

# Consumer *Feedback*

Ein Leitfaden zur Handhabung



**Inhaltsverzeichnis**

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>Anmeldung</b>	<b>5</b>
<b>Kennwort ändern</b>	<b>6</b>
<b>Abmeldung</b>	<b>7</b>
<b>Bearbeitung der eigenen Daten</b>	<b>7</b>
<i>Datensatz anlegen</i>	7
<i>Datensatz ändern</i>	8
<i>Datensatz löschen</i>	9
<i>Datensatz suchen</i>	10
<i>Sortierung</i>	11
<i>Liste</i>	11
<b>Dateneinlieferung mittels Upload</b>	<b>12</b>
<i>Feldbeschreibung der Daten für einen Upload</i>	14
<b>Support</b>	<b>16</b>

## Einleitung

CEG unterhält einen Datenpool über Privatpersonen, der nach dem Prinzip der Gegenseitigkeit aufgebaut ist. CEG-Vertragspartner (Teilnehmer) erhalten Informationen über Konsumenten, die für sie im Rahmen einer Geschäftsbeziehung ein wirtschaftliches oder finanzielles Risiko darstellen und liefern im Gegenzug Informationen in diesen Datenpool ein. Das Prinzip der Gegenseitigkeit der CEG legt fest, dass bei Nutzung bestimmter Produkte eigene Zahlungserfahrungen in den Datenpool eingeliefert und aktualisiert werden.


Abhängig von der Menge der Zahlungserfahrungen unserer Kunden werden eigene Projekte für die Realisierung des monatlichen Datenaustausches ins Leben gerufen. Bei kleineren Projekten jedoch ist dies nicht immer sinnvoll bzw. steht in keinem Verhältnis zur Datenmenge. Daher hat CEG die Möglichkeit geschaffen, auch ‚überschaubare‘ Mengen an Zahlungsinformationen zu erheben und für Sie das Produkt Consumer Feedback geschaffen.

Dieser Leitfaden soll Ihnen als hilfreiche Unterstützung für Ihre Mitarbeit am Prinzip der Gegenseitigkeit dienen.

Ihre  
CEG Creditreform Consumer GmbH

## Typografische Konventionen

Im Rahmen dieser Anleitung werden die folgenden typografischen Konventionen verwendet:

Auszeichnung	Bedeutung
	Wichtige Textpassagen / Anmerkungen
[Suchen]	Schaltflächen der Anwendung(en)
„Suchen“	Dialog, bzw. Formular
<b>KONTO</b>	Pflichtangaben, bzw. Pflichtfelder
„Wert“	Mögliche Ausprägung von Feldinhalten
<a href="#">ändern</a>	Hyperlink

## Anmeldung

Um diesen Service nutzen zu können, benötigen Sie lediglich eine Freischaltung durch den Datamanager oder das Helpdesk der CEG. Sofern Sie bereits über Zugangsdaten für den Zugriff auf die Browser-Produkte von CEG oder den Consumer-Produkten Standard, Advanced oder Professional verfügen, so ist eine Freischaltung zu Consumer Feedback für Sie kurzfristig möglich.

Der Zugriff auf die entsprechenden Internet-Seiten kann entweder über das Creditreform-Portal, oder der CEG-Portale via <http://www.ceg-plus.com> (CEG-Anfrageportal), bzw. <http://www.ceg-plus.de> (CEG-Homepage) erfolgen. Ein direkter Zugriff über den Link <https://daten.ceg-plus.com> (Consumer Feedback) ist selbstverständlich auch möglich.

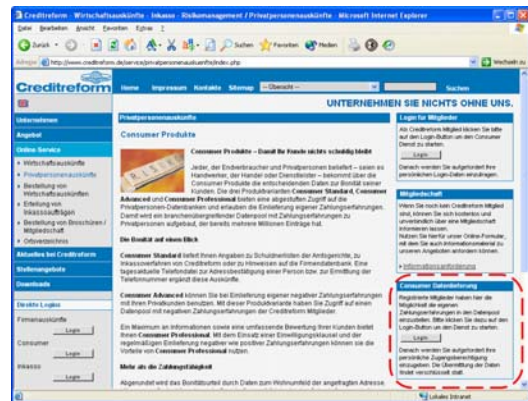
Auf dem Internetportal der Creditreform (<http://www.creditreform.de>) erreichen Sie Consumer Feedback über das Hauptmenü auf der Linken Seite.

