

## BESCHWERDEVERFAHREN

Beschwerderegulungsverfahren von Klienten von OTIS Legal Solutions S.L. und OTIS International Lawyers S.L.P.

Wenn Sie eine Beschwerde zu dem Umgang mit Ihrem Verfahren hervorbringen möchten, müssen Sie diese bei der Instanz einreichen, die Sie beauftragt haben und mit der Sie den entsprechenden Auftrag unterschrieben haben. Sie können diesen Vorgang einleiten, indem Sie eine E-Mail an die entsprechende E-Mail-Adresse senden:

OTIS Legal Solutions S.L. und/oder OTIS International Lawyers S.L.P.: [info@otislegalgroup.com](mailto:info@otislegalgroup.com)

### **1. Definition**

Unter dem Reklamations- bzw. Beschwerdeverfahren ist folgendes zu verstehen:

- i.) **Beschwerde:**  
Jede schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit durch den Kunden oder den Mandanten gegenüber dem zuständigen Rechtsanwalt oder den unter seiner Zuständigkeit tätigen Personen über die Ausführung, Entwicklung und Qualität der vereinbarten Dienstleistung.
- ii.) **Beschwerdeführer:**  
Der Kunde oder die Person, in dessen Namen gehandelt wird.
- iii.) **Verantwortliche Instanz für die Bearbeitung der Beschwerde:**  
Die zuständige Person der jeweiligen Geschäftsstelle, bei der die Beschwerde eingeht, übernimmt deren Bearbeitung.

### **2. Geltungsbereich**

- i.) Diese Beschwerderegulierung gilt für Vereinbarungen, die zwischen OTIS Legal Solutions S.L. und/oder OTIS International Lawyers S.L.P. und dem jeweiligen Kunden getroffen wurden.
- ii.) Gemäß der Beschwerdeordnung der Kanzlei ist OTIS Legal Solutions S.L. und/oder OTIS International Lawyers S.L.P. für die Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich.

**3. Ziel**

Der Zweck der Beschwerdeordnung besteht darin:

- i.) Etablierung eines Verfahrens, um die Beschwerde eines Kunden innerhalb eines begründeten Zeitraumes zu überprüfen und zu lösen.
- ii.) Etablierung eines Verfahrens, um die Ursache der Beschwerde zu ermitteln.
- iii.) Erhalt und Verbesserung bestehender Beziehungen mithilfe eines optimalen Umgangs mit der entsprechenden Beschwerde.
- iv.) Schulung der Mitarbeiter, sodass die Lösung der entsprechenden Beschwerde möglichst kundenorientiert ist und zur Zufriedenheit des jeweiligen Kunden führt.
- v.) Verbesserung der Qualität der Dienstleistung mithilfe des Beschwerdeverfahrens sowie der Kundenanalyse.

**4. Information zum Beginn der Dienstleistungsvereinbarung**

- i.) Diese Beschwerderegulung ist öffentlich. Der Rechtsanwalt ist dazu verpflichtet, den Mandanten vor Abschluss des Dienstleistungsvertrages davon in Kenntnis zu setzen, dass die Kanzlei über ein Beschwerdeverfahren verfügt, das auf den abgeschlossenen Vertrag angewendet werden kann.
- ii.) Sowohl in den jeweiligen Mandatsvertrag als auch in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurde die Information aufgenommen, vor welcher unabhängigen Stelle oder Instanz eine nicht ordnungsgemäß gelöste Beschwerde eingereicht werden kann, um eine verbindliche Entscheidung oder einen verbindlichen Bescheid zu erwirken. Diese Information wird ebenfalls in den Auftrags- oder Dienstleistungsvertrag integriert.

**5. Internes Beschwerdeverfahren**

- i.) Wenn ein Klient die Kanzlei kontaktiert, um eine Beschwerde einzureichen, wird die jeweilige Beschwerde an die Person in der Kanzlei weitergeleitet, die für die Bearbeitung dieser Beschwerde zuständig ist. Diese Person fungiert fortan als Beschwerdeverwalter.
- ii.) Die verantwortliche Person für die Bearbeitung der Beschwerde setzt die jeweilige Person in Kenntnis, an die sich die Beschwerde richtet und bietet beiden Parteien die Möglichkeit an, den dadurch ausgelösten Konflikt zu klären.

- iii.) Die Person, an die sich die Beschwerde richtet, versucht, gemeinsam mit der Person, die die Beschwerde hervorgebracht hat, eine Lösung zu finden. Dies kann vor oder nach der Intervention des Beschwerdeverwalters erfolgen.
- iv.) Der Beschwerdeverwalter ist dazu verpflichtet, die Beschwerde innerhalb von 4 Wochen nach ihrem Eingang zu bearbeiten. Falls die Beschwerde innerhalb dieses Zeitraumes nicht erfolgreich bearbeitet werden konnte, muss der Beschwerdeführer über die jeweiligen Gründe unterrichtet werden, die zu diesem Umstand führten. Zudem muss dabei ein neuer Zeitraum angegeben werden, innerhalb dessen die Beschwerde bearbeitet wird.
- v.) Der Beschwerdeverwalter muss beide Parteien schriftlich über die Zulässigkeit der jeweiligen Beschwerde informieren und fügt dem Schreiben ggf. Vorschläge zur Lösung der Beschwerde bei.
- vi.) Wenn die Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet wurde, unterzeichnen der Beschwerdeführer, der Beschwerdeverwalter und die Person, an die sich die Beschwerde richtete, eine schriftliche Erklärung, in der bestätigt wird, dass die Beschwerde erfolgreich geklärt werden konnte.

## **6. Geheimhaltung und kostenlose Beschwerdebearbeitung**

- i.) Die für die Bearbeitung der Beschwerde verantwortliche Person und die Person, an die sich die Beschwerde richtet, verpflichten sich, das betreffende Verfahren vertraulich und diskret zu behandeln.
- ii.) Das Beschwerdeverfahren ist kostenlos für den Beschwerdeführer.

## **7. Zuständigkeit**

- i.) Die verantwortliche Person für die Bearbeitung der Beschwerde ist dafür zuständig und stellt sicher, dass die Lösung der Beschwerde innerhalb einer gewissen Frist erfolgt.
- ii.) Die Person, an die sich die Beschwerde richtet, ist dazu verpflichtet, den Verantwortlichen über eine eventuelle Kommunikation mit dem Klienten sowie über die Möglichkeit einer Lösungsfindung zu unterrichten.
- iii.) Die verantwortliche Person setzt den Beschwerdeführer über die Bearbeitung der Beschwerde in Kenntnis.

- iv.) Die verantwortliche Person ist dazu verpflichtet, die Akten und Unterlagen des jeweiligen Beschwerdeverfahrens kontinuierlich zu prüfen und zu kontrollieren.

## **8. Beschwerdeprotokoll**

- i.) Die verantwortliche Person ist dazu verpflichtet, die Beschwerde mit dem entsprechenden Betreff zu registrieren.
- ii.) Die Beschwerde kann in mehrere Punkte und Teilbereiche untergliedert werden.
- iii.) Die verantwortliche Person ist dazu verpflichtet, regelmäßig über die jeweilige Beschwerde Bericht zu erstatten und äußert Empfehlungen, um neue Beschwerden zu vermeiden und das Verfahren zu verbessern.
- iv.) Mindestens einmal im Jahr werden die Gutachten und Empfehlungen bezüglich der Entscheidungsfindung diskutiert.