

# BESTIMMUNGEN HINSICHTLICH DER OMBUDSTELLE VON EUROPEAN CITY GUIDE

## ABSCHNITT I

### BEZÜGLICH DER EINRICHTUNG EINER OMBUDSSTELLE IN DER FIRMA EUROPEAN CITY GUIDE S.L.

#### KAPITEL I

**Artikel 1** – Durch diese Bestimmungen wird die Funktion der OMBUDSSTELLE der Firma EUROPEAN CITY GUIDE, S.L. (im Folgenden EUROPEAN CITY GUIDE.) geregelt.

Die Ombudsstelle besitzt die in den folgenden Artikeln festgelegten Eigenschaften und Funktionen:

**Artikel 2** – Die Ombudsstelle hat die Aufgabe, die Rechte und Interessen der Kunden von EUROPEAN CITY GUIDE. gegenüber der von der Firma ausgeführten Handlungen wahrzunehmen, die - im Rahmen der von diesen Bestimmungen festgelegten Bedingungen - als entgegengesetzt zu den Vorschriften von Transparenz und Verbraucherschutz sowie den guten Geschäftspraktiken aufge fasst werden können.

**Artikel 3** – Jeder Kunde von EUROPEAN CITY GUIDE. hat das Recht, der Ombudsstelle gemäß den Vorschriften dieser Bestimmungen jede ihm angemessene Reklamation zur Kenntnis und Entscheidung einzureichen.

**Artikel 4** – Die Ombudsperson ist ein praktizierender Anwalt.

Die Ombudsperson muss einen Charakter mit kaufmännischer und professioneller Integrität besitzen und über angemessene Kenntnisse und Erfahrungen zur Ausübung ihrer Funktionen verfügen.

Die Ombudsperson handelt unabhängig und vollkommen selbstständig von der Firma EUROPEAN CITY GUIDE. hinsichtlich der bei der Ausübung ihrer Funktionen zu verwendenden Kriterien und Richtlinien.

In diesem Sinne darf die Person der Ombudsstelle nicht an EUROPEAN CITY GUIDE. gebunden sein, weder durch ein Arbeitsverhältnis, noch durch Dienstleistungen oder sonstige Arten von Lohnarbeit, um eine Handlungsfreiheit während der Bearbeitung der Reklamation zu gewährleisten.

#### KAPITEL II

### BEZÜGLICH DER DAUER DER ERNENNUNG

**Artikel 5** – Die Ombudsperson wird von EUROPEAN CITY GUIDE. für einen Zeitraum von 5 Jahren ernannt und kann so oft wiederernannt werden, wie dies angebracht erscheint.

**Artikel 6** – Die Ombudsperson stellt ihre Tätigkeiten ein, wenn folgende Gründe vorliegen:

- a) Ablauf des Zeitraums, für den die Person ernannt worden ist, außer eine Neuernennung wurde vereinbart.
- b) Verlust der Voraussetzungen für die Wählbarkeit gemäß diesen Bestimmungen.
- c) Tod oder Unfähigkeit.
- d) Bei Verurteilung wegen einer Straftat durch ein rechtskräftiges Urteil.
- e) Rücktritt.
- f) Durch Vereinbarung begründet durch eine eindeutige Verfehlung der Ombudsperson.

Ist die Stelle frei, muss die Firma EUROPEAN CITY GUIDE. - unbeschadet der Erfüllung der gefassten Beschlüsse - innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Freiwerden der Stelle eine neue Ombudsperson ernennen.

**Artikel 7** – Aufgabe der Ombudsperson ist gemäß den in Artikel 2 dieser Bestimmungen festgelegten Vorschriften die Wahrnehmung und der Schutz der Rechte und Interessen der Kunden von EUROPEAN CITY GUIDE., die sich aus ihrer Beziehung zur Firma ergeben, und die Gewährleistung, dass sich diese Beziehungen stets gemäß den Prinzipien von Treu und Glauben, Gerechtigkeit und gegenseitigen Vertrauens entfalten.

Bei der Ausübung ihrer Funktion kommen der Ombudsperson folgende Aufgaben zu:

- a) Prüfung und Lösung der von Kunden vorgebrachten Reklamationen bezüglich der unter Artikel 10 dieser Bestimmungen vorgesehenen Fälle unter Bekanntgabe des entsprechenden Entscheids.
- b) Vorstellung, Abfassung und Ausführung von Berichten, Empfehlungen und Vorschlägen für EUROPEAN CITY GUIDE. im Zusammenhang mit allen Aspekten des Aufgabenbereichs der Ombudsperson, die ihrer Ansicht nach zur Stärkung der Beziehungen und dem gegenseitigem Vertrauen zwischen EUROPEAN CITY GUIDE. und deren Kunden führen können.

