



Der Financial Ombudsman Service

Sie wollen Ihre Beschwerde weiter vorbringen?

Melden Sie sich bei uns

www.financial-ombudsman.org.uk

Telefon

0800 023 4567

außerhalb Großbritanniens

+44 20 7964 0500

E-Mail

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Anschrift

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR

Sollten Sie es bevorzugen, können wir mit einem Familienmitglied von Ihnen sprechen, einem Freund/einer Freundin oder mit jemand anderem, den Sie um Hilfe bei Ihrer Beschwerde gebeten haben.

Falls Sie möchten, dass wir eine andere Sprache oder ein anderes Format verwenden oder falls Sie andere gesundheitliche Leiden haben, die eventuell Ihre Fähigkeit, unseren Dienst zu verwenden, beeinträchtigen, informieren Sie uns bitte. Wie werden unser Bestes tun, um zu helfen.

Dies ist nur ein genereller Ratgeber. Sollten Sie jedoch mit uns sprechen wollen, können wir Ihnen sämtliche Vorschriften erklären, die für Ihre Situation wichtig sind.



Wie kann der Ombudsmann helfen?

Hatten Sie ein Problem mit einem Finanzunternehmen? Sollten Sie unzufrieden mit dem Ergebnis sein, können Sie uns bitten, einzuschreiten.

Wir sind ein kostenloser Dienst, der vom Parlament gegründet wurde, um sich mit Beschwerden zu befassen. Sollten wir entscheiden, dass Sie ungerecht behandelt wurden, haben wir die Befugnis, die Dinge richtigzustellen.





Wir können Beschwerden über die meisten Finanzdienste lösen, einschließlich:

- Bankkonten, -zahlungen und -karten
- ergänzende Bankdienste, wie zum Beispiel Geldautomaten oder Bankschließfächer
- Restschuldversicherungen (PPI)
- Haus-, Fahrzeug-, Reise- und andere Arten von Versicherungen
- Darlehen und andere Formen von Krediten, wie zum Beispiel Fahrzeugfinanzierung
- Inkassodienstleistungen und Probleme mit der Rückzahlung von Hypotheken
- Finanz-, Investitions- und Rentenberatungen

Wir können uns nicht nur mit Beschwerden von einzelnen Personen befassen, sondern auch mit Beschwerden von bestimmten Unternehmen und Wohltätigkeitseinrichtungen.



**Financial
Ombudsman
Service**

for small businesses

Ich leite ein Unternehmen - Können Sie mir helfen?

Sollte das Ereignis, über das Sie sich beschweren, vor dem 1. April 2019 stattgefunden haben, können wir uns mit Beschwerden von Kleinstunternehmen befassen. Dies sind Unternehmen mit:

- einem Umsatz oder einer jährlichen Bilanz, die zwei Millionen Euro nicht überschreitet und
- weniger als 10 Angestellten.

Seit dem 1. April 2019 können wir uns auch mit Beschwerden von Kleinunternehmen befassen, die:

- einen Jahresumsatz von weniger als 6,5£ Millionen haben (oder den Gegenwert in einer anderen Währung);

und entweder:

- eine jährliche Bilanz von weniger als 5£ Millionen haben (oder den Gegenwert in einer anderer Währung); oder
- weniger als 50 Angestellte.

Wir wissen, dass die Situation nicht immer eindeutig ist. Sollten Sie mit uns in Kontakt treten, werden wir Sie wissen lassen, ob wir Ihnen helfen können.



Wann kann **der Ombudsman** einschreiten?

Sollten Sie sich beschweren wollen, geben Sie dem Finanzunternehmen zuerst die Gelegenheit, die Dinge richtigzustellen. Sagen Sie dem Unternehmen was passiert ist und wie Sie die Dinge richtiggestellt haben möchten.

Sollten Sie unsicher sein, wo Sie beginnen sollen, melden Sie sich bei uns und wir werden Ihnen dabei helfen, das Problem in Angriff zu nehmen.

Das Finanzunternehmen muss Ihnen innerhalb von höchstens acht Wochen die endgültige Entscheidung bezüglich Ihrer Beschwerde mitteilen, abhängig davon, worüber Sie sich beschweren.

Sollten Sie mit dem Ergebnis unzufrieden sein - oder falls Sie keine Antwort von dem Unternehmen erhalten - kontaktieren Sie uns bitte.

Wie lange habe ich Zeit, um mich zu beschweren?

Es gibt Fristen für das Einlegen von Beschwerden. Es ist daher das Beste, Maßnahmen zu ergreifen, sobald Sie merken, dass es ein Problem gibt.

Wir sind eventuell nicht in der Lage zu helfen, wenn:

- das Problem, worüber Sie sich beschweren, mehr als sechs Jahre zurückliegt; und
- Sie sich mehr als drei Jahre, nachdem Ihnen aufgefallen ist (oder es Ihnen hätte auffallen müssen), dass Sie einen Beschwerdegrund hatten, beschweren.

Sie müssen uns innerhalb von sechs Monaten nach Erhalt der endgültigen Antwort des Unternehmens kontaktieren.

Es gibt außerdem eine Deadline vom 29. August 2019 für Beschwerden gegen Ihren Anbieter bezüglich fälschlicherweise verkaufter Restschuldversicherungen. Weitere Informationen finden Sie unter www.fca.org.uk/ppi

Was passiert nachdem ich Sie kontaktiert habe?

Wir werden einige Details über Sie und Ihre Umstände benötigen - damit wir das Problem verstehen können und die Auswirkungen, die es hatte.

