

## Fragebogen und Leitfaden

Mit diesem Fragebogen geben Sie uns die Informationen zu Ihrem Account, damit wir Sie vertreten können. Bitte vermeiden Sie Rechtschreibfehler so gut, wie es geht, da es gerade bei „falschen“ Profilnamen dann oft zu Verwirrung kommen kann. Bitte beantworten Sie die Fragen so gut wie es geht. Wenn Sie nicht alle Fragen beantworten können, ist das nicht schlimm.

Ihr Name bzw. Name der/des AccountinhaberIn/s:	
Ihr Geburtstag:	
Ihre Anschrift:	
Um welche Plattform geht es?	
Profilname:	
Unter welcher URL war das Profil aufrufbar? (z.B. <a href="https://www.instagram.com/recht.helo/">https://www.instagram.com/recht.helo/</a> / <a href="https://www.tiktok.com/@recht.helo">https://www.tiktok.com/@recht.helo</a>   etc.)	
Mit welcher E-Mail Adresse ist Ihr Profil verknüpft?	
Mit welcher Telefonnummer haben Sie Ihr Profil verknüpft?	
Wann haben Sie das Profil -ca.- erstellt?	
Wann haben Sie den Zugriff verloren?	
Waren Sie vorher schon einmal gesperrt?	
Ist das Profil noch für Dritte sichtbar oder deaktiviert?	
Über wie viele Abonnenten verfügten Sie zuletzt?	
Haben Sie das Profil „beruflich“ genutzt oder handelt es sich um ein „Hobby“?  <b>Hinweis:</b> Wenn Sie Ihr Profil „beruflich“ bzw. selbstständig im gewerblichen Rahmen, u.a. genutzt haben, dann könnte es sein, dass Ihre Versicherung die Kosten des Anwalts nicht decken wird. Viele besitzen eine Rechtsschutzversicherung nur für private Angelegenheiten, die jedoch für die selbstständige Tätigkeit nicht gilt. Als grobe Faustregel gilt: Wird mit dem Account -unmittelbar oder mittelbar- das Einkommen verdient? -> Dann ist der Account nicht mehr privat.	
<b>Wissen Sie, warum Sie den Zugriff verloren haben oder können Sie es sich denken? Haben Sie schon selbst versucht, den Account wieder zurückzubekommen und wenn ja, was haben Sie schon veranlasst? -&gt; Hier haben Sie Platz, um uns den Sachverhalt in kurzen Worten aus Ihrer Sicht zu schildern. Reicht der Platz nicht aus, so können Sie es uns gerne in Ihre E-Mail reinschreiben:</b>	

### **Bitte beachten Sie auch folgenden Leitfaden:**

Wir werden für Sie die Plattform anschreiben und auffordern, Ihnen den Zugang zum Account wieder einzuräumen. Es ist davon auszugehen, dass deaktivierte Konten nämlich bei Zeiten auch gelöscht werden. Auch wenn wir im Einzelfall schon Konten erfolgreich zurückholen konnten, die Jahre gesperrt waren, kann man sich hierauf leider nicht verlassen. Die meisten Plattformen informieren darüber, dass deaktivierte Konten zum Ablauf von 30-90 Tagen gelöscht werden. Aus diesem Grunde ist stets Eile geboten. Wir werden nach Einreichung Ihrer Unterlagen zügig eine Akte anlegen und die Bearbeitung aufnehmen. Das klappt oftmals sogar noch taggleich, in der Regel aber am nächsten Werktag. Im Einzelfall kann die Bearbeitung auch ein wenig länger dauern, denn auch wir bleiben von Krankheit, etc. nicht immer verschont. Wenn Sie rechtsschutzversichert sind, dann werden wir parallel zur Bearbeitung auch eine Kostendeckungsanfrage an Ihre Versicherung richten. Wenn Sie wollen, dass wir nur bei einer Kostendeckung tätig werden sollen, dann teilen Sie uns das bitte vorher gesondert mit. Beachten Sie, dass die Kostendeckungsentscheidung Ihrer Rechtsschutzversicherung in der Regel erst nach 1-2 Wochen vorliegt. Um nicht Gefahr zu laufen, dass das Profil endgültig gelöscht und dann auch nicht mehr wiederhergestellt werden kann, empfehlen wir Ihnen daher, die Bearbeitung aufzunehmen. Falls geboten, erfragen wir bei Ihrer Rechtsschutzversicherung auch schon nach Kostendeckung für ein mögliches Eilverfahren. In Eilverfahren -falls gewünscht- muss es nämlich schnell gehen, so dass unter Umständen keine Zeit verbleibt, auf eine gesonderte Kostendeckung zu warten. Das Eilverfahren ist binnen eines Monats ab Kenntnis von der Sperre zu beantragen. Wir werden es natürlich nicht ohne Ihre Zustimmung einleiten; keine Sorge. Es ist jedoch klug, sich schon frühzeitig um Kostendeckung hierfür zu bemühen.

### **Unsere Bearbeitung erfolgt in der Regel nach folgenden Schritten:**

- 1) Zuerst werden wir die Plattform anschreiben und auffordern, Ihnen den Zugang zu Ihrem Profil wieder einzuräumen. Daneben werden wir einfordern, von erneuten, unberechtigten Sperren in Zukunft abzusehen und auch Auskunft verlangen, weshalb es zur konkreten Sperre kam. Hierfür setzen wir in der Regel eine Frist von einer Woche.
  - 2) Obgleich die meisten Konten schon innerhalb dieser ersten Woche wieder frei werden, bedarf es manchmal einer Mahnung. Nach Ablauf der Frist werden wir daher noch einmal anmahnen und hierbei gerichtliche Maßnahmen androhen, um den Druck zu erhöhen.
  - 3) Selten kommen Konten auch nach der Mahnung nicht frei, so dass wir leider von einem „Härtefall“ sprechen können. Gerne beraten wir Sie dann am Telefon über die weiteren Optionen.
- ➔ Natürlich prüfen wir Ihren Fall vorab ganz individuell und schauen, ob es sinnvoll ist, überhaupt nach diesen Schritten vorzugehen. Sofern sinnvoll, passen wir die Schritte in Ihrem Fall auch an.

### **Wie Sie uns helfen können:**

- ➔ Falls vorhanden übersenden Sie uns bitte **Nachweise** -wie Screenshots, E-Mails, etc.- damit wir sehen können, **was mit Ihrem Account passierte und was Sie bisher alles selbst unternommen haben.**
- ➔ Bitte machen Sie ein **Foto Ihres Ausweisdokumentes** und übersenden Sie es uns. Wir binden das Foto in unser Ersteinschreiben ein, damit die Plattform schon im ersten Schritt feststellen kann, dass der Account Ihnen gehört.
- ➔ Bitte teilen Sie uns doch -am liebsten per E-Mail- mit, wenn Sie Ihren Account wieder nutzen können.
- ➔ Wenn Sie uns kontaktieren, dann teilen Sie uns bitte immer „Ihr“ Aktenzeichen mit, damit wir Ihr Anliegen auch richtig zuordnen können.