

BESCHWERDEMANAGEMENT - GRUNDSÄTZE DER VR AGRARBERATUNG AG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet und entsprechende Maßnahmen vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR AgrarBeratung AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(1) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der VR AgrarBeratung AG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR AgrarBeratung AG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an diese E-Mail-Adresse geschickt werden:
kalverkamp@agrarberatung.com

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR AgrarBeratung AG
Johann Kalverkamp
Neue Straße 2
49808 Lingen (Ems)

(2) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. Mail- Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die VR AgrarBeratung AG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

(3) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(4) Gibt die VR AgrarBeratung AG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Bereich der Finanzdienstleistung besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich.

Die Adresse lautet:
Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht,
Graurheindorfer Straße 108,
53117 Bonn.

Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der VR AgrarBeratung AG einzulegen. Die VR AgrarBeratung AG wird Beschwerden in Textform (z.B. mittels Brief oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

IV. Sonstiges

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Stand: 08/2018