Sie folgen einfach den Menüpunkten

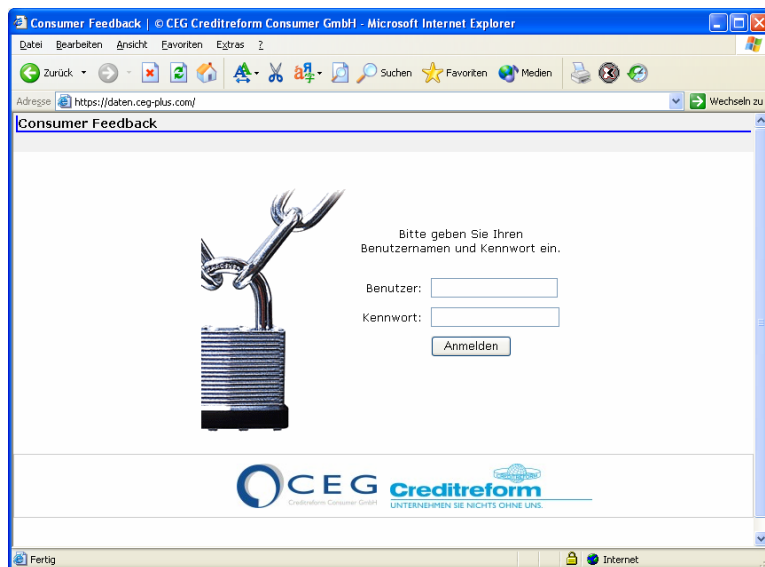
### Online-Service

- ▶ [Privatpersonenauskünfte](#)

und erhalten auf der Seite ‚Privatpersonenauskünfte‘ die Möglichkeit des Zugriffes auf Consumer Feedback über die Informationsbox **„Consumer Datenlieferung“**. Auf dieser Seite erhalten Sie zudem weitere Informationen zu den Consumer-Produkten.



Sofern Ihnen die notwendigen Zugangsdaten vorliegen, können Sie sich bei der eigentlichen Anwendung Consumer Feedback anmelden. Im Folgenden wollen wir Ihnen die Möglichkeiten und Arbeitsschritte von Consumer Feedback im einzelnen erläutern.



Consumer Feedback Anmeldung

## Kennwort ändern

Nach Ihrer ersten Anmeldung müssen Sie das Ihnen zugewiesene Kennwort ändern. Diese erstmalige Änderung des Ihnen zugewiesenen Kennwortes ist aus Gründen der Datensicherheit zwingend notwendig. Zur weiteren Sicherheit Ihres Kennwortes empfehlen wir die Änderung des Kennwortes in gewissen Abständen zu wiederholen. Wie dies im Einzelnen vorgenommen werden sollte, wird innerhalb des Dialoges zur Änderung des Passwortes erläutert.

Kennwort Änderungsdialog

Sobald Sie also erstmalig Ihr vorgegebenes Kennwort geändert haben, betätigen Sie nun bitte die Schaltfläche **[Zurück zum Hauptformular]** und gelangen somit in die Standard-Ansicht Ihrer zu pflegenden Daten. Jetzt können Sie den kompletten Umfang von Consumer Feedback nutzen und haben zugleich eine Übersicht Ihrer eigenen Daten, bzw. können diese nun in Consumer Feedback einstellen.

Konto	Nachname	Vorname	Saldo	Inkasso/Gericht	Kontostatus	Zahlungstatus
1	Mustermann	Max	0.5		Up-to-date	ändern löschen
2	Beispiel	Beate	0.5		Up-to-date	ändern löschen

Hauptformular / Übersicht

Eine Übersicht der möglichen Arbeitsschritte erhalten Sie durch die stets eingeblendete Menüleiste, die sich – je nach Arbeitsschritt – den gegebenen Möglichkeiten dynamisch anpasst.



Consumer Feedback Hauptmenüleiste

## Abmeldung

Wenn Sie Ihre Consumer Feedback-Sitzung beenden möchten, so können Sie dies über die Schaltfläche **[Abmelden]** in der Menüleiste vornehmen. Ein Schließen des aktiven Browser-Fensters beendet Ihre Sitzung ebenfalls. Sollte Ihre Sitzung länger als 180 Minuten nicht genutzt werden, so wird diese durch den Webserver zur Sicherheit automatisch beendet und Sie müssen sich erneut bei Consumer Feedback anmelden.

