation			
Ermittlung der Reklamation			
Klärung der Reklamation			
Information an den Reklamanten			
Korrektur			
nachgeprüfte Korrektur			
abgeschlossene Reklamation			