

Melde- und Beschwerdeverfahren

Version 1.0 | Stand 29. September 2026

Dieses Verfahren erklärt, wie Sie rechtswidrige Inhalte, Regelverstöße und Probleme mit unserer Vermittlungsplattform melden und eine Überprüfung unserer Entscheidungen beantragen können. Es steht Mietern, Vermietern sowie anderen betroffenen Personen und Einrichtungen offen. Eine Registrierung ist für eine Meldung per E-Mail nicht erforderlich. Die Bearbeitung durch uns ist kostenlos.

1 Zuständigkeit und Kontakt

Betreiber der Vermittlungsplattform ist Brüderer Dienstleistungen, Inhaber Felix Brüderer, Schlossstraße 7, 92690 Pressath, Deutschland.

E-Mail: info@bruederer-dienstleistungen.de

Telefon: +49 170 1017457

Senden Sie Meldungen möglichst per E-Mail mit dem Betreff „Meldung“ oder „Beschwerde“. Telefonisch können Sie sich ergänzend an uns wenden. Für eine nachvollziehbare Prüfung bitten wir um die wesentlichen Angaben in Textform. Wir kommunizieren in deutscher Sprache.

2 Welche Anliegen Sie melden können

Hierzu gehören insbesondere mutmaßlich rechtswidrige oder irreführende Angebote, unerlaubt verwendete Bilder, die Veröffentlichung fremder personenbezogener Daten, Betrugsverdacht, unsichere Mietgegenstände sowie Verstöße gegen unsere Nutzungsbedingungen. Auch technische Probleme, plattformbezogene Abrechnungen und Einschränkungen von Angeboten oder Nutzerkonten können Gegenstand einer Beschwerde sein.

3 Angaben für eine Meldung

Bitte beschreiben Sie den Sachverhalt möglichst genau und übermitteln Sie:

- den direkten Link zum betroffenen Angebot, Profil oder Inhalt; ergänzend die Angebotsnummer oder andere eindeutige Angaben zum Auffinden;
- eine verständliche Begründung, warum Sie den Inhalt für rechtswidrig oder regelwidrig halten, sowie Zeitpunkt und gegebenenfalls geeignete Belege;
- Ihren Namen beziehungsweise den Namen Ihrer Einrichtung und eine E-Mail-Adresse für Rückfragen und unsere Antwort;
- bei Meldungen rechtswidriger Inhalte die Erklärung: „Ich bin nach bestem Wissen davon überzeugt, dass meine Angaben richtig und vollständig sind.“

Gesetzliche Ausnahmen von der Angabe von Name und E-Mail gelten insbesondere für Meldungen zu den in Artikel 3 bis 7 der Richtlinie 2011/93/EU genannten Straftaten gegen Kinder. Ohne Kontaktmöglichkeit können wir Ihnen keine persönliche Rückmeldung geben.

4 Prüfung und mögliche Maßnahmen

Bei Meldungen rechtswidriger Inhalte bestätigen wir den Eingang unverzüglich, wenn eine elektronische Kontaktadresse vorliegt. Fehlen entscheidende Angaben, fragen wir nach. Eine unvollständige Meldung wird nicht allein deshalb verworfen, wenn der Sachverhalt bereits ausreichend erkennbar ist.

Wir prüfen die Meldung zeitnah, sorgfältig und unvoreingenommen anhand der verfügbaren Informationen, des geltenden Rechts und der einschlägigen Nutzungsbedingungen. Bei Bedarf holen wir eine Stellungnahme der betroffenen Person ein. Bei dringenden Gefahren oder klaren Rechtsverstößen können zunächst vorläufige Schutzmaßnahmen erforderlich sein.

Je nach Ergebnis kommen beispielsweise eine Aufforderung zur Korrektur, eine Beschränkung oder Entfernung des Angebots oder Inhalts oder eine Einschränkung des Nutzerkontos in Betracht. Grundlage und Umfang jeder Maßnahme richten sich nach dem geltenden Recht und den wirksam vereinbarten Nutzungsbedingungen. Ist kein Verstoß feststellbar, bleibt der Inhalt grundsätzlich verfügbar.

Wir teilen der meldenden Person unsere Entscheidung und die verfügbaren Überprüfungsmöglichkeiten mit. Von einer Einschränkung betroffene Nutzer erhalten die gesetzlich erforderliche Begründung einschließlich der wesentlichen Tatsachen, der rechtlichen oder vertraglichen Grundlage sowie gegebenenfalls Dauer und Reichweite der Maßnahme. Gesetzliche Ausnahmen und entgegenstehende behördliche Vorgaben bleiben berücksichtigt.

5 Beschwerde gegen unsere Entscheidung

Sind Sie mit unserer Entscheidung zu einer Meldung, einem Angebot oder einem Nutzerkonto nicht einverstanden, können Sie über dieselbe E-Mail-Adresse eine erneute Prüfung verlangen. Dieser Beschwerdeweg steht Ihnen ab Mitteilung der Entscheidung mindestens sechs Monate offen. Er gilt auch, wenn wir einen gemeldeten Inhalt nicht entfernen.

