

# Ombudsstelle

Ombudsstellen sind für zahlreiche Branchen eingerichtet, beispielsweise Banken und Versicherungen, und dienen der außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Beschwerde- bzw. Schlichtungsstellen sind sie durch einen neutralen Dritten besetzt, den sogenannten Ombudsmann.

## **Eine Auswahl an Ombudsstellen**

### Wie arbeitet eine Ombudsstelle?

- unabhängige Betrachtung des Streitfalles
- Abwägung der von beiden Seiten vorgebrachten Argumente
- Vergleich von Schaden, Aufwand und Kostenfaktoren
- Erreichen einer zufriedenstellenden Lösung
- Aussprechen einer empfohlenen Lösung für den entsprechenden Fall

Die Anrufung einer Ombudsstelle eignet sich besonders bei:

#### **Versicherungen**

- Beschwerden von Versicherungsnehmern

#### **Banken**

- fehlerhafte Anlageberatung oder Zinsberechnungen
- Missbrauch von Zahlungskarten