

## Verfahren zur Abwicklung einer Beschwerde

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Wir haben daher eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Dies bietet Ihnen die Gelegenheit, uns gegenüber Kritik zu äußern, und uns die Möglichkeit einer angemessenen und zeitnahen Bearbeitung. Auf Basis der eingehenden Beschwerden können wir auch wiederkehrende Fehler erkennen, beheben und unsere Prozesse verbessern. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit erhöhen und eine langfristige Kundenbindung wahren.

### Erklärungen

Alle (potentiellen) Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen, Kommunen oder Unternehmen), die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität berührt werden, können Beschwerde einlegen.

### An wen ist die Beschwerde zu richten?

Unsere zentrale Beschwerdestelle koordiniert und überwacht die Bearbeitung der Beschwerden und wirkt auf die Einhaltung der Bearbeitungszeiträume und Erledigung der Beschwerden hin.

Beschwerden können elektronisch, schriftlich als auch mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch eingereichte Beschwerden richten Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse: **info@bayernlabo.de**

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an folgende Anschrift:

**BayernLabo**  
**Beschwerdestelle -9111-**  
**Brienner Str. 16**  
**80333 München**

### Welche Informationen sind zu übermitteln?

Für eine zeitnahe und vollständige Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
- Beschreibung des Sachverhaltes,
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, etc.),
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),
- sollten Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, überlassen Sie uns bitte eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

### Wie ist das Verfahren zur Abwicklung einer Beschwerde?

- Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie grundsätzlich eine Bestätigung über deren Eingang zusammen mit einer Information zum Beschwerdeverfahren.
- Die Informationen zum Beschwerdeverfahren erhalten Sie auch unabhängig von der Eingangsbestätigung gerne auf Anfrage.
- Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, informieren wir Sie über die Gründe und wann unsere Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.
- Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Verbraucherschlichtungsstelle beim  
Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
Telefon (0 30) 81 92-2 95  
Telefax (0 30) 81 92-2 99  
E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)

Ferner haben Sie die Möglichkeit den Rechtsweg zu beschreiten oder eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen kann auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform unter <http://ec.europa.eu/consum-ers/odr/> genutzt werden.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde entstehen Ihnen keinerlei Kosten.