## Bearbeitung der eigenen Daten

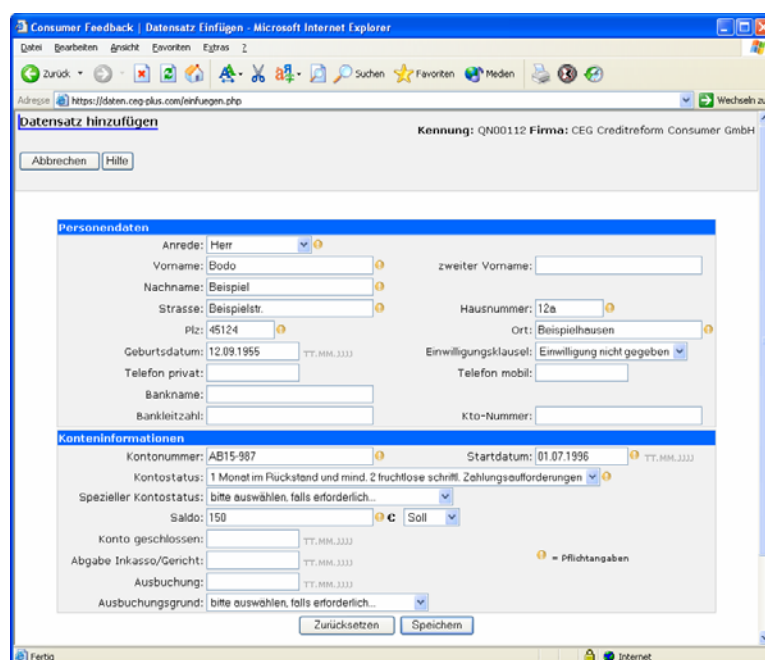


Das Erstellen bzw. Bearbeiten Ihrer Datensätze muss 1x im Monat durchgeführt werden.

Die CEG greift zum Ende jeden Monats auf die Consumer Feedback-Datenbank zu um die Daten in die Auskunftsdatenbank zu übernehmen. Die gemeldeten Informationen sind dann für Auskünfte abrufbar. Dieser monatliche Rhythmus muss aus Gründen einer lückenlosen Zahlungshistorie eingehalten werden.

## Datensatz anlegen

Um einen neuen Datensatz zu erstellen gehen Sie folgendermaßen vor: Klicken Sie auf die Schaltfläche **[Datensatz hinzufügen]**.



Formular: Datensatz hinzufügen

Im Dialog ‚Datensatz hinzufügen‘ können Sie nun alle relevanten Informationen zu den einzelnen Konten eingeben. Wir unterscheiden bei der Eingabe die so genannten **PFLICHT-** und Kann-Felder. Die Pflichtangaben sind zwingend notwendig um einen neuen Datensatz speichern zu können, während die Kann-Felder zur Speicherung zwar wünschenswert, jedoch nicht entscheidend für die Erfassung sind.

Folgende Angaben bei den Personen- und Kontoinformationen sind **PFLICHTFELDER** (diese sind der Übersicht halber im Formular zur Eingabe durch ein gelbes Ausrufungszeichen 🗨 gekennzeichnet):

<b>Feldname</b>	<b>Bedeutung</b>
<b>ANREDE</b>	„Frau“, „Herr“
<b>VORNAME</b>	Vorname
<b>NACHNAME</b>	Nachname
<b>STRASSE</b>	Straßenname
<b>HAUSNUMMER</b>	Hausnummer
<b>PLZ</b>	Postleitzahl
<b>ORT</b>	Ortsname
<b>KONTONUMMER</b>	eindeutig definierte Zuordnung zum Konto, es kann auch die Rechnungsnummer; das Aktenzeichen oder eine sonstige eindeutige Nummer zugeordnet werden
<b>KONTOSTATUS</b>	Akt. Status des angelegten Kontos
<b>SALDO</b>	Saldo des Kontos



Bei einigen Pflichtangaben gibt es zudem Abhängigkeiten. Sollte z.B. der Kontostatus eines Datensatzes mit „in Verzug (Fälligstellung / Kündigung)“ oder „Rechtsstreit“ versehen werden, so muss das Datumsfeld „Abgabe an Inkasso/Gericht“ entsprechend gefüllt werden. Diese Abhängigkeiten werden bei der Dateneingabe durch Consumer Feedback geprüft und im Einzelfall bei der Dateneingabe angezeigt.

