

Kundeninformation zur Beschwerdebearbeitung durch die RWS Makler GmbH

Sehr geehrter Kunde,

für die RWS Makler GmbH besitzt die Zufriedenheit ihrer Kunden oberste Priorität. Um diese zu gewährleisten, stellen wir an die Kompetenz unseres Innen- und Außendienstes sowie die Qualität der von uns angebotenen Leistungen und Produkte hohe Anforderungen.

Diesen unseren eigenen Ansprüchen können wir aber nur genügen, wenn wir von unseren Kunden auch ein Feedback erhalten, insbesondere in den Fällen, in denen es im Einzelfall Anlass für Kritik oder Beschwerden geben sollte. Denn nur dann sind wir in der Lage, angemessen auf mögliche Fehlentwicklungen und deren Ursachen zu reagieren und die diesen zugrunde liegenden Prozesse entsprechend zu optimieren.

Aus diesem Grund ist gerade in solchen Fällen ein offener und ehrlicher Austausch mit unseren Kunden für uns von besonderer Wichtigkeit.

Wir möchten Sie deshalb auf das von uns eingerichtete Beschwerdemanagement hinweisen.

Dieses soll nicht nur gewährleisten, dass etwaige Beschwerden zeitnah und in einer dem jeweiligen Einzelfall Rechnung tragenden Art und Weise bearbeitet und beantwortet werde. Wir wollen zugleich erreichen, dass etwaige Probleme und Missstände ebenso wie mögliche Interessenkonflikte erkannt und beseitigt werden können.

Die Prüfung und Bearbeitung eingehender Beschwerden durch die RWS Makler GmbH ist für den Beschwerdeführer selbstverständlich kostenfrei.

Die Einlegung der Beschwerde unterliegt keinen Formvorschriften. Sie kann schriftlich per Post oder E-Mail eingelegt werden. Die Wahl der Form der Einlegung ist allein dem Beschwerdeführer überlassen.

Die Kontaktdaten der RWS Makler GmbH lauten:

RWS Makler GmbH
Beschwerdemanagement
Rotenburger Str. 17
30659 Hannover

E-Mail: beschwerde@rws.de

Beschwerdeberechtigt sind grundsätzlich alle Personen, die von der Tätigkeit der RWS Makler GmbH unmittelbar oder auch nur mittelbar betroffen sind.



Eingehende Beschwerden werden bei der RWS Makler GmbH durch die jeweils zuständige Fachabteilung in Abstimmung mit der Unternehmensleitung bearbeitet. Für eine sachgerechte und unverzügliche Bearbeitung benötigen wir insbesondere folgende Informationen:

- Name des Beschwerdeführers nebst Kontaktdaten,
- Grund für die Beschwerde,
- möglichst vollständige Darstellung des der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalts,
- Kopien der für die Beschwerde relevanten Unterlagen (sofern vorhanden).

Beschwerden werden nach Eingang und Erfassung unverzüglich an die zuständige Fachabteilung der RWS Makler GmbH zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Selbstverständlich erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung.

Sollte die RWS Makler GmbH feststellen, dass sie nicht der richtige Adressat für eine eingegangene Beschwerde ist, wird sie den Beschwerdeführer hierüber unverzüglich informieren und ihm – soweit möglich – auch die für seine Beschwerde zuständige Stelle mitteilen.

In den Übrigen Fällen wird die RWS Makler GmbH die Beschwerde umfassend prüfen und zeitnah unter Mitteilung des Ergebnisses der Prüfung beantworten. Sollte es hierbei zu Verzögerungen kommen, wird die RWS Makler GmbH den Beschwerdeführer über die Gründe und darüber informieren, wann die Beschwerdeprüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Sofern der Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgegeben werden kann, wird die RWS Makler GmbH dem Beschwerdeführer die Gründe ihrer Entscheidung ausführlich und verständlich erläutern. Zugleich wird die RWS Makler GmbH den Beschwerdeführer über die Möglichkeiten informieren, sein Anliegen weiter zu verfolgen.

