

Problem mit Ihrer ...

BANK HYPOTHEK

KREDITKARTE RENTE

**DARLEHENSABWICKLUNG
VERSICHERUNG PPI**

**Wir können
helfen**

**Ihre
Beschwerde
und die
Ombudsstelle**



**Financial
Ombudsman
Service**

KOSTENFREI • FAIR • FÜR JEDERMANN

Über die Ombudsstelle

Wenn Sie mit etwas, das ein Finanzunternehmen getan hat, nicht zufrieden sind, können Sie sich an den Financial Ombudsman Service wenden.

Die Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen ist kostenfrei. Wir untersuchen den Vorfall und geben eine unparteiische Stellungnahme ab. Und wenn etwas falsch gelaufen ist, können wir helfen, es in Ordnung zu bringen.

KOSTENFREI

FAIR

FÜR JEDERMANN

Wir können helfen

Letztes Jahr haben sich mehr als zwei Millionen Verbraucher in Bezug auf Probleme mit

- Bankkonten
- Kredit-, Debit- und Kundenkarten
- Zahlungsschutzversicherungen (PPI)
- anderen Versicherungen, wie Kraftfahrzeug-, Reise- und Hausratversicherung
- Darlehen, einschließlich Überbrückungskredite
- anderen Krediten, z. B. Autofinanzierung
- Hypotheken
- Rückzahlungsproblemen und Einzug von Forderungen
- Geldüberweisungen und Onlinezahlungen
- Finanzberatung, Sparen und Geldanlage
- Renten

an uns gewandt.

Wenn Sie nicht sicher sind, ob wir helfen können, rufen Sie uns unter der Nummer




0800 023 4 567 an.

Falls wir Sie zurückrufen sollen, sagen Sie es einfach. Telefongespräche werden aufgezeichnet und überwacht, um unseren Service weiter zu verbessern.

Was sollte ich als Erstes tun?

Geben Sie dem Unternehmen zunächst einmal Gelegenheit, die Sache selbst in Ordnung zu bringen. Nehmen Sie Kontakt auf und erklären Sie, was passiert ist – und wie die Angelegenheit Ihrer Ansicht nach bereinigt werden soll.

Das Unternehmen hat acht Wochen Zeit, um seine „endgültige“ Stellungnahme zu Ihrer Beschwerde abzugeben. Wenn Sie mit dem Ausgang der Angelegenheit nicht zufrieden sind – oder innerhalb von acht Wochen keine Antwort erhalten –, informieren Sie uns bitte.



**nicht sicher,
was den ersten
Schritt betrifft**

Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie beginnen sollen, nehmen Sie mit uns Kontakt auf – und wir können das Unternehmen in Ihrem Namen über das Problem informieren.

Wie kann ich um Ihr Einschreiten ersuchen?

Sie müssen innerhalb von **sechs Monaten** nach der endgültigen Stellungnahme des Unternehmens mit uns Kontakt aufnehmen – entweder telefonisch oder über unsere Website. Wir müssen Folgendes wissen:

- einige persönliche Angaben – wie Ihr Name und Ihre Adresse
- was das Problem ist – und wie die Sache bereinigt werden soll, *sowie*
- einige unerlässliche Angaben – wie Ihre Kontonummer oder Policennummer.



Bitte lassen Sie es uns wissen, falls wir Ihnen die Beschwerdeführung erleichtern können – beispielsweise durch Bereitstellung von Informationen in einer anderen Sprache oder in einem anderen Format wie Brailleschrift, Großdruck oder CD.

Wie werden Sie das Problem untersuchen?

Sobald uns Ihre Informationen vorliegen, werden wir

- um Ihre Darstellung des Problems bitten – und die Stellungnahme des Unternehmens einholen
- den Sachverhalt des Vorfalls in Erfahrung bringen – und alle Einzelheiten vergleichend und prüfend bedenken, *sowie*
- Ihnen und dem Unternehmen unsere Meinung mitteilen.

Wenn wir der Ansicht sind, dass lediglich ein Missverständnis vorliegt – oder Sie keinen Schaden erlitten haben –, werden wir die Gründe erläutern. Doch wenn wir zu dem Schluss kommen, dass Sie unfair behandelt worden sind, werden wir das Unternehmen auffordern, die Sache in Ordnung zu bringen.

Sie müssen unserer Entscheidung nicht zustimmen. Sie können uns jederzeit mitteilen, dass Sie unsere Hilfe nicht länger in Anspruch nehmen wollen. Wenn Sie jedoch erläutern, warum Sie nicht zufrieden sind, werden wir versuchen, die Beschwerdeuntersuchung auf faire Weise fortzusetzen.



**Wir werden beide
Darstellungen des
Vorfalls prüfen**

Wie lange dauert dies?

Das hängt davon ab, um was für ein Problem es sich handelt.

Wenn zum Beispiel nur eine Verwechslung vorliegt, können wir die Angelegenheit möglicherweise innerhalb von wenigen Tagen ins Reine bringen. Falls wir weitere Einzelheiten in Erfahrung bringen müssen, könnte es einige Wochen dauern.

Wenn sich die Dinge jedoch als komplexer erweisen – oder Sie sich über eine Zahlungsschutzversicherung beschwert haben –, könnte es wesentlich mehr Zeit in Anspruch nehmen. Wir werden Sie stets darüber informieren, was passiert – damit Sie wissen, was auf Sie zukommt.

Es könnte ebenfalls länger dauern, falls Sie oder das Unternehmen unserer Meinung nicht zustimmen – und wünschen, dass eine Ombudsperson eine formelle endgültige Entscheidung trifft. Doch in den meisten Fällen ist dies nicht erforderlich.