Weitere Hinweise zu den Bedeutungen der Felder finden Sie im Kapitel ***Feldbeschreibungen der Daten für einen Upload.***

### **Datensatz ändern**

Falls Sie einen Datensatz im Rahmen der Aktualisierung bearbeiten möchten, brauchen Sie nur den Link [ändern](#) – in der Übersicht rechts - des zu ändernden Datensatzes anzuklicken. Der somit ausgewählte Datensatz kann anschließend im Formular zur Datenpflege entsprechend aktualisiert werden.



Bitte beachten Sie, dass eine bereits vergebene Kontonummer nicht ein weiteres Mal vergeben werden kann. Auch bei der Änderung eines Datensatzes kann die Kontonummer nicht geändert werden. Erst nach einer ausdrücklichen Löschung einer Kontonummer durch Sie, kann diese wieder erneut vergeben werden. Die Kontonummer ist bei der Verwaltung Ihrer Konteninformationen ein eindeutiger Schlüssel und darf aus Gründen der Datenkonsistenz nicht mehrfach zur gleichen Zeit existieren.

Formular: Datensatz ändern

Auch bei der Überarbeitung eines Datensatzes werden die Pflichtangaben und Abhängigkeiten der Felder untereinander geprüft und bei ggf. auftretenden Unstimmigkeiten werden diese im Formular angezeigt.

## **Datensatz löschen**

Ein Datensatz sollte nur aus dem folgenden Grund gelöscht werden:

- Wenn es sich bei dem Konto um einen Fehleintrag (z.B. falsche Namensangabe) handelt.

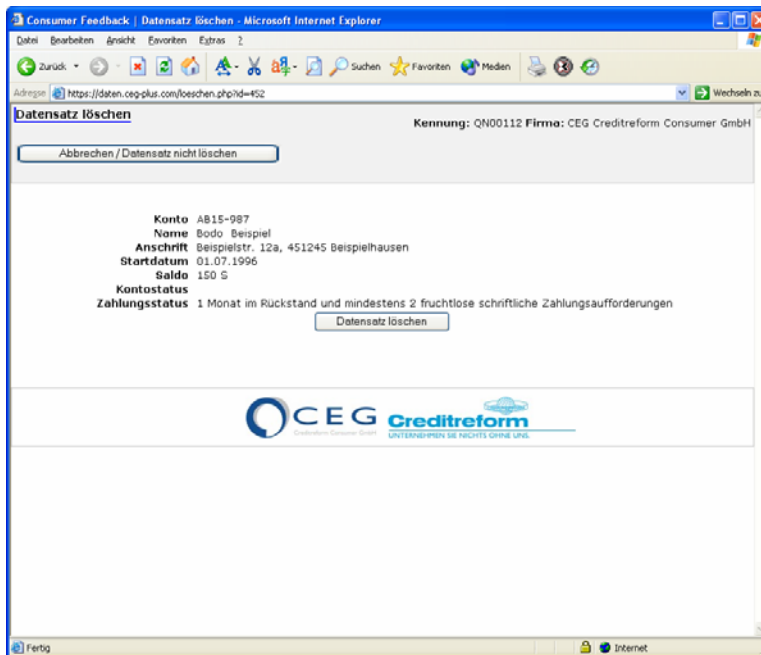
Durch den Link [löschen](#) – in der Übersicht rechts neben jedem Datensatz – können Sie den zu löschenden Datensatz auswählen. Bevor der Datensatz gelöscht wird, erscheint zuerst eine Sicherheitsabfrage, bei der Sie die Löschung bestätigen müssen.

Innerhalb dieser Sicherheitsabfrage werden Informationen zu dem ausgewählten Datensatz angezeigt. Sofern diese Daten dem zu löschenden Datensatz entsprechen, können Sie mit der Löschung mittels Betätigung der Schaltfläche **[Datensatz löschen]** fortfahren.

Soll der angezeigte Datensatz jedoch nicht gelöscht werden, so können Sie durch Betätigung der Schaltfläche **[Abbrechen/Datensatz nicht löschen]** diesen Vorgang abbrechen und kehren somit zur Übersicht Ihrer Daten zurück.



Die fristgerechte Löschung von geschlossenen Konten, wie im Bundesdatenschutzgesetz vorgesehen, wird von unserem System automatisch überwacht und durchgeführt.