#### **– BEZÜGLICH DER PFLICHTEN EUROPEAN CITY GUIDE.s GEGENÜBER DER OMBUDSPERSON Artikel 8**

Die Firma EUROPEAN CITY GUIDE. wird alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, damit die Ombudsperson ihre Aufgaben bestmöglich ausführen kann und sorgt speziell dafür, dass diese vollkommene Handlungsfreiheit erhält.

Insbesondere kommt EUROPEAN CITY GUIDE. Folgendes zu:

- a) Ausstatten dieser Servicestelle mit einem jährlichen Kostenbudget.
- b) Unterstützung der Ombudsperson bei allem, was zu einer korrekten und effizienten Ausführung ihrer Funktionen beiträgt und Beschaffung von jeglichem angeforderten Informationsmaterial, das in den Kompetenzbereich der Firma fällt.
- c) Informieren der Kunden über das Vorhandensein dieser Servicestelle und über den Inhalt dieser Bestimmungen. Die Information wird insbesondere durch Veröffentlichung der Bestimmungen auf der Website der Firma EUROPEAN CITY GUIDE.

bereitgestellt.

d) Annahme und Beurteilung der Beschwerden, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit und Funktion der Ombudsperson vorgebracht werden können. Dabei wird sie die ihr zweckdienlich erscheinenden Entscheidungen treffen, insbesondere hinsichtlich der Bestimmungen in Artikel 6.

**Artikel 9** – EUROPEAN CITY GUIDE. ist verpflichtet, alle von der Ombudsperson geforderten Informationen zur Verfügung zu stellen, die diese in Bezug auf Geschäfte, Verträge oder von der Firma erbrachte Leistungen benötigt, und die einen Beschwerdegrund der Kunden hinsichtlich des Kompetenzbereichs der Firma darstellen. Zudem hat EUROPEAN CITY GUIDE. sicherzustellen, dass alle Führungskräfte und Angestellten hierzu beitragen.

Außerdem muss EUROPEAN CITY GUIDE. ihre Kunden über alle Geschäftsstellen sowie auf den Webseiten der Firma über die Existenz der Ombudsperson informieren, mit dem Hinweis auf die Postanschrift, Emailadresse und den Inhalt dieser Bestimmungen und der Verpflichtung, den Reklamationsweg zunächst vor der Kundendienstabteilung zu erschöpfen.

## **ABSCHNITT II**

### **BEZÜGLICH DER REKLAMATIONEN UND IHRER BEARBEITUNG**

#### **KAPITEL I**

#### **GEGENSTAND, FORM, VORAUSSETZUNG UND FRIST FÜR DIE VORLAGE VON REKLAMATIONEN**

**Artikel 10** – Die Reklamationen müssen auf Verträgen, Operationen oder Dienstleistungen des Verlagshauses EUROPEAN CITY GUIDE. basieren, hinsichtlich derer der Kunde auf eine Weise behandelt worden ist, die er als rechtswidrig und den guten Geschäftspraktiken widersprechend ansieht und sich auf gesetzlich anerkannte Rechte und Interessen auswirkt, die aus Verträgen, der anzuwendenden Vorschriften oder der guten Geschäftspraktiken hervorgehen.

**Artikel 11** – Die Vorlage und Bearbeitung der Reklamationen ist kostenlos. Der Kunde kann für diesen Service nicht zur Zahlung herangezogen werden.

**Artikel 12** – Die Vorlage der Reklamationen kann persönlich oder durch eine ausreichend ausgewiesene Vertretungsperson erfolgen. Die Reklamationen können auf Papier oder durch elektronische, telematische oder EDV-Mittel eingereicht werden, vorausgesetzt dass diese gelesen und gedruckt werden können sowie eine Aufbewahrung der Unterlagen gestatten, und den in Gesetz 59/2003 vom 19. Dezember enthaltenen Voraussetzungen hinsichtlich der digitalen Signatur entsprechen.

Die Reklamation darf nur mit dem offiziellen auf der Website erhältlichen Formular erfolgen und sollte mindestens die folgenden Angaben enthalten:

- a) Vor- und Nachname sowie Wohnsitz der interessierten Person und ggf. der sie vertretenden und entsprechend ausgewiesenen Person.
- b) Grund der Reklamation und eine genaue Angabe über die Fragen, zu denen

ein Entschluss gefordert wird.

c) Vorherige Vorlage einer Reklamation bei EUROPEAN CITY GUIDE.

d) Dass der Reklamant keinerlei Kenntnis davon besitzt, ob in Bezug auf den Gegenstand der Reklamation ein Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahren betrieben wird.

e) Ort, Datum und Unterschrift.

