

Ihre Beschwerde und der Ombudsmann



Financial
Ombudsman
Service

Die Kraft zur Beilegung
finanzieller Beschwerden.



Financial
Ombudsman
Service

Die Kraft zur Beilegung
finanzieller Beschwerden.

Sie haben sich bei Ihrer Bank, Versicherungsgesellschaft oder Finanzdienstleistungsfirma beschwert – sind aber immer noch unzufrieden?

Der Ombudsman ist offiziell ermächtigt, finanzielle Beschwerden beizulegen, die Sie nicht selbst regeln können.

Wir sehen uns die Fakten an, stellen Fragen und entscheiden, was im Einzelfall fair ist. Wenn Ihre Beschwerde Bestand hat, können wir das betreffende Unternehmen anweisen, die Sache in Ordnung zu bringen.

Der Financial Ombudsman Service ist vollständig unabhängig – und unser Beschwerdeservice für Verbraucher kostenlos.

In dieser Broschüre erfahren Sie mehr über den Financial Ombudsman Service und unsere Möglichkeiten, finanzielle Beschwerden beizulegen.

Wir können uns um Beschwerden im Zusammenhang mit den meisten finanziellen Angelegenheiten kümmern:

- Bankwesen
- Versicherung
- Hypotheken
- Renten
- Spareinlagen und Investitionen
- Kredit- und Kundenkarten
- Darlehen und Kredite
- Ratenkauf und Pfandleihgeschäfte
- Finanzberatung
- Aktien, Anteile, Anlagefonds und Wertpapiere.

Wenn Sie nicht sicher sind, ob wir Ihnen bei Ihrem speziellen Problem helfen können – fragen Sie uns einfach. Rufen Sie an unter **0300 123 9 123**.

Wenn Sie sich Gedanken wegen der Telefongebühren machen, rufen wir Sie gerne zurück.

Wie hilft der Financial Ombudsman Service?

Wir bemühen uns, Beschwerden so fair und rasch wie möglich beizulegen. Da an einer Beschwerde immer zwei Parteien beteiligt sind, werden wir beide Seiten sorgfältig untersuchen und alle Fakten abwägen.

Wenn wir zu der Überzeugung gelangen, dass das Unternehmen, über das Sie sich beschwert haben, Sie fair behandelt hat, werden wir Ihnen die Gründe dafür mitteilen.

Wenn wir hingegen der Ansicht sind, dass das Unternehmen falsch gehandelt hat und Ihnen dadurch Nachteile entstanden sind, können wir es anweisen, die Sache für Sie in Ordnung zu bringen. Generell besteht das Ziel darin, Sie wieder in die Lage zu versetzen, in der Sie wären, wenn nichts schief gelaufen wäre.

Dies kann zum Beispiel bedeuten, dass wir das Unternehmen anweisen, Sie für Verluste bis zu einer Höhe von 100.000 £ zu entschädigen. Bei den meisten Beschwerden geht es allerdings um wesentlich kleinere Beträge.

Welcher ist der erste Schritt bei einer Beschwerde?

Wenn Sie ein Problem mit einem Finanzprodukt oder -dienst haben, sollten Sie zunächst einmal versuchen, die Angelegenheit direkt mit dem betreffenden Unternehmen zu klären.

Falls Sie Schwierigkeiten haben, mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten, oder in irgendeinem Punkt unsicher sind, sagen Sie uns einfach Bescheid. Wir können Ihnen erklären, was Sie als nächstes unternehmen sollten. Rufen Sie an unter **0300 123 9 123**.

Wenn Sie sich Gedanken wegen der Telefongebühren machen, rufen wir Sie gerne zurück.

Wir können mit Ihnen in der Weise kommunizieren, die Ihren Anforderungen entspricht. Sie können von uns auch Informationen in einem anderen Format wie Blindenschrift, Großdruckschrift oder auf Tonband anfordern. Wir werden unser Möglichstes tun, um Ihnen zu helfen.

Wann kann sich der Ombudsman Service um meine Beschwerde kümmern?

Wir können uns um Ihre Beschwerde kümmern, wenn:

- das Unternehmen, über das Sie sich beschwert haben, Ihre Beschwerde endgültig beschieden hat, Sie aber noch nicht zufrieden sind, *oder*
- das Unternehmen Ihre Beschwerde nach Ablauf von acht Wochen noch nicht endgültig beschieden hat.

Wie melde ich meine Beschwerde bei Ihnen an?