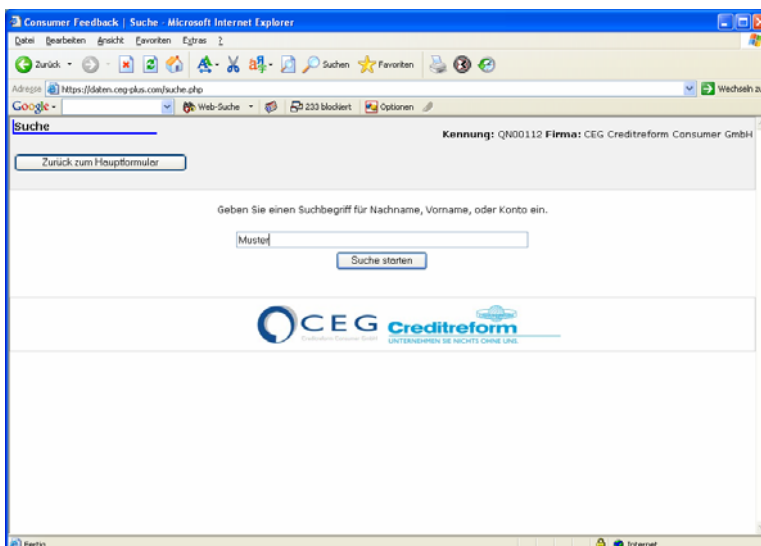


Dialog: Datensatz löschen

## Datensatz suchen

Bei einer entsprechend großen Anzahl von Datensätzen kann es bisweilen schwer fallen die Übersicht zu behalten. Aus diesem Grunde gibt es aus der Hauptübersicht heraus die Möglichkeit Datensätze nach bestimmten Inhalten zu suchen.

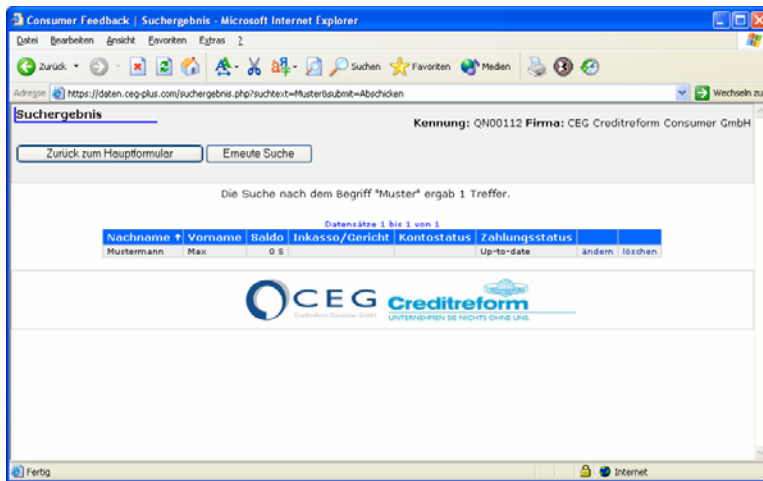
In der Menüleiste gibt es dazu die Schaltfläche [Suchen], bei deren Betätigung sich ein einfaches Formular öffnet und Sie zur Eingabe eines Suchbegriffs auffordert.



Formular: Suche

Der Suchbegriff kann entweder ein Nachname, ein Vorname, oder eine Kontobezeichnung / -nummer sein. Auch durch die Eingabe z.B. eines Teil des Namens („muster“, oder „mann“) können Treffer erzeugt werden. Dies hat den Vorteil, dass man nicht zwingend die exakte Schreibweise des zu suchenden

Datensatzes wissen muss. Nach Betätigen der Schaltfläche **[Suche starten]** werden alle ggf. gefundenen Datensätze in der gewohnten Übersicht dargestellt.



Übersicht: Suchergebnis

Der gefundene Datensatz kann nun wieder durch die Links [ändern](#), oder [löschen](#) entsprechend bearbeitet werden.

### Sortierung

Die Daten können Sie im Hauptformular (Übersicht) wahlweise nach Ihren Wünschen sortieren, indem Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift (z.B. Nachname) klicken. In diesem Fall werden dann alle Datensätze alphabetisch aufsteigend ausgehend von der Spalte Nachname sortiert. Die aktuelle Sortierung wird jeweils in der Spaltenüberschrift durch einen Pfeil  $\uparrow$  gekennzeichnet.

