

Ein Leitfaden für Schlichtungs- konferenzen



Unser kostenloser Service kann Ihnen bei der Lösung Ihrer Beschwerde helfen, ohne die Kosten und den Stress, vor Gericht zu gehen.

Wer wir sind

Die australische Behörde für Finanzbeschwerden (Australian Financial Complaints Authority - AFCA) hilft Einzelpersonen und kleinen Unternehmen bei der Lösung von Beschwerden über Finanzprodukte und -dienstleistungen. Unser Service ist fair, kostenlos und unabhängig.

Unsere Werte

- fair und unabhängig - wir sorgen dafür, dass jeder richtig gehört wird
- transparent und rechenschaftspflichtig - wir erklären den Grund für die von uns ergriffenen Maßnahmen
- ehrlich und respektvoll - wir sind professionell und behandeln alle mit Respekt
- proaktiv und kundenorientiert - unsere Dienstleistungen sind für jedermann zugänglich



Was ist Schlichtung und wie kann dies mir helfen?

Schlichtung ist eine der Methoden, mit denen AFCA Beschwerden lösen kann. Nach unserer Erfahrung kann dies der schnellste und effektivste Weg sein.

Wir organisieren eine Telefonkonferenz, an der Sie, Ihr Finanzunternehmen und ein AFCA-Schlichter teilnehmen, um offen und informell über die Beschwerde zu sprechen.

Wir bezeichnen diese Telefonkonferenz in dieser Broschüre als **Schlichtungskonferenz**. Die meisten der von uns durchgeführten Schlichtungskonferenzen werden telefonisch durchgeführt, obwohl wir gegebenenfalls auch persönliche Schlichtungsgespräche führen.

Unsere Schlichter sind unabhängig und kompetent in der Vermittlung. Wenn das Gespräch von einer erfahrenen Person geleitet wird, können alle leichter über die Beschwerde sprechen.

Ziel einer Schlichtungskonferenz ist es, zu versuchen, die Beschwerde am Tag einvernehmlich zu lösen. Dies ist nicht immer der Fall, aber wir haben festgestellt, dass eine Schlichtungskonferenz ein effektiver Weg für alle sein kann, die Probleme und Umstände besser zu verstehen.

Die meisten Schlichtungskonferenzen dauern ein bis zwei Stunden, können jedoch länger dauern. Sie können jederzeit um eine Pause bitten.

Wer entscheidet, ob eine Schlichtungskonferenz abgehalten wird?

Wenn Ihre Beschwerde einem AFCA-Sachbearbeiter zugewiesen wird, überprüft dieser die Fakten der Beschwerde und entscheidet, ob eine Schlichtungskonferenz hilfreich sein könnte.

Wenn es sich bei Ihrer Beschwerde um eine Rentenangelegenheit handelt, müssen Sie in einigen Fällen möglicherweise an einer Schlichtungskonferenz teilnehmen. Wir werden dies nur tun, wenn wir der Meinung sind, dass es wichtig ist, dass Sie teilnehmen, und wir werden immer zuerst mit Ihnen darüber sprechen.

Alternativ können Sie uns bitten, eine Schlichtungskonferenz zu organisieren. Ihr Finanzunternehmen kann auch eine Schlichtungskonferenz beantragen. Wir werden die Anfrage prüfen und mit Ihnen beiden darüber sprechen, ob dies eine nützliche Option für Ihre Situation ist.

Können Sie mir mehr über den Schlichtungsprozess sagen?

Vor der Telefonkonferenz:

- Wir werden Sie und Ihr Finanzunternehmen kontaktieren, um Ihre Beschwerde zu besprechen, den Schlichtungsprozess zu bestätigen und einen Termin für die Schlichtungskonferenz zu vereinbaren.
 - Wenn wir Sie nicht erreichen können, wählen wir ein Datum und eine Uhrzeit aus und bestätigen den Termin schriftlich. Wenn Sie an diesem Datum und dieser Uhrzeit nicht teilnehmen können, müssen Sie uns dies so schnell wie möglich mitteilen.
- 

Während der Telefonkonferenz:

- Zu Beginn der Schlichtungskonferenz werden wir Sie bitten, Ihre Beschwerde zusammenzufassen. Wir werden auch Ihr Finanzunternehmen bitten, deren Antwort zu erläutern.
- Die Schlichtungskonferenz bietet Ihnen und Ihrem Finanzunternehmen die Möglichkeit, direkt miteinander zu sprechen, wobei der Schlichter das Gespräch leitet.