Wir benötigen einige Informationen von Ihnen, um festzustellen, ob wir helfen können. Sie können uns ihre Beschwerde telefonisch unter **0300 123 9 123** mitteilen.

Anschließend müssen Sie in der Regel unser Beschwerdeformular ausfüllen. Mit diesem Formular erhalten wir Ihre persönlichen Daten und Informationen zu Ihrer Beschwerde – darunter auch, was Sie von dem Unternehmen erwarten, um die Angelegenheit zu bereinigen.

Wenn Sie möchten, können Sie das Formular von unserer Website ausdrucken:
www.financial-ombudsman.org.uk

Wenn Sie uns anrufen, können wir Teile des Beschwerdeformulars für Sie ausfüllen. Am Telefon brauchen Sie uns nur einen kurzen Überblick über Ihre Beschwerde zu geben. Es wäre jedoch hilfreich, wenn Sie uns alle relevanten Konto- oder Policenummern usw. nennen könnten.

Was geschieht als nächstes?

Wenn wir uns um Ihre Beschwerde kümmern können, überlegen wir normalerweise zuerst, ob wir Ihnen und dem Unternehmen helfen könnten, die Sache informell zu regeln.

Wir

- sehen uns Ihre Sicht der Dinge an
- setzen uns mit dem Unternehmen in Verbindung, um seine Sicht der Dinge in Erfahrung zu bringen
- wägen alle Fakten ab *und*
- teilen Ihnen und dem Unternehmen unsere Meinung mit

Möglicherweise kommen wir zu dem Schluss, dass das Unternehmen Sie fair behandelt hat und Ihnen durch seine Handlungen keine Nachteile entstanden sind. In diesem Fall werden wir Ihnen mitteilen, warum wir dieser Ansicht sind.

Manchmal stellen wir fest, dass es kein eindeutiges Recht oder Unrecht gibt. Dann schlagen wir womöglich einen Kompromiss vor, um Ihnen und dem Unternehmen zur Beilegung Ihrer Streitigkeiten zu verhelfen.

Wenn Sie aber aufgrund dessen, was das Unternehmen getan (oder nicht getan!) hat, offensichtlich zu Schaden gekommen sind, werden wir dem Unternehmen sagen, was es tun sollte, um die Sache zu bereinigen.

Dies kann zum Beispiel bedeuten, dass wir das Unternehmen anweisen, Sie für Verluste bis zu einer Höhe von 100.000 £ zu entschädigen. Bei den meisten Beschwerden geht es allerdings um wesentlich kleinere Beträge.

Was passiert, wenn das Problem hierdurch nicht gelöst wurde?

In vielen Fällen wird dieser informelle Ansatz zur Beilegung Ihrer Beschwerde führen.

Wenn nicht, müssen wir die Sache möglicherweise formaler angehen.

Dies kann bedeuten, dass wir weitere Fragen an Sie und an das Unternehmen haben.

Gegebenenfalls werden wir Sie auch um zusätzliche Unterlagen und Informationen bitten. Es könnte daher einige Zeit dauern, bis wir Ihrer Beschwerde ganz auf den Grund kommen.

Im Durchschnitt gelingt es uns, die meisten Beschwerden innerhalb von sechs bis neun Monaten beizulegen – und ein Drittel der Fälle schließen wir innerhalb von drei Monaten ab. Wir werden Sie stets auf dem Laufenden halten, damit Sie immer genau wissen, was im Zusammenhang mit Ihrem Fall geschieht.

Die meisten Beschwerden können wir ohne den offiziellen Schiedsspruch eines Ombudsmann beilegen. Sollte der Schiedsspruch des Ombudsmanns in Ihrem Fall jedoch erforderlich sein, so ist dessen Entscheidung endgültig.

Sie sind nicht gezwungen, unsere Entscheidung zu akzeptieren. Wenn Sie dies wünschen, können Sie stattdessen vor Gericht gehen. Wir können Ihnen allerdings keine Rechtsauskünfte über gerichtliche Erfordernisse oder Beschränkungen (z.B. über zeitliche Fristen) geben.

Sind bei der Vorlage einer Beschwerde beim Ombudsman Service Fristen einzuhalten?

Ja. Sie müssen Ihre Beschwerde innerhalb von sechs Monaten ab dem Datum der endgültigen Antwort des Unternehmens, über das Sie sich beschweren, an uns weiterleiten.

Weitere Fristen können zu beachten sein, wenn:

- der Grund Ihrer Beschwerde längere Zeit zurückliegt *und/oder*
- Sie sich erst lange nach dem Bekanntwerden eines Problems beschwert haben.

