BUNDES VERBRAUCHER HILFE E.V.

VERTRAUENSREGISTER · PRÜFUNGSBERICHT

# Prüfungsbericht

## Xceed Concierge Services GmbH

Prüfung zur Aufnahme in das Vertrauensregister der Bundesverbraucherhilfe e. V. nach dem bisherigen Kriterienkatalog

| | |
|---|---|
| **REGISTRANT** | Xceed Concierge Services GmbH, Unternehmen |
| **PRÜFUNGSUMFANG** | 31 von 31 anwendbaren Kriterien geprüft |
| **PRÜFENDE PERSON** | Prüfer der Bundesverbraucherhilfe e. V. |
| **ERGEBNIS** | **Eintragung in das Vertrauensregister** |

Dieser Bericht gibt das Ergebnis der Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog in der einheitlichen Form der Prüfungsberichte wieder (§ 25 Abs. 2 der Richtlinie für das Vertrauensregister). Er beruht auf den vorhandenen Prüfungsunterlagen.

PRÜFUNGSBERICHT

# Inhalt


| | | |
|---|---|---|
| 1 | Ergebnis auf einen Blick | 3 |
| 2 | Prüfungsauftrag und Prüfungsgegenstand | 4 |
| 3 | Prüfungsgrundlagen und Vorgehen | 5 |
| 4 | Prüfprofil | 6 |
| 5 | Feststellungen im Einzelnen | 8 |
| 6 | Hinweise und Empfehlungen | 11 |
| 7 | Nicht geprüfte Bereiche und Grenzen der Prüfung | 11 |
| 8 | Gesamtwürdigung | 12 |
| 9 | Bestätigung der prüfenden Person | 12 |

# 1 Ergebnis auf einen Blick

ERGEBNIS DER PRÜFUNG

## Eintragung in das Vertrauensregister

Alle 31 Kriterien in sieben Prüfbereichen sind erfüllt.

| BEWERTUNG | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|
| **erfüllt** | 31 |
| teilweise erfüllt | 0 |
| nicht erfüllt | 0 |
| nicht geprüft | 0 |
| nicht anwendbar | 0 |

Nicht geprüfte und nicht anwendbare Kriterien sind gesondert ausgewiesen. Das Ergebnis gilt nur für den beschriebenen Prüfungsgegenstand.

# 2 Prüfungsauftrag und Prüfungsgegenstand

Die Bundesverbraucherhilfe e. V. hat eine Prüfung nach ihrem Kriterienkatalog durchgeführt. Der Bericht dokumentiert Gegenstand, Vorgehen, Feststellungen und Ergebnis.

### Xceed Concierge Services GmbH

| | |
|---|---|
| **ART DES REGISTRANTEN** | Unternehmen |
| **ANGABEN** | GmbH, Aschheim; HRB 298104, Amtsgericht München |
| **PRÜFUNGSGEGENSTAND** | Prüfung des Unternehmens nach dem bisherigen Kriterienkatalog in sieben Prüfbereichen |
| **AUSDRÜCKLICH AUSGENOMMEN** | Bereiche außerhalb des Prüfungsgegenstands |

# 3 Prüfungsgrundlagen und Vorgehen

Grundlage ist der Kriterienkatalog für das Vertrauensaudit, bisherige Fassung mit 31 Kriterien. Die Eintragung erfolgte vor Inkrafttreten der Richtlinie für das Vertrauensregister. Nach deren § 25 bleibt sie bis zum Ablauf ihrer Gültigkeit bestehen; dieser Bericht gibt das Ergebnis in der einheitlichen Form wieder. Eine Wiederholungsprüfung erfolgt nach dem Qualitätskriterienkatalog des Vertrauensregisters.

## Bewertungsstufen

| STUFE | BEDEUTUNG |
|---|---|
| **erfüllt** | Die Anforderung ist vollständig und nachweisbar erfüllt. |
| teilweise erfüllt | Die Anforderung ist im Wesentlichen erfüllt; Abweichungen werden als Hinweis ausgewiesen. |
| nicht erfüllt | Die Anforderung ist nicht erfüllt. |
| nicht geprüft | Das Kriterium war nicht Gegenstand der Prüfung. Das Siegel trifft dazu keine Aussage. |
| nicht anwendbar | Das Kriterium gilt nicht für diese Art von Registrant. |

## Erkenntnisquellen

Audit nach dem bisherigen Kriterienkatalog in sieben Prüfbereichen mit 31 Kriterien

# 4 Prüfprofil

Das Prüfprofil zeigt alle Kriterien des Katalogs und ihren Stand je geprüftem Registranten. Es ist zugleich die Grundlage für den Eintrag im Vertrauensregister.