Konto	Nachname $\uparrow$	Vorname	Saldo
121	Mustermann	Max	0 S

Übersicht: Sortierung nach Nachname

### Liste

Über die Schaltfläche **[Liste]** können Sie sich eine Liste mit allen Ihrer erfassten Datensätze anzeigen lassen. Diese Liste können Sie selbstverständlich auch im Bedarf über die Druck-Funktion des Browsers ausdrucken.



Kontenaufstellung

## Dateneinlieferung mittels Upload

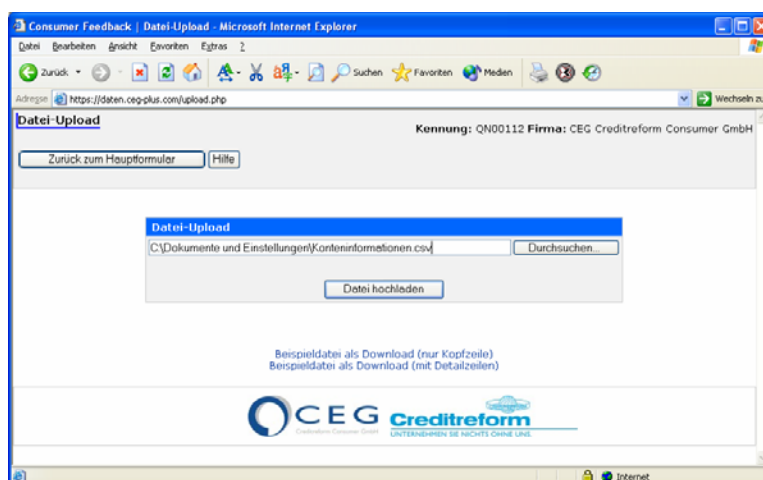
Wenn Sie Ihre gesammelten Konteninformationen bereits in elektronischer Form vorliegen haben, so besteht selbstverständlich auch die Möglichkeit diese Daten – ein einheitliches Format vorausgesetzt – als Datei in Consumer Feedback zu laden.

Um diese Daten in Consumer Feedback zu laden, müssen sie die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Die Datei muss im CSV-Format (z.B. aus MS Excel heraus kann dieses Dateiformat erzeugt werden) bereitgestellt werden.
- Als erste Zeile innerhalb dieser Datei müssen die folgenden Feldbezeichnungen als Spaltenüberschriften eingefügt werden.
  - Kontonummer;Anrede;Vorname;zweiter\_Vorname;Nachname;Strasse;Hausnummer;Plz;Ort;Startdatum;Kontostatus;spezieller\_Kontostatus;Saldo;soll\_haben;Konto\_geschlossen;Abgabe\_Inkasso\_Gericht;Ausbuchung;Ausbuchungsgrund;Geburtsdatum;Einwilligungsklausel;Telefon\_privat;Telefon\_mobil;Bankname;Bankleitzahl;Kto\_Nummer
- Die Feldlängen und -formate finden Sie im Kapitel **Feldbeschreibung der Daten für einen Upload**.

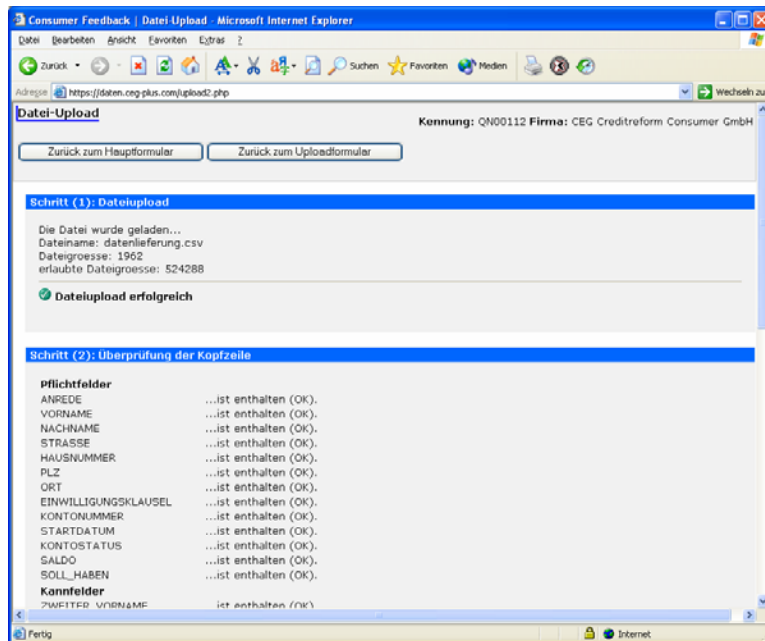
Wenn Sie die Datei vorliegen haben, können Sie mit Hilfe der Schaltfläche **[Import]** in das Formular für den Datei-Upload wechseln und dort den Import Ihrer Daten vornehmen.