Die an die Ombudsperson der EUROPEAN CITY GUIDE. zu richtende Reklamation kann an das Postfach 12063, 08080 Barcelona, Spanien oder an die folgende E-Mail-Adresse gesendet werden: [service@DefClientECG.com](mailto:service@DefClientECG.com)

**Artikel 13** – Die Frist zur Vorlage von Reklamationen oder Beschwerden darf nicht mehr als zwei Jahre betragen, gerechnet ab dem Datum, an dem der Kunde von den Tatsachen erfuhr, die zur Reklamation führten.

Reklamationen, die die Ombudsperson nach Ablauf der im vorigen Absatz festgelegten Frist erhält, werden zurückgewiesen.

## KAPITEL II

### BEZÜGLICH DER BEARBEITUNG

**Artikel 14** – Nachdem die Servicestelle eine Reklamation gemäß den Vorschriften des Artikels 12 dieser Bestimmungen erhalten hat, wird die Ombudsperson eine schriftliche Empfangsbestätigung versenden und das Eingangsdatum zur Berechnung der Höchstfrist von drei Monaten bestätigen, die der Servicestelle zur Erledigung der Akte zur Verfügung steht.

Wenn 20 Tage nach Erhalt der Reklamation keinerlei Mitteilung erfolgt ist, ist davon auszugehen, dass die Reklamation zur Bearbeitung angenommen worden ist und das Verfahren eingeleitet wird.

Die Nichtannahme der Reklamation muss immer innerhalb einer Frist von 20 Tagen ab dem Empfangsdatum entschieden werden, wobei folgende Gründe für die Nichtannahme vorliegen:

a) Wenn nicht behebbare, für die Bearbeitung wesentliche Daten ausgelassen wurden, einschließlich der Fälle, bei denen der Reklamationsgrund nicht ausgedrückt worden ist.

b) Bei Nichtvorlage einer vorhergehenden Reklamation bei EUROPEAN CITY GUIDE.

c) Wenn die Tatsachen, Gründe und der Antrag bezüglich der Fragen, die den Gegenstand der Reklamation ausmachen, sich nicht auf konkrete Operationen bezieht oder nicht die festgelegten Voraussetzungen erfüllt.

d) Wenn Reklamationen vorgebracht werden, die bereits zuvor von dem selben Kunden hinsichtlich desselben Tatbestands eingereicht und entschieden worden sind.

e) Wenn die Frist zur Vorlage von Reklamationen gemäß den Vorschriften dieser Bestimmungen bereits abgelaufen ist.

Wird die Reklamation wegen eines der genannten Gründe nicht angenommen, wird die interessierte Partei durch eine begründete Entscheidung darüber informiert und ihr eine Frist von zehn Kalendertagen eingeräumt, damit sie ihre Einwände vorbringen kann. Sollten die Gründe für die Nichtannahme nach einer Erwiderung des Kunden beibehalten werden, wird ihm die endgültig getroffene Entscheidung mitgeteilt.

Wenn der Ombudsperson eine Reklamation vorgebracht wird, die nicht in ihrem Kompetenzbereich liegt, wird sie diese an die Kundendienstabteilung weiterleiten und den reklamierenden Kunden darüber informieren, welches die zuständige Stelle zur Bearbeitung seiner Reklamation ist.

Wenn die reklamierende Person sich nicht ausreichend ausweisen kann oder die Tatsachen, die den Gegenstand der Reklamation ausmachen, nicht eindeutig festgestellt werden können, wird der Unterzeichnende aufgefordert, die eingereichten Unterlagen innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen zu vervollständigen. Er wird zudem darauf hingewiesen, dass, wenn er dies nicht ausführt, die Reklamation ohne weitere Bearbeitung zu den Akten gelegt wird. Diese Frist wird nicht auf die im ersten Absatz dieses Artikels genannte Frist von drei Monaten angerechnet.

**Artikel 15** – Nachdem die Reklamation zur Bearbeitung angenommen ist, wird die Ombudsperson eine Kopie davon an EUROPEAN CITY GUIDE weiterleiten, damit die Firma innerhalb einer Frist von fünfzehn Tagen, gerechnet ab dem Tag des Erhalts, ihre Einwände vorbringen kann.

