



Uber **Eats**

# Dein Leitfaden für fehlerhafte Bestellungen

Bei uns soll alles seine Richtigkeit haben, auch wenn das einmal nicht auf die Bestellung zutrifft. Damit schützen wir dein Restaurant vor betrügerischen Aktivitäten.

# Wenn einmal etwas schief geht, wollen wir es wieder gutmachen.

Wir setzen alles daran, dir und deinen Kunden erstklassigen Service und Support zu bieten und sicherzustellen, dass alle Beteiligten fair behandelt werden.

## Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen

Kunden wünschen bequeme Bestellmöglichkeiten, Restaurants geben ihr Bestes, Bestellungen mit köstlichem Essen zuzubereiten und Lieferpartner sind unermüdlich unterwegs, um es sicher auszuliefern. *Normalerweise geht alles gut.* Doch wenn nicht, wird die Vorfreude auf eine Bestellung schnell zu einem enttäuschenden Erlebnis.

Deshalb haben wir Support-Verfahren eingerichtet, um Probleme von Kunden in deinem Namen fair und effizient zu lösen. Manchmal bedeutet dies, dass Kunden, die schlechte Erfahrungen gemacht haben, Rückerstattungen gewährt werden. In diesen Fällen bist du möglicherweise für diese Rückerstattungen in Form von **Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen**, die von deinen Auszahlungen abgezogen werden, verantwortlich.

Dieser Leitfaden beschreibt die wirksamen Maßnahmen, mit denen wir dich vor betrügerischen Aktivitäten und Faktoren außerhalb deines Einflussbereichs schützen. Außerdem erläutern wir darin unsere Richtlinien, damit du verstehst, wofür du verantwortlich bist.

# FAQ für Restaurants

## Was sind Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen?

Bei Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen handelt es sich um die Kosten für Rückerstattungen an deine Kunden. Sie werden nach einer Betrugsprüfung von deinen Auszahlungen abgezogen, wenn dein Restaurant für den Fehler verantwortlich ist.

[Mehr erfahren](#)

## Welche Beispiele für Anpassungen bei fehlerhaften Bestellungen gibt es?

Wir haben einige Beispiele für Anpassungen bei fehlerhaften Bestellungen zusammengestellt, aufgeschlüsselt nach: teilweise gelieferten Artikeln, falschen Artikeln und völlig falschen oder nicht gelieferten Bestellungen.

[Mehr erfahren](#)

## Wie bin ich vor möglichem Betrug geschützt?

Wir nehmen betrügerisches Verhalten sehr ernst und haben Filter installiert, um das Verhalten von Kunden und Lieferpartnern zu überwachen. Bei verdächtigen Rückerstattungen nehmen wir keine Anpassungen vor.

[Mehr erfahren](#)

## Wo kann ich Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen einsehen?

Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen sind als herunterladbare CSV-Dateien über den Tab „Berichte“ in deiner Restaurant Manager App sowie im Tab „Zahlungen“ verfügbar.

[Mehr erfahren](#)

## Für welche Arten von Rückerstattungen bin ich verantwortlich?

Anpassungen werden bei folgenden Arten von Rückerstattungen vorgenommen: falsche Bestellungen, falsche oder fehlende Artikel (*einschließlich Teillieferungen*) und nicht ausgelieferte Bestellungen (*nur bei Nutzung von eigenem Lieferpersonal*).

[Mehr erfahren](#)

## Wie kann ich fehlerhafte Bestellungen minimieren, um Anpassungen zu vermeiden?

Wir haben einige bewährte Methoden von Restaurants zusammengestellt. Darin wird beschrieben, wie du Fehler minimieren kannst, um Rückerstattungen an Kunden und Anpassungen zu vermeiden.

[Mehr erfahren](#)

## Wie werden Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen berechnet?

Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen basieren auf dem Verkaufspreis des Artikels einschließlich Steuern/MwSt. Restaurants sind NICHT für Supportkosten, Liefergebühren oder Gebühren für Liefertaschen verantwortlich.