## 1 · Allgemeine Unternehmensangaben

| NR. | KRITERIUM | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|---|
| 1.1 | Unternehmensdaten vollständig und korrekt (Impressum, Handelsregister, Identifikationsnummer für die Umsatzsteuer) | **erfüllt** |
| 1.2 | Verantwortliche Kontaktperson klar benannt | **erfüllt** |
| 1.3 | Vollständige Datenschutzerklärung nach DSGVO | **erfüllt** |

## 2 · Rechtliche Transparenz und Compliance

| NR. | KRITERIUM | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|---|
| 2.1 | Allgemeine Geschäftsbedingungen rechtskonform, klar und verständlich | **erfüllt** |
| 2.2 | Widerrufsbelehrung korrekt und zugänglich | **erfüllt** |
| 2.3 | Klare Angaben zu Preisen, Leistungsumfang und Zusatzkosten | **erfüllt** |
| 2.4 | Nutzung von Cookies konform mit DSGVO und TTDSG | **erfüllt** |
| 2.5 | Keine irreführende Werbung oder Preisdarstellung | **erfüllt** |

## 3 · Verbraucherkommunikation und Beschwerdemanagement

| NR. | KRITERIUM | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|---|
| 3.1 | Verbraucherfreundliche Sprache | **erfüllt** |
| 3.2 | Klare Kommunikationswege für Beschwerden | **erfüllt** |
| 3.3 | Reaktionszeit von höchstens fünf Werktagen | **erfüllt** |
| 3.4 | Dokumentation von Beschwerden | **erfüllt** |
| 3.5 | Systematische Auswertung von Rückmeldungen | **erfüllt** |

## 4 · Unternehmensethik und Nachhaltigkeit

| NR. | KRITERIUM | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|---|
| 4.1 | Umweltbezogene Unternehmenspolitik | **erfüllt** |
| 4.2 | Nachhaltige Beschaffung und faire Lieferketten | **erfüllt** |
| 4.3 | Nachweis ökologischer Standards | **erfüllt** |
| 4.4 | Steuertransparenz | **erfüllt** |
| 4.5 | Unternehmensführung und Richtlinien zur Unternehmensführung | **erfüllt** |

## 5 · Wirtschaftliche Fairness und Struktur

| NR. | KRITERIUM | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|---|
| **5.1** | Fairer Umgang mit Kunden und Partnern | **erfüllt** |
| **5.2** | Keine aggressiven Verkaufspraktiken | **erfüllt** |
| **5.3** | Nachvollziehbare Preiskalkulation | **erfüllt** |
| **5.4** | Finanzielle Stabilität | **erfüllt** |
| **5.5** | Steuerehrliches Verhalten | **erfüllt** |

## 6 · Datenschutz und Sicherheit der Informationstechnik

| NR. | KRITERIUM | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|---|
| **6.1** | Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO | **erfüllt** |
| **6.2** | Keine unzulässige Weitergabe von Daten | **erfüllt** |
| **6.3** | Löschfristen und Auskunftsverfahren | **erfüllt** |
| **6.4** | Benannter Datenschutzbeauftragter | **erfüllt** |

## 7 · Dokumentation und Auditergebnis

| NR. | KRITERIUM | XCEED CONCIERGE SERVICES GMBH |
|---|---|---|
| **7.1** | Vollständige Dokumentation aller Prüfergebnisse | **erfüllt** |
| **7.2** | Maßnahmenplan erstellt | **erfüllt** |
| **7.3** | Fristen zur Nachbesserung festgelegt | **erfüllt** |
| **7.4** | Entscheidung über die Siegelvergabe dokumentiert | **erfüllt** |

# 5 Feststellungen im Einzelnen

## 1 · Allgemeine Unternehmensangaben

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| 1.1 | **Unternehmensdaten vollständig und korrekt (Impressum, Handelsregister, Identifikationsnummer für die Umsatzsteuer)** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| 1.2 | **Verantwortliche Kontaktperson klar benannt** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| 1.3 | **Vollständige Datenschutzerklärung nach DSGVO** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