Nennen Sie bitte die betroffene Entscheidung, deren Datum und den Grund Ihrer Beschwerde. Fügen Sie neue Informationen oder Belege bei, soweit diese vorhanden sind. Ein besonderes Formular und eine anwaltliche Vertretung sind nicht erforderlich.

Die Beschwerde wird unter Verantwortung einer entsprechend qualifizierten Person geprüft; die Entscheidung erfolgt nicht ausschließlich automatisiert. Ergibt die Prüfung, dass eine Maßnahme nicht gerechtfertigt war, korrigieren wir sie unverzüglich. Sie erhalten eine begründete Antwort. Eine Beschwerde setzt die angegriffene Maßnahme nicht automatisch außer Kraft.

6 Bearbeitungsdauer und dringende Fälle

Die Bearbeitungsdauer hängt von Umfang, Dringlichkeit und erforderlichen Rückfragen ab. Wir bearbeiten Anliegen ohne unnötige Verzögerung und informieren bei absehbar längerer Prüfung über den Zwischenstand. Gesetzlich vorgeschriebene Fristen bleiben maßgeblich.

Bei akuter Gefahr für Personen oder einem laufenden Notfall wenden Sie sich unmittelbar an Polizei oder Rettungsdienst. Unsere Kontaktstelle ist kein Notrufdienst. Gefährliche Mietgegenstände sollten bis zur Klärung nicht weiter genutzt werden.

7 Beschwerden zum Mietverhältnis

Die Plattform vermittelt zwischen Mietern und Vermietern. Der Mietvertrag wird zwischen diesen Parteien geschlossen. Anliegen zu Übergabe, Zustand des Mietgegenstands, Mietpreis, Kautionsrückgabe, Schäden oder Erstattung richten Sie daher an Ihren jeweiligen Vertragspartner. Wir können dabei unterstützen, einen Sachverhalt zu klären, treffen aber keine verbindliche Entscheidung über privatrechtliche Ansprüche zwischen den Vertragsparteien.

Bei einem vermuteten Plattformverstoß können Sie uns zusätzlich informieren. Nennen Sie dafür die Buchungs- oder Angebotsnummer, den Zeitraum, die beteiligten Parteien und Ihr Anliegen. Betrifft die Beschwerde unsere eigene Vermittlungsleistung, Plattformgebühren oder technische Funktionen, prüfen wir sie unmittelbar. Auch gewerbliche Vermieter können diesen Weg nutzen.

8 Weitere Beschwerdewege und Rechte

Sie können Ihre gesetzlichen Rechte unabhängig von diesem Verfahren verfolgen. Eine vorherige Beschwerde bei uns ist keine Voraussetzung für den Zugang zu Gerichten oder zuständigen Behörden. Gesetzliche und vertragliche Fristen sollten Sie unabhängig von der Bearbeitung Ihres Anliegens beachten.

Bei vermuteten Verstößen der Plattform gegen den Digital Services Act können Sie sich an den zuständigen Digital Services Coordinator wenden; in Deutschland ist dies die Bundesnetzagentur. Dort wird die Einhaltung der Plattformpflichten geprüft. Der DSC entscheidet nicht über Ihre mietvertraglichen Zahlungs- oder Schadensersatzansprüche.

Informationen und Beschwerdezugang beim DSC

Soweit Artikel 21 des Digital Services Act auf den Dienst und die Streitigkeit anwendbar ist, können Sie eine dafür zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle einschalten. Informationen zu Zuständigkeit, Sprache und möglichen Kosten finden Sie bei der jeweiligen Stelle. Eine aktuelle Übersicht veröffentlicht die Europäische Kommission.

Verzeichnis der zertifizierten Streitbeilegungsstellen

Bleibt eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag mit uns ungelöst, erhalten Sie die nach § 37 VSBG erforderlichen Angaben zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle und dazu, ob wir an einem Verfahren teilnehmen. Bei Mietverträgen mit gewerblichen Vermietern treffen entsprechende Informationspflichten den jeweiligen Vertragspartner, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

9 Umgang mit Angaben und Unterlagen

Wir verwenden die übermittelten Angaben, soweit dies zur Prüfung, Kommunikation, Wahrnehmung berechtigter Interessen oder Erfüllung rechtlicher Pflichten erforderlich ist. Bitte senden Sie nur benötigte Unterlagen und schwärzen Sie nicht relevante personenbezogene Daten. Einzelheiten zu Rechtsgrundlagen, Empfängern, Speicherdauer und Betroffenenrechten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.

Informationen werden nur im erforderlichen und rechtlich zulässigen Umfang weitergegeben, etwa zur Stellungnahme an die betroffene Person oder an zuständige Behörden. Eine uneingeschränkte Anonymität können wir nicht zusagen. Ihre Identität legen wir der betroffenen Person nicht routinemäßig offen.

Bitte machen Sie Angaben nach bestem Wissen. Eine in gutem Glauben abgegebene Meldung führt nicht allein deshalb zu Nachteilen, weil sich der Verdacht nicht bestätigt. Gesetzlich vorgesehene Maßnahmen gegen nachweislichen Missbrauch bleiben vorbehalten.