[Mehr erfahren](#)

## Was passiert, wenn ich mit einer Anpassung für eine fehlerhafte Bestellung nicht einverstanden bin?

Wenn du der Meinung bist, dass es sich bei der Anpassung um einen Fehler handelt, kannst du den Fall innerhalb von 30 Tagen durch unser Support-Team prüfen lassen. Unstimmigkeiten werden von Fall zu Fall entschieden.

[Mehr erfahren](#)

# Was sind Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen?

**Bei Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen handelt es sich um die Kosten für Rückerstattungen an deine Kunden. Sie werden von deinen Restaurant-Auszahlungen abgezogen, um fehlerhafte Bestellungen abzudecken.**

## Bestellungen über die Uber Eats App

Dank unserer Restaurant-Partner, Lieferpartner und Kunden laufen die meisten Bestellungen über die Uber Eats App reibungslos ab.

## Als fehlerhaft gemeldete Bestellungen

Bei einem kleinen Teil der Bestellungen werden vom Kunden, Lieferpartner oder Restaurant-Partner Fehler gemeldet.

## Entschädigung des Kunden

Wir legen Reklamationen von Kunden auf faire Weise in deinem Namen bei. Manchmal stellen wir Uber Guthaben aus oder gewähren Rückerstattungen.

RÜCKER-  
STATTUNG

UBER  
GUTHABEN

## Kosten für das Restaurant

Nach einer Prüfung auf betrügerische Aktivitäten können einige der Kosten für Rückerstattungen an die Restaurants weitergegeben werden. Dabei werden irrelevante Fälle entfernt.

# Wie bin ich vor Betrug geschützt?

**Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen enthalten niemals Rückerstattungen an Kunden oder Lieferpartner, die wegen potenziellen Betrugs gekennzeichnet wurden – wir wenden Betrugsfilter auf alle Support-Kanäle an (Self-Service, Chat, E-Mail und Telefon).**



## Schutz vor Betrug durch Kunden

### Unverhältnismäßig viele Anträge auf Rückerstattungen

Wir verfolgen den Rückerstattungsverlauf der Kunden und blockieren Nutzer, die unsere je nach Region unterschiedlichen Rückerstattungsrichtlinien missbrauchen, sodass sie keine Anträge auf Rückerstattung mehr einreichen können.

### Beweisfoto erforderlich

In vielen Fällen verlangen wir Beweisfotos, bevor wir über eine Rückerstattung entscheiden.

### Bedingungen für eine Eskalation

Unter folgenden Umständen eskalieren wir Fälle zur Prüfung an ein geschultes Team, bevor wir über eine Rückerstattung entscheiden:

- Rückerstattungsanträge, die nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums gestellt wurden
- Rückerstattungsanträge für einen hohen Bestellwert
- Rückerstattungsanträge für Bestellungen mit alkoholischen Getränken
- Rückerstattungsanträge von Erstkunden



## Schutz vor Betrug durch Lieferpartner

### Mindestwerte für die Zufriedenheitsbewertungen

Wir haben strikte durchschnittliche Mindestbewertungen für Lieferpartner durch Kunden und Restaurants festgelegt. Das heißt: Lieferpartner mit einer niedrigen Zufriedenheitsrate werden aus der App entfernt.

### Übermäßig hoher Anteil fehlerhafter Bestellungen

Lieferpartner mit einer erheblichen Anzahl an fehlerhaften Bestellungen werden durch unseren Systemen automatisch identifiziert. Den Restaurants wird die Rückerstattung in Zusammenhang mit Lieferungen von diesen Lieferpartnern nicht verrechnet.

# Für welche Arten von Rückerstattungen bin ich verantwortlich?

Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen sind auf Rückerstattungen im Zusammenhang mit der Bestellgenauigkeit beschränkt, bei denen das Problem im Einflussbereich des Restaurants liegt.



