



DATEV SmartExperts

# Beschwerdeprozess (EU-Verordnung)

## Be·schwer·de

/Beschwérde/

*Substantiv, feminin [die]*

### DEFINITION

Beschwerden sind Kundenäußerungen, die Unzufriedenheit ausdrücken und mit einer (Auf-) Forderung an das Unternehmen verbunden sind.

*“Die Zufriedenheit unserer Kunden (als Suchende auf der Plattform) steht bei uns stets im Vordergrund. Aus diesem Grund ist es uns ein Anliegen die Qualität unserer Plattform auf einem hohen Niveau zu halten. Sollte es dennoch einen Anlass für eine Beschwerde geben, werden wir dies als Chance sehen, uns noch weiter zu verbessern, Probleme und Schwachstellen zu identifizieren und geeignete Maßnahmen abzuleiten.*

*Aus diesem Grund möchten wir allen Nutzern von DATEV SmartExperts die Möglichkeit so einfach wie möglich bieten, sich mit ihrer Beschwerde an uns zu wenden. Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde zügig und angemessen zu bearbeiten. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle für Sie eingerichtet.”*

## BESCHWERDE EINREICHEN

Jeder Nutzer, der die Plattform DATEV SmartExperts zur Expertensuche verwendet, kann eine Beschwerde einreichen.

### **Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?**

Über alle bekannten Kontaktwege zur DATEV:

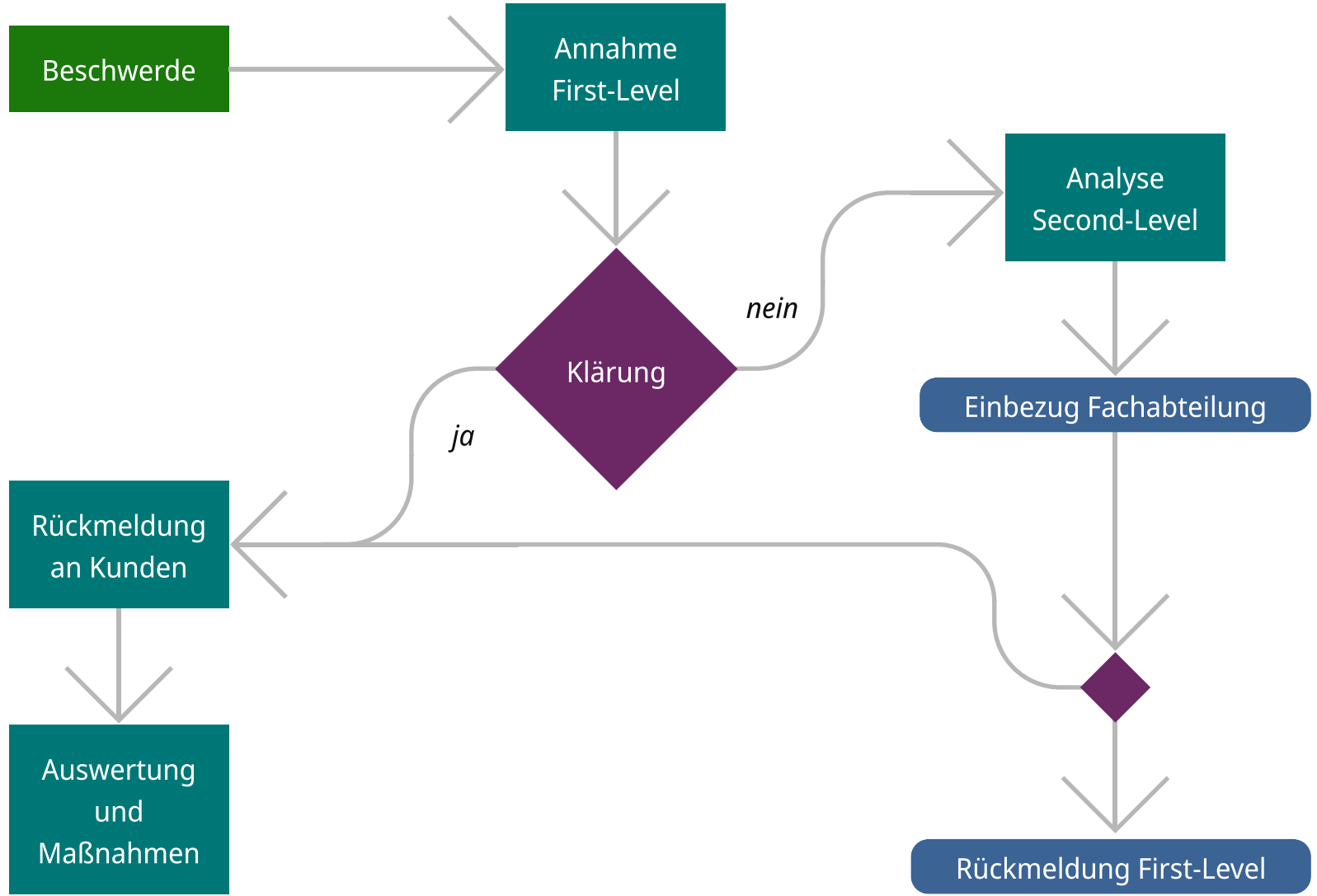
- ✓ Telefonisch: 0800 / 0848 477 (gebührenfrei)
- ✓ E-Mail: [service@smartexperts.de](mailto:service@smartexperts.de)