Die Tatsache, dass die Reklamation durch die Ombudsperson zur Bearbeitung angenommen worden ist, schließt eine Prüfung dieser Reklamation durch die Kundendienstabteilung aus, die ihre Aktivitäten insbesondere bezüglich der Reklamation einstellt.

Während der Bearbeitung der Akten kann die Ombudsperson sowohl von der reklamierenden Person als auch von den verschiedenen Abteilungen oder Kundendienststellen von EUROPEAN CITY GUIDE jegliche Daten, Erklärungen, Berichte oder Beweiselemente einholen, die sie für ihre Entscheidungsfindung benötigt.

Sollte die Firma EUROPEAN CITY GUIDE ihr Problem mit dem reklamierenden Kunden zu dessen Zufriedenheit lösen, muss sie dies der zuständigen Stelle mitteilen und mit den entsprechenden Unterlagen nachweisen, außer die interessierte Partei verzichtet ausdrücklich hierauf. In diesem Fall wird die Reklamation ohne weitere Bearbeitung zu den Akten gelegt.

Die interessierte Partei kann ihre Reklamationen jederzeit zurücknehmen. Mit der Rücknahme wird das Verfahren hinsichtlich der Beziehung zu der interessierten Partei umgehend eingestellt. Gleichwohl kann der Leiter der Servicestelle die Weiterführung des Verfahrens innerhalb seines Aufgabenbereichs vereinbaren, um die Erfüllung der Vorschriften von Transparenz und Verbraucherschutz sowie der guten Geschäftspraktiken zu fördern.

### KAPITEL III

#### BEZÜGLICH DER DURCH DIE OMBUDSSTELLE ERLASSENEN ENTSCHEIDUNGEN UND IHRE RECHTSWIRKUNG

**Artikel 16** – Der Antrag wird in einer Frist von höchstens drei Monaten, gerechnet ab dem Datum der Vorlage der Reklamation vor der Ombudsstelle, durch einen Entscheid abgeschlossen.

Der Entscheid wird immer begründet und enthält eindeutige Stellungnahmen über jeden Antrag der Reklamation. Er basiert auf den Vertragsklauseln, den Vorschriften von Transparenz und Verbraucherschutz sowie den guten Geschäftspraktiken von Verlagshäusern. Wenn der Entscheid abweichend ist von den Kriterien in ähnlichen vergleichbaren Akten, sind rechtfertigende Gründe hierfür vorzubringen.

Der Entscheid wird den interessierten Personen in einem Zeitraum von zehn Kalendertagen, gerechnet ab dem Datum des Entscheids, schriftlich oder durch elektronische, telematische oder EDV-Mittel bekannt gegeben, vorausgesetzt dass diese gelesen und gedruckt werden können sowie eine Aufbewahrung der Unterlagen gestatten, und den in Gesetz 59/2003 vom 19. Dezember enthaltenen Voraussetzungen hinsichtlich der digitalen Signatur entsprechen, gemäß der ausdrücklichen Angabe der reklamierenden Person, oder bei Fehlen dieser Angabe in der gleichen Form, in der die Reklamation eingereicht worden ist.

Entscheide können an beide Parteien gerichtete Ermahnungen oder Vorschläge enthalten, die darauf abzielen, eine angemessene Lösung für beide zu erreichen und das gegenseitige Vertrauen zu erhalten.

darauf hingewiesen werden, dass der Reklamierer das Recht hat, die selbsten einem Entscheid, in dem die vorgebrachte Reklamation abgewiesen wird, Reklamation vor den ihm angemessen erscheinenden Gerichten und Verwaltungsorganen vorzubringen.

**Artikel 17** – Der von der Ombudsperson bekannt gegebene Entscheid kann von dem reklamierenden Kunden freiwillig angenommen werden.

**Artikel 18** – Entscheide der Ombudsperson, die für den reklamierenden Kunden vorteilhaft ausfallen, sind rechtsverbindlich für EUROPEAN CITY GUIDE. Das bedeutet jedoch kein Hindernis für den vollen Rechtsschutz, die Inanspruchnahme anderer Mittel zur Konfliktlösung oder den Verwaltungsschutz.

EUROPEAN CITY GUIDE. muss den Entschluss innerhalb der im Entscheid genannten Frist hinsichtlich der die Firma betreffenden Punkte ausführen, nachdem der Kunde den Entscheid angenommen hat und auf die Durchführung weiterer Rechtsbehelfe verzichtet.