## Wenn Rückerstattungen an Kunden gewährt werden, KANN Restaurants Folgendes berechnet\* werden:

<b>Nicht gelieferte Bestellungen</b>	Der Kunde hat seine Bestellung nie erhalten ( <i>gilt nur, wenn du eigenes Lieferpersonal nutzt</i> )
<b>Falsche Bestellungen</b>	Der Kunde hat eine falsche Bestellung erhalten, es sei denn, der Lieferpartner hatte mehrere Bestellungen auf einmal angenommen, die Lieferung erfolgte in weniger als der Hälfte der voraussichtlichen Lieferdauer oder die Lieferung wurde weit entfernt vom Lieferort ausgeliefert <b>Beispiel:</b> Der Kunde bestellt eine Käsepizza und einen Salat, erhält jedoch eine Pepperonipizza und ein Sandwich
<b>Falsche Artikel</b>	Der Kunde hat einen Artikel oder einen Teil eines Artikels erhalten, den er nicht bestellt hat <b>Beispiel:</b> Der Kunde bestellt ein Schoko-Milchshake, erhält jedoch ein Vanille-Milchshake, oder der Kunde bestellt eine große Pommes, erhält jedoch eine kleine Pommes
<b>Fehlende Artikel</b>	Der Kunde hat einen bestellten Artikel oder einen Teil davon nicht erhalten <b>Beispiel:</b> Der Kunde bestellt ein Burger-Menü mit Pommes und Limonade, erhält jedoch nicht die Pommes
<b>Qualität des Essens</b>	Kundenbeschwerden bezüglich der Vorbereitung des Essens (z. B. Fleisch oder Geflügel sind nicht durchgebraten)

*\*Dies gilt für Lieferungen und Bestellungen zur Abholung. Bestellungen zum Verzehr im Restaurant kommen für Restaurant-Anpassungen nicht infrage.*



## In folgenden Fällen werden die Kosten für mögliche Rückerstattungen an Kunden dem Restaurant NICHT in Rechnung gestellt:

<b>Betrügerische Aktivitäten</b>	Bestellfehler, die möglicherweise auf betrügerische Aktivitäten von Kunden oder Lieferpartnern zurückzuführen sind
<b>Nicht gelieferte Bestellungen</b>	Der Kunde hat die Bestellung nie erhalten ( <i>gilt nicht, wenn du eigenes Lieferpersonal nutzt</i> )
<b>Verdächtige Lieferungen</b>	Der Kunde hat eine falsche Bestellung erhalten, wobei der Lieferpartner mehrere Bestellungen gleichzeitig angenommen hatte, die Bestellung in weniger als der Hälfte der voraussichtlichen Lieferdauer erfolgte oder die Bestellung weit entfernt vom Lieferort ausgeliefert wurde**
<b>Verspätete Lieferungen</b>	Kundenbeschwerden wegen verspäteter Lieferung**
<b>Beschädigte Lieferungen</b>	Kundenbeschwerden über Schäden (z. B. manipulierte Verpackungen, verschüttete Flüssigkeiten)**
<b>Zustand des Essens</b>	Kundenbeschwerden bezüglich des Zustands des Essens (z. B. Essen war bei der Ankunft kalt/beschädigt)**

*\*\* Eine Rückbuchung ist möglich, falls du die Lieferung durch deinen eigenen Lieferservice übernimmst*

# Wie werden die Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen berechnet?

**Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen** enthalten die **Verkaufspreise von Speisen einschließlich Steuern/MwSt. zum Zeitpunkt der Bestellung. Andere Gebühren, die dem Kunden möglicherweise erstattet werden, sind darin nicht enthalten.**



## **Berechnung der Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen:**

Der mit deiner Auszahlung verrechnete Betrag beläuft sich auf **den teilweisen oder vollständigen Verkaufspreis\*** der Artikel, bei denen zum Zeitpunkt der Bestellung Fehler aufgetreten sind, **einschließlich Steuern/MwSt.** Bitte beachte, dass wir die **volle Uber Servicegebühr** für die gesamte Bestellung einbehalten.