Wir werden ihnen alle Regeln oder Beschränkungen erklären, die in Ihrem Fall gelten könnten.

Kann sich eine andere Person in meinem Namen beschweren?

Jeder kann sich in Ihrem Namen beschweren – z.B. ein Familienmitglied, ein Freund oder ein Bürgerbüro. Wir benötigen jedoch Ihre schriftliche Erlaubnis, damit wir mit ihm verhandeln können.

Benötige ich für die Vorlage einer Beschwerde beim Ombudsman Service fachkundige Hilfe?

Nein. Die Hilfe eines Fachmanns – etwa eines Anwalts oder eines Schadensabwicklungsunternehmens – sollte nicht notwendig sein. Wir sehen uns die Fakten des Falls an – nicht die Art und Weise, in der Sie Ihre Beschwerde vorbringen. Und wir hören sie lieber von Ihnen persönlich mit Ihren eigenen Worten.

Wenn Sie eine andere Person beauftragen, Ihren Fall zu vertreten, müssen Sie unter Umständen ihre Kosten tragen. Dies könnte bedeuten, dass Sie letzten Endes zusätzlich zu einer fälligen Entschädigung auch noch Ihre Vertretung bezahlen müssen.

Ist eine Beschwerde beim Financial Ombudsman Service ähnlich wie der Gang zum Gericht?

Der Ombudsman Service ist weniger förmlich als gerichtliche Verfahren. Wir entscheiden unsere Fälle für gewöhnlich auf Grundlage der Informationen, die Sie und das Unternehmen, über das Sie sich beschweren, uns schriftlich oder telefonisch zur Verfügung stellen.

Wir legen fast alle Beschwerden bei, ohne dass ein persönliches Treffen (d. h. eine „Anhörung“) der beiden Seiten notwendig ist.

Unser Service ist in Ihrem Fall möglicherweise nicht zuständig, wenn es bei Ihrer Beschwerde um mehr als 100.000 £ geht. Außerdem sollten Sie mit Ihrer Beschwerde vor Gericht gehen, wenn Sie alle Unterlagen selbst einsehen, Ihre eigenen Fragen stellen oder ein Verfahren mit Anhörung führen möchten.

Wir kümmern uns in der Regel nicht um eine Beschwerde, die bereits von einem Gericht untersucht wurde (oder in der ein Gerichtsverfahren angesetzt ist).

Kann der Ombudsman Service bei Beschwerden von Kleinbetrieben helfen?

Ja. Wir können uns um die meisten Beschwerden von Kleinbetrieben mit einem Jahresumsatz von bis zu 2 Millionen Euro und weniger als zehn Mitarbeitern kümmern.

Kann der Ombudsman Service Unternehmen mit einer Ordnungs- oder Geldstrafe belegen?

Nein. Unsere Aufgabe ist es, einzelne Beschwerden zwischen Finanzdienstleistungsunternehmen und ihren Kunden beizulegen.

Wir schreiben den Unternehmen keine Regeln vor. Und wir überwachen (oder „regulieren“) die Unternehmen nicht, um sicherzustellen, dass sie die Regeln einhalten. Das ist die Aufgabe der Regulierungsbehörden, also etwa der Financial Services Authority (FSA, britische Bankenaufsichtsbehörde) und des Office of Fair Trading (OFT, Amt für Verbraucherschutz).

Diese Broschüre ist nur ein allgemeiner Überblick. Die Regeln, die wir zu befolgen haben, können komplex sein.

Wenn Sie uns bitten, Ihrer Beschwerde nachzugehen, werden wir Ihnen die genauen Regeln oder Beschränkungen erklären, die auf Ihren speziellen Fall zutreffen. Wir geben Ihnen stets Gelegenheit, alles zu hinterfragen, was Sie nicht verstehen oder dem Sie nicht zustimmen.

Wie erreiche ich den Financial Ombudsman Service

Schreiben Sie uns

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London E14 9SR

Rufen Sie uns an

0300 123 9 123

Zentrale 020 7964 1000

Aus Ländern außerhalb von Großbritannien
+44 20 7964 1000

Mailen Sie uns

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

www.financial-ombudsman.org.uk

Wenn Sie sich Gedanken wegen der Telefongebühren machen, rufen wir Sie gerne zurück.

Aus Gründen der Sicherheit und zu Schulungszwecken werden Telefonanrufe evtl. mitgehört oder aufgezeichnet.