

Beschwerderegung

1. Definition Beschwerde

- 1.1. Als Beschwerde gilt eine schriftliche Mitteilung per Brief, Fax oder E-Mail eines derzeitigen oder früheren Kunden der PATAVIA worin dieser mitteilt, dass er mit einer Dienstleistung oder dem Verhalten eines Mitarbeiters unzufrieden ist. Zu diesem Zweck kann der Kunde ein Beschwerdeformular ausfüllen, das online heruntergeladen, vervollständigt und verschickt werden kann.
- 1.2. Eine Beschwerde ist innerhalb von 90 Tagen nach Auftreten des Ereignisses bzw. des Beschwerdegrundes einzureichen.
- 1.3. Interessenten die im Geschäftsverkehr versuchten PATAVIA als Makler bei der Vermarktung eines Objektes zu umgehen sind grundsätzlich vom Beschwerdemanagement von PATAVIA ausgeschlossen.

2. Eine Beschwerde einreichen

- 2.1. Eine Beschwerde ist an folgende Anschrift zu richten:

PATAVIA GmbH
Marktler Straße 61
84489 Burghausen

Tel. 08677 / 91 88 80-0
Fax: 08677 / 91 88 80-80
E-Mail: info@patavia.de

- 2.2. Der Sachverhalt ist möglichst deutlich und ausführlich darzustellen und muss mit Namen, Adresse und Telefonnummer des Kunden versehen sein. Zudem können zur Klärung des Sachverhalts relevante Dokumente und detaillierte Informationen über den Beschwerdegrund beigefügt werden. Die Schilderung muss für eine dritte unbeteiligte Person verständlich und nachvollziehbar sein.
- 2.3. Falls es nicht möglich sein sollte, die Beschwerde schriftlich einzureichen, nimmt PATAVIA diese mündlich entgegen. Das Beschwerdeformular wird daraufhin von PATAVIA ausgefüllt und dem Kunden zugesandt. Die (offizielle) Bearbeitung der Beschwerde erfolgt erst, nachdem der Kunde das unterschriebene und mit Datum versehene Formular zurückgeschickt hat.
- 2.4. Falls möglich ist das Beschwerdeformular von PATAVIA zu verwenden.

3. Bearbeitung der Beschwerde

- 3.1. PATAVIA bestätigt dem Kunden den Empfang der Beschwerde innerhalb von fünf Werktagen und bearbeitet die Beschwerde innerhalb von dreißig Werktagen nach Eingangsdatum. Innerhalb dieses Zeitraums wird die Angelegenheit aufgearbeitet. Eventuell wird der Kunde um zusätzliche Informationen oder Erläuterungen gebeten.
- 3.2. Nach Möglichkeit wird dem Kunden nach Beurteilung der Situation schriftlich ein Lösungsvorschlag zugesendet.
- 3.3. Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt. Falls es jedoch notwendig oder sinnvoll sein sollte, andere Personen oder Mitarbeiter zur Lösung des Problems hinzuzuziehen, sind diese zur Geheimhaltung verpflichtet. Die Vertraulichkeit wird nur dann missachtet, wenn dazu eine gesetzliche Pflicht besteht.
- 3.4. Sollte sich die Beschwerde gegen einen Mitarbeiter oder dessen Verhalten richten, so informiert PATAVIA den Kunden über evtl. ergriffene disziplinarische oder rechtliche Maßnahmen nur falls eine strafbare Handlung seitens des Mitarbeiters vorlag.

4. Einspruch Einreichen

- 4.1. Sollte durch den Kunden eine Lösung gewünscht werden und die von PATAVIA vorgeschlagene Lösung als nicht tragbar erscheinen so hat der Kunde die Möglichkeit binnen 14 Tagen nach Erhalt des Lösungsvorschlages Einspruch einzulegen.
- 4.2. Der Einspruch hat schriftlich, telefonisch, per Fax oder per Email an die oben genannten Kontaktdaten von PATAVIA zu erfolgen. PATAVIA bestätigt dem Kunden den Eingang des Einspruchs binnen 5 Tagen nach Eingang.
- 4.3. Sollte keine gütliche Lösung gefunden werden kann unter bestimmten Voraussetzungen der Ombudsmann des IVD mit einer Schlichtung beauftragt werden:
 - Der Geschäftsvorfall darf nicht der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers zuzurechnen sein, Beschwerdeführer müssen also als Privatleute betroffen sein.
 - Der Wert der Beschwerde muss 3.000 Euro überschreiten.
 - Eine Schlichtung findet dann nicht statt, wenn der Beschwerdegegenstand bereits gerichtsanhängig war oder ist oder während des Verfahrens anhängig gemacht wird. Eine Schlichtung soll ferner nicht stattfinden, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage zur Klärung ansteht.

4.4. Sollte eine Schlichtung seitens des Kunden durch den Ombudsmann des IVD gewünscht werden ist dieser unter folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD
Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und
Sachverständigen e.V.
- Ombudsstelle -
Littenstraße 10
10179 Berlin

Fax: 030 / 27 57 26 78
E-mail: info@ombudsmann-immobilien.net
Internet: www.ombudsmann-immobilien.net

Diese Beschwerderegulation ist gültig ab dem 01.10.2011.

Bei Fragen zu dieser Regelung oder den Verfahren stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.