Bitte lassen Sie es uns wissen, wenn Ihr Anliegen dringend ist – wenn Sie zum Beispiel schwer krank sind oder sich in finanziellen Schwierigkeiten befinden.

Ist Ihr Einschreiten an bestimmte Fristen gebunden?

Sie müssen sich innerhalb von **sechs Monaten** nach dem Datum der Stellungnahme des Unternehmens zu Ihrer Beschwerde mit uns in Verbindung setzen.

Und wir können ggf. nicht behilflich sein, wenn

- der Vorfall, über den Sie sich beschweren, mehr als **sechs Jahre** zurückliegt *und*
- Sie Ihre Beschwerde mehr als **drei Jahre**, nachdem Sie festgestellt haben (oder hätten feststellen können), dass es ein Problem gibt, vorbringen.

Benötige ich Hilfe, um mich an die Ombudsstelle zu wenden?

Wir möchten, dass Sie uns Ihr Problem in Ihren eigenen Worten schildern – und wir werden alles erklären, über das Sie sich im Unklaren sind. Sie brauchen also niemanden dafür zu bezahlen, die Beschwerde in Ihrem Namen zu führen – zum Beispiel einen Anwalt oder einen Schadensregulierer.

Wenn Sie jemanden bezahlen, wird dessen Gebühr ggf. von einer etwaigen Entschädigung, die Sie erhalten, abgezogen.

Wenn es Ihnen jedoch lieber ist, können wir mit einem Mitglied Ihrer Familie, einem Freund oder jemand anderem sprechen, der Ihnen kostenfrei behilflich ist – z. B. die Bürgerberatungsstelle.

**Wir werden die
Sache in Ordnung
bringen**

Ist die Inanspruchnahme der Ombudsstelle mit dem Gang vor Gericht vergleichbar?

Wir gehen bei weitem nicht so formal vor wie ein Gericht.

Wir werden Sie nicht auffordern, Ihren „Fall“
persönlich vorzutragen. Wir erledigen alles
telefonisch und schriftlich.

Die Inanspruchnahme unseres Service ist jedoch
nicht in jeder Situation angebracht. Wir können einem
Unternehmen nur Zahlungen bis maximal £ 150.000
vorschreiben. Wenn Sie der Ansicht sind, dass es bei
Ihrer Beschwerde um einen höheren Betrag geht, wäre
es daher ggf. für Sie besser, wenn Sie vor Gericht gehen.

Oder Sie ziehen möglicherweise den Gerichtsweg
vor, falls Sie das Unternehmen selbst ins Kreuzverhör
nehmen wollen.

Gewöhnlich untersuchen wir keine Probleme, mit denen
sich bereits ein Gericht beschäftigt hat. Und wenn Sie
mit der endgültigen Entscheidung unserer Ombudsstelle
einverstanden sind, wird ein Gericht die gleiche
Angelegenheit nicht noch einmal untersuchen.
Dies liegt daran, dass unsere endgültigen
Entscheidungen rechts“verbindlich“ sind.

Wenn Sie mit der endgültigen Entscheidung der
Ombudsstelle nicht einverstanden sind, haben Sie
immer noch die Möglichkeit, Ihre Beschwerde vor
Gericht zu bringen. Da Gerichte mit Beschwerden
anders umgehen, unterscheidet sich ihre Antwort
möglicherweise von unserer Entscheidung.

Unabhängig davon, ob Sie mit der endgültigen
Entscheidung der Ombudsstelle einverstanden sind
oder nicht, endet unsere Tätigkeit auf dieser Stufe.

Ich leite ein kleines Unternehmen – können Sie mir helfen?

Wir können uns der Beschwerden kleinerer Unternehmen annehmen, wenn

- deren jährlicher Umsatz weniger als zwei Millionen Euro (ein durch EU-Rechtsvorschriften festgelegter Höchstwert) beträgt *und*
- sie weniger als zehn Mitarbeiter beschäftigen.

Die Situation ist nicht immer eindeutig. Wenn Sie mit uns Kontakt aufnehmen, werden wir Ihnen sagen, ob wir helfen können.

Können Sie Unternehmen Geldstrafen auferlegen?

Wir sind nicht dazu da, Unternehmen zu „bestrafen“ oder Bußgelder gegen sie zu verhängen. Wir werden untersuchen, was Ihnen widerfahren ist – und wenn das Unternehmen etwas Unrechtes getan hat, werden wir sicherstellen, dass Sie keine finanziellen Einbußen erleiden.

Wir werden jedoch die britische Finanzaufsichtsbehörde, die Financial Conduct Authority (FCA), von unseren Feststellungen in Kenntnis setzen. Die FCA legt die Regeln fest, die von Unternehmen befolgt werden müssen – und verhängt Bußgelder gegen Unternehmen, die gegen diese Regeln verstoßen.

**Dies ist ein
allgemeiner
Leitfaden**

Die Regeln, nach denen wir vorgehen, können komplex sein – doch wir werden sie Ihnen erläutern, soweit sie auf Ihre Situation zutreffen.

ombudsman

*etwas, das wir von den Wikingern
übernommen haben*



Wir haben mit dem Shaw Trust,
der Wohltätigkeitsorganisation für behinderte
Menschen, zusammengearbeitet, um das Lesen
dieser Broschüre weitestgehend zu erleichtern.



Financial
Ombudsman
Service

Rufen Sie uns an

0800 023 4 567

Zentrale 020 7964 1000

aus dem Ausland +44 20 7964 1000

Schreiben Sie uns

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

E-mailen Sie uns

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Folgen Sie uns



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Falls Sie sich wegen der Kosten eines Anrufs bei uns Gedanken machen, rufen wir Sie gern zurück.