## 2 · Rechtliche Transparenz und Compliance

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| 2.1 | **Allgemeine Geschäftsbedingungen rechtskonform, klar und verständlich** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| 2.2 | **Widerrufsbelehrung korrekt und zugänglich** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| 2.3 | **Klare Angaben zu Preisen, Leistungsumfang und Zusatzkosten** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| 2.4 | **Nutzung von Cookies konform mit DSGVO und TTDSG** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| 2.5 | **Keine irreführende Werbung oder Preisdarstellung** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

## 3 · Verbraucherkommunikation und Beschwerdemanagement

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| 3.1 | **Verbraucherfreundliche Sprache** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| 3.2 | **Klare Kommunikationswege für Beschwerden** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| **3.3** | **Reaktionszeit von höchstens fünf Werktagen** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **3.4** | **Dokumentation von Beschwerden** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **3.5** | **Systematische Auswertung von Rückmeldungen** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

## 4 · Unternehmensethik und Nachhaltigkeit

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| **4.1** | **Umweltbezogene Unternehmenspolitik** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **4.2** | **Nachhaltige Beschaffung und faire Lieferketten** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **4.3** | **Nachweis ökologischer Standards** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **4.4** | **Steuertransparenz** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **4.5** | **Unternehmensführung und Richtlinien zur Unternehmensführung** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

## 5 · Wirtschaftliche Fairness und Struktur

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| **5.1** | **Fairer Umgang mit Kunden und Partnern** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **5.2** | **Keine aggressiven Verkaufspraktiken** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **5.3** | **Nachvollziehbare Preiskalkulation** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **5.4** | **Finanzielle Stabilität** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| **5.5** | **Steuerehrliches Verhalten** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

## 6 · Datenschutz und Sicherheit der Informationstechnik

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| **6.1** | **Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **6.2** | **Keine unzulässige Weitergabe von Daten** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **6.3** | **Löschfristen und Auskunftsverfahren** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **6.4** | **Benannter Datenschutzbeauftragter** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

## 7 · Dokumentation und Auditergebnis

| NR. | KRITERIUM | PRÜFUNGSHANDLUNG UND FESTSTELLUNG | BEWERTUNG |
|---|---|---|---|
| **7.1** | **Vollständige Dokumentation aller Prüfergebnisse** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **7.2** | **Maßnahmenplan erstellt** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **7.3** | **Fristen zur Nachbesserung festgelegt** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |
| **7.4** | **Entscheidung über die Siegelvergabe dokumentiert** | Prüfungshandlung: Prüfung nach dem bisherigen Kriterienkatalog<br>Die Anforderung wurde geprüft und ist erfüllt. | **erfüllt** |

# 6 Hinweise und Empfehlungen

Aus der Prüfung ergeben sich keine Hinweise, Auflagen oder Empfehlungen.

# 7 Nicht geprüfte Bereiche und Grenzen der Prüfung

Das Vertrauenssiegel trifft keine Aussage zu den folgenden Kriterien und Bereichen. Diese Angaben werden im Registereintrag ebenso veröffentlicht wie die geprüften Kriterien.

## Xceed Concierge Services GmbH

| | |
|---|---|
| **NICHT GEPRÜFT** | keine |
| **NICHT ANWENDBAR** | keine |
| **AUSDRÜCKLICH AUSGENOMMEN** | Bereiche außerhalb des Prüfungsgegenstands |

Die Prüfung beruht auf den genannten Erkenntnisquellen. Sie ersetzt keine Rechtsberatung, keine behördliche Aufsicht und keine medizinische oder technische Begutachtung.

# 8 Gesamtwürdigung

Geprüft wurde nach dem bisherigen Kriterienkatalog der Bundesverbraucherhilfe e. V. in sieben Prüfbereichen mit 31 Kriterien.

Alle 31 Kriterien sind erfüllt.

**ERGEBNIS**

## Eintragung in das Vertrauensregister

Geltungsdauer: zwei Jahre ab Prüfdatum.

# 9 Bestätigung der prüfenden Person

Die prüfende Person hat bestätigt, dass sie die Prüfung unabhängig und nach dem Kriterienkatalog durchgeführt hat und dass die Feststellungen vollständig und zutreffend wiedergegeben sind. Interessenkonflikte gegenüber den geprüften Registranten bestehen nicht. Der Bericht wurde über die Prüfungsstelle dem Präsidium zur Entscheidung vorgelegt.

**gez. Prüfer**
Prüfer der Bundesverbraucherhilfe e. V.

| | |
|---|---|
| **VORGELEGT AN** | Präsidium der Bundesverbraucherhilfe e. V. |
| **ERGEBNIS** | **Eintragung in das Vertrauensregister** |