## BEARBEITUNG IHRER BESCHWERDE

### **Die Grundsätze unserer Beschwerdebearbeitung:**

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt nach den Grundsätzen der Gleichbehandlung in gleichen Situationen. Wir behandeln alle Beschwerden in einer Art und Weise die ihrer Bedeutung und ihrer Komplexität angemessen sind. Um Ihre Beschwerde bestmöglich bearbeiten zu können, kann es daher

während des Prüfungsprozesses zu Rückfragen kommen, sodass wir Sie ggf. telefonisch oder schriftlich kontaktieren. Wir sind bemüht Ihnen so schnell wie möglich zu antworten. Den Ausgang der Beschwerde und bestenfalls Abhilfeoptionen werden wir Ihnen je nach Komplexität der Beschwerde in angemessener Zeit mitteilen.



## AUSWERTUNGSRELEVANTE INFORMATIONEN

Um Beschwerden für unsere Kunden transparent zu machen, erstellen wir regelmäßig Auswertungen.

Diese Auswertung beinhaltet:

- ✓ Eine Übersicht, der Aufgrund von Meldungen/ Beschwerden vorgenommenen Aussetzungen von Diensten.
- ✓ Eine Übersicht der außergerichtlichen Streitbelegungen

## AUSSERGERICHTLICHE EINIGUNG BZW. MEDIATION

Sollten wir Ihre Beschwerde nicht in der gewünschten Qualität beheben können, haben Sie die Möglichkeit die Plattform zur Online-Streitbeilegung zu nutzen. Diese bietet Händlern die Möglichkeit, einen Streit oder ein Problem außergerichtlich zu lösen.

Diese OS-Plattform ist eine offizielle Website der Europäischen Kommission, die Sie hier aufrufen können: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Sollten wir einer Beschwerde keine Abhilfe anbieten können, bietet DATEV zusätzlich die Möglichkeit eine nicht geklärte Beschwerde mit Hilfe von Mediatoren zwischen Ihnen und SmartExperts zu schlichten.

Hierbei können für Sie als Beschwerdeführer Kosten entstehen. DATEV beteiligt sich an den Kosten im angemessenem Umfang. Um eine außergerichtliche Streitbeilegung erzielen zu können, ist DATEV bereit, mit der folgenden Mediatorin zusammenzuarbeiten:

Stephanie G. Hartung, LL.M. (USA)  
Rechtsanwältin, Zertifizierte Mediatorin  
Schiedermaier Rechtsanwälte  
Partnerschaftsgesellschaft von Rechtsanwälten und  
Steuerberatern mbB, Frankfurt am Main  
<https://www.schiedermaier.com/stephanie-hartung/>