



Beschwerden oder andere Anliegen unsere Dienstleistung betreffend können auf folgenden Wegen angebracht werden:

**TELEFONISCH:**

Das Team der Deutsche Zweitmarkt AG steht Ihnen unter den Telefonnummern

- Kirstin Bächle - 040 3070260519
- Martina Hoffmeister - 040 3070260514
- Zentrale - 040 30702600

zur Verfügung

**E-MAIL:**

Eine E-Mail senden Sie bitte an:

[beschwerdemanagement@deutsche-zweitmarkt.de](mailto:beschwerdemanagement@deutsche-zweitmarkt.de)

**SCHRIFTLICH:**

Briefe senden Sie bitte direkt an:

Deutsche Zweitmarkt AG, Qualitätsmanagement, Kleine Johannisstraße 4, 20457 Hamburg

**Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:**

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die DZAG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.



Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Wir bestätigen Ihnen den Eingang und teilen Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.



Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Können wir Ihr Anliegen nicht direkt oder spätestens innerhalb von 5 Bankarbeitstagen lösen, teilen wir Ihnen den Grund der Verzögerung sowie die voraussichtliche verlängerte Bearbeitungsdauer mit.



Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihr Anliegen. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis besprechen wir gerne persönlich mit Ihnen oder teilen es Ihnen in den Fällen, in denen uns eine E-Mail-Adresse vorliegt, per E-Mail mit. Ausschließlich dann, wenn uns keine E-Mail-Adresse vorliegt oder Sie nicht in die Kommunikation auf elektronischem Wege eingewilligt haben, erfolgt die Mitteilung schriftlich.



Sollten wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung gefunden haben, sprechen Sie uns gerne erneut an. Alternativ können Sie sich auch mit Ihrem Anliegen an andere Stellen wenden:

**Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

Deutsche Bundesbank, Schlichtungsstelle  
Tausanaloge 5, 60329 Frankfurt/Main  
Telefon: 069/2388-1906 oder -1907 oder -1908  
Fax: 069/2388-1919  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

[www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main  
Telefon: +49 (0) 228 4108-0  
Fax: +49 (0) 228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Zudem hat die Europäische Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Ferner besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.