



Verbraucherschutzzentrale VoG
Neustraße 119
B - 4700 Eupen
Tel.: +32 (0)87 59 18 50
Fax: +32 (0)87 59 18 51
www.vsz.be



Mit freundlicher Unterstützung
der Deutschsprachigen Gemeinschaft
und des Öffentlichen Dienstes der Wallonie

verbraucherrecht@vsz.be



Unzufrieden mit einer Dienstleistung der VSZ?

Wir beantworten Ihre Fragen



Eine Beschwerde einreichen

Sie sind mit den Dienstleistungen der Verbraucherschutzzentrale nicht zufrieden,

Sie haben zu lange auf unsere Antwort warten müssen,

Sie sind der Auffassung, dass einer unserer Mitarbeiter sich nicht korrekt verhalten hat, ...

In diesem Fall können Sie eine Beschwerde einreichen.

Bedingungen

Jede Person, die mit der VSZ VoG in Kontakt steht, kann eine Beschwerde einreichen.

Allerdings können Beschwerden nur als zulässig betrachtet werden, wenn sie sich auf das Funktionieren der VSZ VoG oder auf die Qualität ihrer Produkte oder Dienstleistungen beziehen.

Dies gilt also nicht für Beschwerden, bei denen es sich nur um einen Vorschlag, eine Petition oder Überlegungen zur Gesetzgebung oder politische Entscheidungen im Allgemeinen handelt.

Beispiele zulässiger Beschwerden:

- Eine Beschwerde über einen materiellen Fehler oder einen offenkundigen Rechtsfehler der VSZ VoG,
- mangelnde oder verweigerte Information,
- fehlerhafte Information,
- die Intervention eines Mitarbeiters,
- die Organisation des Dienstes (Zugänglichkeit, Öffnungszeiten, keine Dienstleistung/fehlende Dienstleistung).

Ihre Beschwerde und Ihr persönliches Interesse müssen begründet sein. Damit die Prozedur zum Abschluss gebracht werden kann, ist es erforderlich, dass Sie uns Ihren **Namen** und Ihre **Anschrift** mitteilen.

Was tun wir mit Ihrer Beschwerde?

Die VSZ VoG bemüht sich, innerhalb von 20 Kalendertagen nach Eingang Ihrer Beschwerde zu antworten.

Wir legen großen Wert auf die Qualität unserer Dienstleistungen. Wir werden Ihre Beschwerde nicht nur angemessen behandeln, sondern die erhaltenen Informationen auch dazu nutzen, unsere Dienstleistungen weiter zu verbessern.