Über die Schaltfläche **[Durchsuchen]** können Sie den Speicherort und Dateinamen Ihrer Datei auswählen und diese für die weitere Verarbeitung für Consumer Feedback über das Internet laden lassen.



Formular: Datei-Upload

Nach erfolgreichem Upload wird nun Ihre Datei und ihre Inhalte in mehreren Schritten überprüft. Bei einem erfolgreichen Upload erhalten Sie z.B. die folgenden Meldungen.



Dialog: Datei-Upload

Bei dieser Überprüfung werden die zuvor genannten Spaltenüberschriften auf Vollständigkeit und auf deren korrekter Angabe geprüft, sowie ob zumindest alle Pflicht-Felder in dieser Datei enthalten sind. Bei fehlenden Kann-Feldern, werden diese zwar in einer Warn-Meldung angezeigt, jedoch ist der Import nach einer Bestätigung dieser Meldung trotzdem möglich.

Des Weiteren wird z.B. geprüft, ob eine zu importierende Kontonummer bereits in Consumer Feedback existiert und wird in diesem Fall als Fehler angezeigt. Wenn bei einem Import-Versuch derartige Fehler angezeigt werden, wird die Datei gänzlich nicht importiert und die angezeigten Fehler müssen beseitigt werden bevor die Datei dann endgültig geladen werden kann.

**Schritt (3): Überprüfung der Datensätze**

Zeile	Konto	Nachname	Vorname	Datensatz OK?	Hinweis
1	1	Mustermann	Max	✘	<b>Achtung!</b> Dieses Konto existiert bereits und kann daher nicht neu vergeben werden.
2	2	Mustermann	Max	✘	<b>Achtung!</b> Dieses Konto existiert bereits und kann daher nicht neu vergeben werden.
3	3	Mustermann		✘	Vorname ist leer.
4		Mustermann	Max	✘	Kontonummer ist leer.
5	5	Mustermann	Max	✔	
6	6	Mustermann	Max	✔	
7		Mustermann	Max	✘	Anrede/Geschlecht ist leer. Kontonummer ist leer.

Dialog: Datei-Upload

Die Prüfung der Datensätze während des Uploads soll Ihnen helfen eventuell auftretende Fehler schnell und einfach zu erkennen.



Bitte beachten Sie, dass der Daten-Upload nur für neue Konten vorgesehen ist. Bereits gemeldete Konten müssen manuell geändert werden (wie im Kapitel **Datensatz ändern** beschrieben).