*\*Der genaue Anpassungsbetrag wird je nach den Umständen und dem Schweregrad des Problems festgelegt.*



## **Gebühren, die dir NICHT berechnet werden:**

- Du bist NICHT für **Supportkosten, Liefergebühren** oder **Gebühren für Liefertaschen** verantwortlich.
- Du bist NICHT für die Kosten von **Uber Guthaben** verantwortlich, das aus Kulanzgründen anstelle von oder zusätzlich zu Rückerstattungen angeboten wird.

# Welche Beispiele für Anpassungen bei fehlerhaften Bestellungen gibt es?

Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen umfassen nur Umsätze durch Essen und Steuern/MwSt. zum Zeitpunkt der Bestellung, jedoch keine anderen Gebühren, die dem Kunden möglicherweise erstattet werden.

## Falsche/nicht ausgelieferte Bestellung

Bestellung 0123A	
1. Juli 2020, 19:32 Uhr	
<b>Der Kunde hat gemeldet, dass dies eine falsche Bestellung war.</b>	
1 x Käsepizza	CHF 18,00
1 x Salat des Hauses	CHF 8,00
Verkaufspreis	CHF 26,00
Uber Servicegebühr	(CHF 5,40)
Anpassung für fehlerhafte Bestellung	(CHF 26,00)
<b>Nettoauszahlung</b>	<b>(CHF 5,40)</b>

Verkaufspreis	CHF 18 + CHF 8 = CHF 26
Anpassung	CHF 26

Bitte beachte, dass wir die volle Uber Servicegebühr für die Bestellung einbehalten.

## Fehlender/falscher Artikel

Bestellung 0123B	
1. Juli 2020, 19:32 Uhr	
1 x Käsepizza	CHF 18,00
1 x Schoko-Milchshake	CHF 8,00
<b>Der Kunde hat gemeldet, dass dieser Artikel falsch war.</b>	
Verkaufspreis	CHF 26,00
Uber Servicegebühr	(CHF 5,40)
Anpassung für fehlerhafte Bestellung	(CHF 8,00)
<b>Nettoauszahlung</b>	<b>CHF 12,60</b>

Verkaufspreis	CHF 8
Anpassung	CHF 8

Anpassungen beinhalten nur Steuern für den einzelnen fehlerhaften Artikel und nicht die gesamte Bestellsteuer.

## Fehlender/falscher Teilartikel

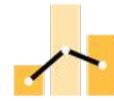
Bestellung 0123C	
1. Juli 2020, 19:32 Uhr	
1 x Käsepizza	CHF 18,00
1 x Burger-Menü mit Limonade	CHF 15,00
<b>Der Kunde hat diesen Artikel als fehlend gemeldet.</b>	
Verkaufspreis	CHF 33,00
Uber Servicegebühr	(CHF 6,60)
Anpassung für fehlerhafte Bestellung	(CHF 3,00)
<b>Nettoauszahlung</b>	<b>CHF 23,40</b>

Verkaufspreis	CHF 3
Anpassung	CHF 3

Dies setzt voraus, dass auf der Speisekarte Limonade zum Preis von 3 Fr. angeboten wurde.

# Wo kann ich Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen einsehen?

**Damit du und dein Team euch einfach auf dem Laufenden halten könnt, sind Details zu Anpassungen für fehlerhafte Bestellungen an mehreren Stellen verfügbar.**



## **Deine herunterladbaren Berichte über fehlerhafte Bestellungen**

Rufe einfach deine Restaurant Manager App auf und gehe zum Tab „Berichte“, um den Bericht über fehlerhafte Bestellungen (Transaktion) herunterzuladen. Diese herunterladbare CSV-Datei enthält eine Zeile für jede fehlerhafte Bestellung mit detaillierten Informationen wie Art des Problems, fehlerhafte Artikel, dem Kunden zurückerstatteter Betrag, dem Restaurant in Rechnung gestellter Betrag und von Uber gedeckter Betrag.



