

Wie wir Ihre Beschwerde bearbeiten

Unser Wunsch ist es, dass alle Kunden mit dem angebotenen Service zufrieden sind - wir sind jedoch über Feedback dankbar, falls dem nicht so sein sollte. Falls Sie Grund zur Beschwerde haben, werden wir alles in unserer Macht stehende tun, um die Angelegenheiten prompt und zu unserer beiderseitigen Zufriedenheit zu klären.

Eine Beschwerde einreichen

Im ersten Schritt bitten wir Sie, einen Mitarbeiter unseres Kundenservices zu kontaktieren, der versuchen wird, alle Ihre Anliegen so schnell wie möglich zu klären.

Sie können uns wie folgt erreichen:

Telefonisch: 0808 701 050

Per E-Mail: online@westernunion.com

Unser Beschwerdeverfahren

Wir werden jederzeit versuchen, Ihre Anliegen zum Abschluss des dritten Werktages nach Einreichen Ihrer Beschwerde zu klären. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir Ihnen innerhalb von fünf Werktagen eine schriftliche Bestätigung zusenden. Diese wird unsere Erkenntnis hinsichtlich Ihrer Anliegen verdeutlichen und den Namen sowie die Kontaktdaten der Person enthalten, die Ihre Beschwerde bearbeitet.

Die meisten Beschwerden werden innerhalb von fünfzehn Werktagen erledigt. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir Sie erneut kontaktieren, über den Sachstand informieren und Ihnen mitteilen, wann eine endgültige Klärung herbeigeführt wird.

Sobald wir alle Fakten zusammengetragen und unsere Ermittlungen abgeschlossen haben, werden wir Ihnen eine formelle Antwort in Schriftform übermitteln, in der unsere Erkenntnisse mitgeteilt sowie unser endgültiger Standpunkt erklärt werden. Dieses Antwortschreiben erhalten Sie in PDF-Format per E-Mail. Auf Anfrage kann eine Kopie auch per Post übermittelt werden.

Da Ihre Beschwerde ein Produkt oder eine Dienstleistung betrifft, welche online erworben wurden, haben Sie ebenfalls die Möglichkeit, die Europäische Kommission über ihre Plattform Online-Beschwerde-Schlichtung (ODR) zu kontaktieren. Das ODR-Portal bietet bei Beschwerden außergerichtliche Schlichtungen an, die mit Online-Transaktionen verbunden sind. Sie können auf die ODR-Plattform über folgenden link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zugreifen. Diese Plattform ermöglicht es den Verbrauchern, Ihre Beschwerde über eine zentrale Seite einzureichen, welche diese an die fachkundige Einrichtung - Alternative-Beschwerde-Schlichtung (ADR) - weiterleitet. Diese wurde gegründet, um es Verbrauchern mit Wohnsitz in der EU zu ermöglichen, Zugriff auf eine Beschwerdeschlichtungstelle zu erhalten, falls sie mit dem Resultat des in der EU etablierten Unternehmens nicht zufrieden sind. Da die ODR-Plattform Ihre Beschwerde an den Finanz-Ombudsmann-Service im Vereinigten Königreich verweisen wird, ziehen Sie es eventuell vor, in erster Instanz uns oder den Finanz-Ombudsmann-Service unmittelbar zu kontaktieren.

Unser Abschlussbericht wird Einzelheiten über Ihr Anrecht enthalten, den Finanz-Ombudsmann-Service zu kontaktieren sowie deren Informationsblatt, welches Sie verwenden können, falls Sie mit unserer Überprüfung oder dem Resultat Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sind.

Falls nach 35 Tagen keine Klärung Ihres Beschwerdefalles stattgefunden hat, sind Sie berechtigt, Ihre Beschwerde kostenlos sowie mit dem Anrecht auf Unterstützung an den Finanz-Ombudsmann-Service zu richten.

Falls Sie sich entschließen, den Finanz-Ombudsmann-Service um erneute Einsichtnahme in Ihren Beschwerdefall zu bitten, so haben Sie hierzu die Gelegenheit innerhalb von sechs Monaten ab dem Datum unseres Abschlussberichts. Wird Ihre Beschwerde nicht rechtzeitig weitergeleitet, erhält der Ombudsmann nicht unsere Erlaubnis, Ihren Beschwerdefall zu berücksichtigen - oder dies nur unter sehr eingeschränkten Bedingungen. Dies kann zum Beispiel dann der Fall sein, wenn der Ombudsmann der Ansicht ist, die Verzögerung sei auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen.

Die Kontaktdaten lauten wie folgt:

Telefon: 0800 023 4567 oder 0300 123 9 123 (oder +44 20 7964 0500 für Anrufe außerhalb des UK)

E-Mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Post: Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London

E14 9SR

United Kingdom

Details von Beschwerdearten, die ein Anrecht auf Einsichtnahme durch den Finanz-Ombudsmann-Service haben, sind auf deren Webseite einzusehen: www.financial-ombudsman.org.uk