**Feldbeschreibung der Daten für einen Upload**

Feld	Format	Größe	Mussfeld	Anmerkung	
1.	Kontonummer	X <sup>1</sup>	17	M	Die Kunden-, Antrags- oder Vorgangsnummer für die angefragte Person beim Teilnehmer. Diese Nummer muss eindeutig einem Kontohalter zugeordnet werden können.
2.	Startdatum	D <sup>2</sup>	8	M	Das Startdatum ist das Datum der abgeschlossenen Vereinbarung zwischen Teilnehmer und Kontohalter. Dabei wird das Datum, an dem die Vereinbarung in Kraft tritt und das Konto geöffnet wird, angegeben.
3.	Kontostatus	X	1	M	0 = Up-to-date (Konto ausgeglichen) 1 = 1 Monat im Rückstand und mindestens 2 fruchtlose schriftliche Zahlungsaufforderungen 2 = 2 Monate im Rückstand 3 = 3 Monate im Rückstand 4 = 4 Monate im Rückstand 5 = 5 Monate im Rückstand 6 = 6 Monate und mehr im Rückstand 8 = In Verzug (Fälligestellung/Kündigung); ("Vertragsbruch") und Abgabe an Inkasso / Rechtsabteilung / Rechtsanwalt (intern oder extern); in der Wohnungswirtschaft für die fristlose Kündigung des Mietverhältnisses seitens des Vermieters aufgrund von Zahlungsrückständen R = Rechtsstreit; z.B. gerichtliches Mahnverfahren
4.	Saldo	B <sup>3</sup>	9		Der Wert des ausstehenden Konto-Saldos am Erstellungsdatum. Der gesamte Saldo enthält den Rückstands-Saldo, alle bereits belasteten, angefallenen Kosten und alle Zinskosten, die durch den Rückstand bereits verursacht worden sind.
5.	Soll / Haben	X	1		Dieses Feld zeigt an, ob der ausstehende Betrag als Guthaben oder als Kredit anzusehen ist 0 = Kreditsaldo 1 = Guthabensaldo
6.	Konto geschlossen	D	8		Das Datum, an dem das Konto geschlossen wurde, d.h. weitere Leistungen versagt wurden.
7.	Abgabe Inkasso / Gericht	D	8		Das Datum, an dem das Konto in Verzug geraten ist (Gesamtfälligestellung) oder das Konto zu Gericht weitergeleitet wurde.
8.	Ausbuchung	D	8		Das Datum, an dem das Konto ausgebucht wurde.
9.	Ausbuchungsgrund	X	2		Dieses Feld enthält eine detaillierte Beschreibung der Ausbuchungsgründe. 01 = Mängelrüge 03 = Nicht realisierte Forderung 04 = Unbekannt verzogen 07 = Rückabwicklung des Vertrages 08 = Verstorben 09 = Missbrauch durch Dritte 10 = Kontoschließung durch Kontohalter 14 = Restschuldbefreiung lt. Insolvenzordnung 98 = Andere 99 = Unbekannt
10.	Spezieller Kontostatus	X	1		Das Feld bezeichnet Konten mit besonderen Umständen. Zusätzlich wird mit diesem Status der Verlauf des gerichtlichen Mahnverfahrens abgebildet.

<sup>1</sup> Format X steht für Textfelder. Diese sind linksbündig anzugeben und mit Leerzeichen aufzufüllen.

<sup>2</sup> Format D steht für Datumsfelder. Diese sind im Format JJJJMMTT anzugeben.

<sup>3</sup> Format B steht für Beträgsfelder. Diese sind rechtsbündig mit führenden Nullen anzugeben. Nachkommastellen sind nicht zulässig. Es sind nur volle Beträge zugelassen.

Feld	Format	Größe	Mussfeld	Anmerkung	
				1 = Verstorben 2 = Forderung abgeschrieben 3 = Unbekannt verzogen 4 = Forderung strittig 5 = Vereinbarung 6 = Anfrage zum Konto 7 = Forderung verkauft A = Mahnbescheid B = Widerspruch gegen Mahnbescheid C = Vollstreckungsbescheid D = Widerspruch gegen Vollstreckungsbesch. E = Zwangsvollstreckung / Lohnpfändung F = Fruchtlöse Pfändung	
11.	Anrede	X	10	M	Herr oder Frau
12.	Nachname	X	30	M	
13.	Vorname	X	15	M	der 1. Vorname der Person Die Felder Vorname 1 und 2 dürfen nicht den gleichen Namen enthalten
14.	Zweiter Vorname	X	15		der 2. Vorname der Person
15.	Geburtsdatum	D	8		
16.	Einwilligungsklausel	X	1	M	0 = Einwilligung gegeben 1 = Einwilligung nicht gegeben
17.	Hausnummer	X	6	M	
18.	Strasse	X	30	M	
19.	Ort	X	30	M	
20.	PLZ	X	10	M	
21.	Bankname	X	30		
22.	Bankleitzahl	X	20		
23.	Konto Nummer	X	15		
24.	Telefon privat	X	16		
25.	Telefon mobil	X	16		

## Support

Bei Rückfragen, oder Anregungen zu Consumer Feedback oder zu diesem Leitfaden stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

### **Ansprechpartner:**

CEG-Helpdesk                      Tel: +49 (0) 180 / 5 69 68 67  
Mail: [helpdesk@ceg-plus.com](mailto:helpdesk@ceg-plus.com)

CEG-Datamanager                Herr Boris Dreier  
Tel: +49 (0) 2131 / 109 512  
Mail: [daten@ceg-plus.com](mailto:daten@ceg-plus.com)



CEG Creditreform Consumer GmbH  
Hellersbergstr. 14  
41460 Neuss