## **Deine herunterladbaren CSV-Dateien mit Zahlungsinformationen**

Außerdem kannst du im Tab „Berichte“ deiner Restaurant Manager App den Zahlungsinformationsbericht herunterladen, um Zahlungen abzugleichen. Diese herunterladbaren CSV-Dateien enthalten eine Zeile je Anpassung für fehlerhafte Bestellungen und die jeweils anfallenden Steuern.



## **Der Tab „Zahlungen“ in deiner Restaurant Manager App**

Du kannst im Tab „Zahlungen“ in deiner Restaurant Manager App nachsehen, ob Anpassungen aufgeführt sind. Wenn Anpassungen vorgenommen wurden, wird neben den entsprechenden Bestellungen ein rotes Feld mit dem Hinweis „Fehlerhafte Bestellung“ angezeigt. Wenn du auf die Bestellung klickst, siehst du den gemeldeten Fehler und die Aufschlüsselung deiner Anpassung und Nettoauszahlung.



## **Deine wöchentliche E-Mail mit der Zahlungsübersicht**

Der Einfachheit halber schicken wir dir einen wöchentlichen Zahlungsbericht per E-Mail, der einen Abschnitt mit Informationen zu fehlerhaften Bestellungen, Einzelheiten zum Problem und einen Zeitstempel der Bestellung enthält. Scrolle zum Ende deines Zahlungsberichts, um dir die Details anzusehen.

*Bitte beachte: Kunden melden fehlerhafte Bestellungen möglicherweise nicht in der Woche, in der die Bestellung ausgeführt wurde. In diesen Fällen werden Anpassungen möglicherweise erst in den darauffolgenden Wochen berücksichtigt.*

# Wie kann ich fehlerhafte Bestellungen minimieren, um weitere Anpassungen zu vermeiden?

**Wir empfehlen dir, die folgenden bewährten Methoden anzuwenden. Dadurch kannst du sicherstellen, dass alle Bestellungen dein Restaurant einwandfrei verlassen, um fehlerhafte Bestellungen zu minimieren.**



Melde dich in der Restaurant Manager App an, **um sicherzustellen, dass deine Speisekarte auf dem neuesten Stand ist** und die richtigen Anpassungsmöglichkeiten und Preise enthält.



Hake die Artikel auf einem **ausgedruckten Beleg** ab, um den korrekten Inhalt der Liefertasche zu bestätigen.



Wenn die Bestellung vollständig ist, versiegele jede Liefertasche mit **manipulationssicheren Materialien**.



Schreibe die **fünfstellige Bestellnummer** auf die Liefertasche, damit sie leicht zu identifizieren ist.



Wenn eine Bestellung mehrere Liefertaschen umfasst, **nummeriere die Liefertaschen** („1 von 3“ und dann „2 von 3“ usw.).



Überprüfe die Liefertasche bei der **Übergabe** erneut und vergewissere dich, ob sie vom richtigen Lieferpartner abgeholt wird.

Was passiert,  
wenn ich mit einer  
Anpassung für  
eine fehlerhafte  
Bestellung nicht  
einverstanden  
bin?

**Uns ist bewusst,  
dass manchmal  
außergewöhnliche  
Umständen vorliegen.  
Bitte wende dich an uns,  
wenn du der Meinung bist,  
dass es sich bei einer  
Anpassung um einen  
Fehler handelt.**

### **Wir sind immer für dich da**

Wir sind davon überzeugt, dass unsere Richtlinien und Grundsätze für fehlerhafte Bestellungen effektiv sind, doch wir sind gerne bereit, Fälle zu überprüfen, wenn du der Meinung bist, dass ein Fehler vorliegt.

Übermittle uns detaillierte Informationen unter [t.uber.com/refundhelp](https://t.uber.com/refundhelp)

Bitte beachte, dass du uns innerhalb von 30 Tagen\* ab Bestelldatum eine E-Mail schicken musst. Du kannst innerhalb von 24 Stunden mit einer Antwort rechnen. Alle Unstimmigkeiten werden von Fall zu Fall geprüft. Wir können nicht garantieren, dass die Anpassungen immer rückgängig gemacht werden.

*\*Ausnahmen vorbehalten*