Ablaufschema des Ombudsverfahrens

Ombudsstelle

Schriftliche Beschwerde des Anlegers

mittels Online-Formular, per E-Mail, Fax oder Brief

Eingangsbestätigungs-schreiben

eventuelle Abfrage der relevanten Unterlagen

Zuständigkeitsprüfung

- Beschwerde durch Vertragspartner selbst
- Beschwerdegegner ist Mitgliedsunternehmen oder dem Verfahren angeschlossen

unzuständig → **Rückgabe der Beschwerde**

zuständig

Früher Einigungsversuch

erfolgreich → **Abschluss des Verfahrens**

erfolglos

Einleitung Ombudsverfahren

Ombudsfrau

Zulässigkeitsprüfung

- Zulässiger Verfahrensgegenstand (Ausschluss Managemententscheidungen)
- Ist/war bereits bei Gericht anhängig
- Bereits außergerichtlicher Vergleich
- Schlichtungsversuch wird/wurde bereits durchgeführt
- Verjährung
- Grundsatzfrage
- Musterverfahren

unzulässig → **Abschluss des Verfahrens**

zulässig

Stellungnahme des Beschwerdegegners einholen

Abhilfe durch Beschwerdegegner → **Abschluss des Verfahrens**

Juristische Prüfung des Sachverhalts

nach Recht und Gesetz

ggf. Einholung weiterer Unterlagen

Verbindung mit weiteren Verfahren

Beweisschwierigkeiten

Verweis auf Rechtsweg

Abschluss des Beschwerde-verfahrens

Schriftlicher Schlichtungsspruch

Bindend für Streitwerte bis 5.000 €

Empfehlung bei Streitwert über 5.000 €