**Artikel 19** - Vor der Bekanntgabe des Entscheids kann die Ombudsperson alle ihr notwendig erscheinenden Maßnahmen ergreifen, um eine gütliche Einigung zwischen den Parteien zu erreichen. Sollte sie dies erzielen, ist die Einigung rechtsgültig für beide Teile, und die Ombudsstelle schließt die Bearbeitung der Reklamation ab. Sie wird in gleicher Weise verfahren, wenn EUROPEAN CITY GUIDE. sich einseitig der Forderung des Kunden fügen oder der Kunde seine Reklamation zurückziehen würde.

**Artikel 20** – Die Information der von der Ombudsstelle bearbeiteten Akten und ihres Inhalts ist den betroffenen Parteien vorbehalten.

## KAPITEL IV

### **BEZÜGLICH DER UNZULÄSSIGKEIT GLEICHZEITIGER KLAGEN UND DER UNTERBRECHUNG DER VERJÄHRUNGSFRIST**

**Artikel 21** – Die vor der Ombudsstelle vorgebrachten Reklamationen sind nicht vereinbar mit der gleichzeitigen Durchführung weiterer Klagen hinsichtlich desselben Tatbestands. Zu diesem Zweck hat der Kunde davon abzusehen, weitere Klagen auf einem anderen Weg zu erheben, solange die Ombudsstelle keine Entscheidung getroffen hat. Bei Nichteinhaltung dieser Bedingung wird der Fall ohne weitere Bearbeitung zu den Akten gelegt.

Sollte der Ombudsperson bekannt werden, dass gleichzeitig eine Reklamation zum selben Fall durch ein Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahren vorangetrieben wird, muss er von der Bearbeitung dieser Reklamation absehen.

**Artikel 22** – Die Vorlage einer Reklamation bei der Ombudsstelle setzt die Annahme dieser Bestimmungen voraus und führt zur Unterbrechung der Verjährung von Klagen, die Artikel 1973 des Bürgerlichen Gesetzbuches für außergerichtliche Klagen vorsieht.

## ABSCHNITT III

### **BEZÜGLICH DER BEZIEHUNGEN IM ALLGEMEINEN, DES ERLÄUTERUNGSBERICHTS UND DES KOSTENBUDGETS**

#### KAPITEL I

**Artikel 23** – Unabhängig von der Bearbeitung der Reklamationen kann die Ombudsperson an die Firma EUROPEAN CITY GUIDE. Ersuchen, Bescheide, Fragen oder sonstige Mitteilungen über allgemeine oder konkrete Aspekte zum Tätigkeitsbereich von EUROPEAN CITY GUIDE. richten, die ihre Beachtung verdienen und die ihrer Ansicht nach im Kundeninteresse liegen. EUROPEAN CITY GUIDE. wird diese Mitteilungen in einem Zeitraum von nicht mehr als dreißig Tagen erwidern.

#### KAPITEL II

#### **BERICHT UND KOSTENBUDGET**

**Artikel 24** – (Bericht). Im ersten Quartal jedes Jahres wird die Ombudsperson EUROPEAN CITY GUIDE. einen Erläuterungsbericht zur Entwicklung ihres Tätigkeitsbereichs im vorangegangenen Jahr vorlegen. Der Bericht kann auch Empfehlungen und Anregungen enthalten, die zur Verbesserung der Beziehungen zwischen der Firma EUROPEAN CITY GUIDE. und ihren Kunden führen soll.

Des Weiteren kann EUROPEAN CITY GUIDE. alle dem Gemeinwohl nützlichen Entschiede veröffentlichen, wobei stets die Identität der beteiligten Parteien verschwiegen wird.

**Artikel 25** – (Kostenbudget). Zusammen mit dem Erläuterungsbericht wird die Ombudsperson einen Kostenvoranschlag für die nächsten Vorlegen. Diese Kostenvoranschläge können Ombudsperson das Kostenbudget

bezüglich ihrer Tätigkeiten und jegliche finanzielle oder organisatorische Vorschläge enthalten, die die Ombudsperson für eine bessere Ausübung ihrer Tätigkeit als notwendig ansieht.

### **SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

**Erstens** – Diese Bestimmungen treten am 1. Januar 2005 in Kraft.

**Zweitens** – Wenn nach In-Kraft-Treten dieser Bestimmungen eine spezielle staatliche oder EU-Verordnung hinsichtlich unserer Unternehmensart auftreten sollte, die die Ombudsstelle betrifft, so werden diese Bestimmungen an die genannte Verordnung angepasst.