

Beschreibung des Verfahrens zur Behandlung von **Beschwerden und Einsprüchen**



GRUNDSATZ

Die KÜS ist gewillt, alle Rückmeldungen (Reklamationen) der Kunden aufzunehmen, objektiv zu bewerten, schnell abzuschließen und das Ergebnis dem Kunden/der Kundin zu kommunizieren.

Die Handhabung der Reklamationen richtet sich nach den Normvorgaben zur Konformitätsbewertung und den Empfehlungen der ISO 10002 »Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen«.

KONTAKTAUFNAHME

Die Kontaktaufnahme zu Beschwerden und Einsprüchen erfolgt über die Homepage der KÜS (www.kues.de) im Bereich »Kontakt«. Dort kann zwischen allgemeine Anfragen, Feedback und Beschwerden ausgewählt werden.

Im Fall der Beschwerde übermittelt der Beschwerdeführer alle zur Überprüfung der Sachlage notwendigen Informationen wie z.B. persönliche Angabe, Angaben zum Fahrzeug sowie Beschreibung der Beschwerde und hat die Möglichkeit, dort fundierte Unterlagen und Fotos hochzuladen.

Die einreichende Person erhält eine automatisierte Eingangsbestätigung. Die Nachricht wird dem Bereich der Kundenrückmeldungen, darunter Reklamationen, weitergeleitet und dort bearbeitet.

GRUPPE BESCHWERDEMANAGEMENT

Ausgewählte Experten der Bundesgeschäftsstelle mit langjähriger Erfahrung werden in die Gruppe »Beschwerdemanagement« aufgenommen. Regelmäßiger Erfahrungsaustausch sorgt dafür, dass sie ihre Tätigkeit professionell wahrnehmen. Die Gruppe Beschwerdemanagement besteht aus

- ⇒ Sachbearbeiter*innen, die zur Bewältigung der verwaltungstechnischen Aufgaben eingesetzt werden,
- ⇒ ausgebildetem Fachpersonal, das für die fachliche Beurteilung und Entscheidungsfindung zuständig ist.

Die Ergebnisse der Rückmeldungen werden dem Leiter der Organisationseinheit präsentiert und Entscheidungen von ihm bewilligt.

REKLAMATIONS-ID

Dem/der Beschwerdeführenden wird die Reklamations-Nummer, unter welcher die Akte in der KÜS-Bundesgeschäftsstelle verwaltet wird, mitgeteilt. Unter dieser Nummer kann während der Öffnungszeiten der Bundesgeschäftsstelle der aktuelle Stand der Bearbeitung abgefragt werden.

UNSERE ÖFFNUNGSZEITEN

Die Bundesgeschäftsstelle der KÜS ist **montags bis freitags** durchgehend von **8:00 bis 18:00 Uhr** geöffnet.
An Feiertagen ist die Geschäftsstelle geschlossen.



DOKUMENTATIONSPFLICHT

Die Gruppe Beschwerdemanagement (z. B. Prüfsachbearbeiter*in und/oder Sachbearbeiter*in) dokumentiert die Aussage des/der Beschwerdeführenden.

NOTWENDIGE ANGABEN ZUR BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

Um das Verfahren zu eröffnen, sind folgende Angaben notwendig:

- ⇒ persönliche Daten des/der Beschwerdeführenden (mindestens Name; Vorname; Ort usw.)
- ⇒ Identifikationsdaten der Dienstleistung, die der Anlass zur Beschwerde sind (z. B. FIN/amtliches Kennzeichen), bzw. die Nummer des Fahrzeuguntersuchungsberichtes des Fahrzeuges im Falle einer Fahrzeuguntersuchung
- ⇒ Kontaktdaten zur Erreichbarkeit des/der Beschwerdeführenden (mindestens Tel.-Nr.; E-Mail usw.) und
- ⇒ nachvollziehbare Aussagen betreffend den Gegenstand der Beschwerde.

FAKTEN UND DATEN

Der/die Beschwerdeführende wird gebeten, die Fragen der KÜS, die auf die Aufklärung der Rückmeldung zielen, wahrheitsgemäß zu beantworten und soweit möglich, Dokumente, Fotos uvm., die seine/ihre Aussage belegen, der KÜS zur Verfügung zu stellen.

UMGANG MIT ANONYMEN BESCHWERDEN

Anonyme Beschwerden unterliegen nicht dieser Beschreibung, werden aber dennoch sehr ernst genommen. Wir gehen diesen Eingaben gesondert mit individueller anlassbezogener Recherche nach.

DATENSCHUTZ

Die Daten des/der Beschwerdeführenden werden gemäß den gültigen Datenschutzbestimmungen behandelt. Der Datenschutzbeauftragte der KÜS ist unter der Nummer **+49 (0) 6872 9016 0** oder **datenschutz@kues.de** erreichbar.

BEWEISSICHERUNG

Eine notwendige Beweissicherung erfolgt anlassbezogen. So organisiert beispielsweise die Bundesgeschäftsstelle bei Bedarf die (Nach-)begutachtung des Fahrzeuges, wenn eine Fahrzeuguntersuchung Gegenstand der Reklamation ist.

Diese Begutachtung wird entweder direkt von einem/einer Prüfsachbearbeiter*in aus der Bundesgeschäftsstelle oder von einem/einer beauftragten Begutachter*in der KÜS durchgeführt.

Der/die Beschwerdeführende wird gebeten, den autorisierten Personen die Begutachtung zu ermöglichen.

ANTWORT

Wenn alle Fakten berücksichtigt und ausgewertet sind, wird dem/der Beschwerdeführenden ein Abschlussbericht über seine/ihre Beschwerde ausgehändigt.

KONTAKT KUNDENRÜCKMELDUNGEN

UNSERE ANSCHRIFT:

KÜS-Bundesgeschäftsstelle

Zur KÜS 1

66679 Losheim am See

Tel: +49 (0) 6872 9016 0

Fax.: +49 (0) 6872 9016 5321

E-Mail: 321@kues.de

