

ZIMMERS Beschwerdeverfahren

Unser Ziel im Umgang mit Ihrer Beschwerde und das Beschwerdeverfahren

Wir sind bestrebt, allen unseren Mandanten eine qualitativ hochwertige Rechtsberatung zu bieten. Wenn etwas schief läuft, müssen Sie uns das mitteilen. Es ist wichtig für uns zu erfahren, ob unsere Dienstleistungen nicht Ihren angemessenen Erwartungen entsprechen, und dies wird uns helfen, unsere Standards zu verbessern und aufrechtzuerhalten.

Der Senior Partner der Kanzlei (Gunter Zimmer) trägt die Gesamtverantwortung für Beschwerden.

Wenn Sie eine Beschwerde haben, wenden Sie sich bitte an uns und teilen Sie uns die Einzelheiten mit. Wie unten und in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegt, haben wir maximal acht Wochen Zeit, um Ihre Beschwerde zu prüfen und zu beantworten. Wenn wir sie nicht innerhalb dieser Frist gelöst haben, können Sie sich an den Legal Ombudsman oder die Solicitor Regulation Authority (SRA) wenden, je nach Art Ihrer Beschwerde.

Unter Punkt 8 finden Sie Informationen darüber, wie und wann Sie eine Beschwerde beim Legal Ombudsman oder der SRA einreichen können.

Wie geht es weiter, nachdem Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben?

- 1 Wir werden Ihnen innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Empfangsbestätigung per Brief oder E-Mail zusenden und eine Kopie dieses Verfahrens beifügen.
- 2 Gunter Zimmer wird dann mit der Untersuchung Ihrer Beschwerde beginnen. Dazu gehört in der Regel die Durchsicht Ihrer Akte und ein Gespräch mit der Honorarkraft, die für Sie tätig ist oder war. Betrifft Ihre Beschwerde Gunter Zimmer, wird Partnerin Katharina Liebe Ihre Akte einsehen und mit Gunter Zimmer sprechen, der für Sie handelt oder gehandelt hat.
- 3 In jedem Fall wird der Partner, der Ihre Beschwerde bearbeitet, Sie zu einer Besprechung einladen, um Ihre Beschwerde zu besprechen und hoffentlich zu lösen. Dies geschieht innerhalb von 14 Tagen nach Absendung der Empfangsbestätigung.
- 4 Wenn Sie an einer Besprechung teilnehmen, wird der Partner, der Ihre Beschwerde bearbeitet, Ihnen innerhalb von sieben Tagen nach der Besprechung schriftlich bestätigen, was stattgefunden hat und welche Lösungen er mit Ihnen vereinbart hat.
- 5 Wenn Sie keine Besprechung wünschen oder diese aus anderen Gründen nicht zustande kommt, sendet Ihnen der Partner, der Ihre Beschwerde bearbeitet, innerhalb von 21 Tagen nach Übermittlung der Empfangsbestätigung eine ausführliche schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde zu, die auch einen Vorschlag zur Lösung der Angelegenheit enthält.

- 6 Wenn Sie nach Erhalt dieses Schreibens der Meinung sind, dass Ihre Beschwerde immer noch nicht vollständig gelöst ist, sollten Sie sich erneut an Gunter Zimmer/Katharina Liebe wenden, der/die dann eine Überprüfung der früheren Entscheidung veranlassen wird. Sie können natürlich darum bitten, diese Person zu treffen und Ihr Anliegen zu erläutern.
- 7 Er/sie wird Ihnen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt Ihres Antrags auf Überprüfung oder eines weiteren Treffens mit Ihnen (oder später) schreiben und unsere endgültige Haltung zu Ihrer Beschwerde bestätigen und unsere Gründe erläutern.
- 8 Wenn Sie dann immer noch nicht zufrieden sind, können Sie sich innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt unserer endgültigen Antwort auf Ihre Beschwerde entweder an den Legal Ombudsman oder an die SRA wenden.

Wenn sich Ihre Beschwerde auf die von uns erbrachte Dienstleistung bezieht, können Sie sich an den Legal Ombudsman wenden. Die Kontaktadresse lautet PO Box 6806, Wolverhampton WV1 9 WJ.

Der Legal Ombudsman prüft Beschwerden, wenn sie innerhalb von sechs Jahren nach der beschwerdebegründenden Handlung oder innerhalb von drei Jahren nach dem Zeitpunkt, zu dem Sie vernünftigerweise hätten wissen müssen, dass es Grund zur Beschwerde gibt (falls dies später ist), eingereicht werden.

In der Regel müssen Sie innerhalb von sechs Monaten nach Erhalt einer endgültigen schriftlichen Antwort von uns auf Ihre Beschwerde eine Beschwerde beim Legal Ombudsman (<https://www.legalombudsman.org.uk/>) einreichen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an den Legal Ombudsman unter 0300 555 0333 oder unter enquiries@legalombudsman.org.uk.

Wenn sich Ihre Beschwerde auf die Art und Weise bezieht, wie wir Ihnen unsere Dienstleistungen erbracht haben, oder wenn Sie Bedenken hinsichtlich unseres beruflichen Verhaltens haben, können Sie Ihre Bedenken jederzeit bei der SRA (<https://www.sra.org.uk/consumers/problems/report-solicitor>) vorbringen. Die Telefonnummer ist 0370 606 2555.

Überprüfung dieser Richtlinie

Diese Richtlinie wird jährlich überprüft.

Ausgabedatum und Version

Juni 2022, Version 1

Zimmers Solicitors, Gunter H Zimmer
Einzelunternehmer & Inhaber