Wir werden auch das Finanzunternehmen nach seiner Meinung fragen bezüglich dessen, was geschehen ist.

Sobald wir alle Informationen erhalten haben, die wir benötigen, werden wir alles abwägen und Sie wissen lassen, wie wir glauben, dass Ihr Beschwerde gehandhabt werden sollte.

Wie kann der Ombudsman die Dinge richtigstellen?

Manchmal entscheiden wir, dass das Unternehmen bereits genug getan hat, als Antwort auf eine Beschwerde. Sollte dies der Fall sein, werden wir erklären wieso.

Sollten wir entscheiden, dass Sie ungerecht behandelt wurden, werden wir dem Unternehmen sagen, dass es die Dinge richtigstellen soll. Zum Beispiel können wir dem Unternehmen sagen, dass es eine oder mehrere der folgenden Dinge tun soll:

- sich entschuldigen
- eine Prämie zahlen für finanzielle Verluste
- Gebühren und Kosten zurückerstatten, die Sie nicht hätten zahlen sollen
- Eine Entschädigung zahlen soll für Unannehmlichkeiten oder Ärgernisse, die Sie durchmachen mussten

Besuchen Sie bitte unsere Internetseite für Informationen darüber, wieviel wir von einem Unternehmen verlangen können, dass es Ihnen zahlt.



Was, wenn ich nicht mit Ihrer Antwort einverstanden bin?

Es gibt zwei Phasen in unserem Prozess.

Zuerst wird einer unserer Prüfer oder Schiedsrichter Ihnen seine Antwort mitteilen. Neun von zehn Beschwerden werden auf diese Weise geregelt.

Sollten Sie jedoch nicht mit unserer Antwort einverstanden sein, können Sie eine endgültige Antwort von einem unserer Ombudsbeauftragten verlangen.

Sollten Sie die endgültige Entscheidung des Ombudsmannes akzeptieren, muss das Unternehmen tun, was der Ombudsmann sagt.

Sollten Sie die Entscheidung nicht akzeptieren, ist dies das Ende unserer Beteiligung. Sie können jedoch Ihre Beschwerde immer noch vor Gericht bringen.

Sie können uns zu jeder Zeit wissen lassen, dass Sie unsere Hilfe nicht länger wünschen. Wenn Sie uns jedoch sagen, wieso Sie unzufrieden sind, werden wir versuchen, eine Lösung zu finden.

Wie lange dauert dies?

Das kommt auf Ihr Problem an.

Sollte es sich nur um eine Verwechslung handeln, dann können wir die Angelegenheit vielleicht innerhalb weniger Tage regeln. Sollten wir mehr Informationen benötigen, kann dies einige Wochen oder sogar Monate dauern.

Sollten die Dinge jedoch komplexer sein oder falls Sie oder das Unternehmen möchten, dass der Ombudsmann eine endgültige Entscheidung trifft, kann es länger dauern.

Lassen Sie uns wissen, falls Ihre Situation dringend ist - zum Beispiel, falls Sie erkrankt sein sollten oder in ernsthaften finanziellen Schwierigkeiten sind.

Wir halten Sie immer auf dem Laufenden, sodass Sie wissen, was Sie erwarten können.



Ist es als würde man vor Gericht gehen?

Nein - es ist anders. Wir wurden als informelle und kostenlose Alternative zu Gerichten gegründet. Um unseren Dienst zu verwenden, müssen Sie Ihren Fall nicht persönlich vorstellen. Es gibt kein „Kreuzverhör“, wobei beide Seiten der jeweils anderen Fragen stellen.

Wir erledigen die Angelegenheit über das Telefon, via E-Mail oder per Post - abhängig davon, was Ihnen am Besten passt.

Anders als im Gericht benötigen Sie für gewöhnlich niemanden, der Sie repräsentiert. Sollten Sie es bevorzugen, können wir mit einem Familienmitglied von Ihnen sprechen, einem Freund/einer Freundin oder mit jemand anderem, den Sie um Hilfe bei Ihrer Beschwerde gebeten haben.

Kann ich immer noch vor Gericht gehen?

Unser Dienst ist nicht für alle Situationen geeignet. Abhängig davon, was passiert ist, könnte es für Sie besser sein, vor Gericht zu gehen. Sie möchten vielleicht beispielsweise vor Gericht gehen falls Sie glauben, dass die Summe des Verlustes, den Sie erlitten haben, höher ist, als die Summe, die wir dem Unternehmen anordnen können zu zahlen.



Wir befassen uns für gewöhnlich nicht mit Problemen, mit denen sich ein Gericht bereits befasst hat.

Sollten Sie die endgültige Entscheidung des Ombudsmannes akzeptieren, wird sich ein Gericht nicht weiter mit demselben Problem befassen.

Sollten Sie die endgültige Entscheidung des Ombudsmannes jedoch nicht akzeptieren, können Sie Ihre Beschwerde immer noch vor Gericht bringen. Da das Gericht anders an die Sache herangeht, könnte deren Antwort anders ausfallen als unsere.

Melden Sie sich bei uns

www.financial-ombudsman.org.uk

Telefon

0800 023 4567

außerhalb Großbritanniens

+44 20 7964 0500

E-Mail

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Anschrift

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR



Financial
Ombudsman
Service

Registriert als limited company (GmbH) in England und Wales. No 3725015. Registriertes Büro Financial Ombudsman Exchange Tower London E14 9SR