Die Rolle des Schlichters:

Der Schlichter ist manchmal, aber nicht immer, dieselbe Person, die Ihre Beschwerde bei der AFCA bearbeitet. Während der Schlichtungskonferenz wird der Schlichter:

- Sie willkommen heißen und alle vorstellen.
- Seine Rolle sowie die Richtlinien erklären, die während der Schlichtungskonferenz befolgt werden müssen.
- Die Hauptanliegen der Beschwerde identifizieren und eine Tagesordnung festlegen.
- Sie und Ihr Finanzunternehmen bitten, ausführlicher über Ihre Bedenken zu sprechen. Der Schlichter hilft Ihnen dabei, mögliche Optionen zur Lösung der Beschwerde zu ermitteln, er setzt sich jedoch weder für Sie noch für Ihr Finanzunternehmen ein.
- Separat mit Ihnen und Ihrem Finanzunternehmen sprechen, um Fragen oder Bedenken zu erörtern und zu klären.
- Ihnen bei Bedarf Informationen zu Alternativen zur Lösung der Beschwerde anbieten (der Schlichter kann jedoch keine Rechtsberatung leisten).
- Sicherstellen, dass jeder versteht, was er zugestimmt hat.
- Die Schlichtungskonferenz beenden, wenn der Prozess von jemandem missbraucht wird.

Was wird von mir erwartet?

- Nehmen Sie zum vereinbarten Zeitpunkt an der Schlichtungskonferenz teil.
- Gehen Sie in gutem Glauben und ohne Voreingenommenheit an die Schlichtungskonferenz heran.
- Seien Sie bereit, offen über die Beschwerde und Ihre Hauptanliegen zu sprechen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie befugt sind, die Beschwerde am Tag zu lösen. Dies kann bedeuten, dass Sie die Zustimmung einer anderen Person einholen, um ein bestimmtes Ergebnis zu erzielen.
- Lassen Sie uns im Voraus wissen, wenn außergewöhnliche Umstände dazu führen, dass Sie zum organisierten Zeitpunkt nicht an der Schlichtungskonferenz teilnehmen können, z. B. bei einem medizinischen Notfall.

Was passiert, wenn bei der Schlichtung eine Einigung erzielt wird?

- Wir werden die Einigungsbedingungen aufzeichnen und anschließend schriftlich bestätigen.
- Wenn Sie Bedenken hinsichtlich der Einigungsbedingungen haben, müssen Sie sich innerhalb von 7 Tagen mit uns in Verbindung setzen.
- Manchmal erstellt das Finanzunternehmen ein Schlichtungsdokument, das Sie unterschreiben müssen. Dies sollte das widerspiegeln, was auf der Schlichtungskonferenz vereinbart wurde. Wenn dies nicht der Fall ist, sollten Sie uns dies mitteilen.
- Vergessen Sie nicht, dass Sie nicht zustimmen müssen, die Beschwerde in einer Schlichtungskonferenz zu lösen.

Was passiert, wenn bei der Schlichtung keine Einigung erzielt wird?

- Wenn Sie in einer Schlichtungskonferenz oder nach weiteren Verhandlungen keine Einigung erzielen, werden wir Ihre Beschwerde wahrscheinlich weiter untersuchen.
- In einigen Fällen können wir Ihnen auf der Schlichtungskonferenz möglicherweise eine Vorstellung davon geben, wie das Ergebnis unserer Untersuchung voraussichtlich aussehen wird. In anderen Fällen müssen wir Sie oder Ihr Finanzunternehmen möglicherweise bitten, uns weitere Informationen zu geben, bevor wir eine Entscheidung über die Beschwerde treffen können.

Mögliche Ergebnisse aus der Schlichtung

Sie und Ihr Finanzunternehmen entscheiden über das Ergebnis einer Schlichtungskonferenz.

Einige Beispiele für mögliche Ergebnisse sind:

- Eine Einigung, die die Beschwerde ganz oder teilweise löst.
- Eine Einigung zur Bereitstellung weiterer Informationen.
- Eine Einigung darüber, wie die Finanzdienstleistung in Zukunft für Sie erbracht wird.
- Eine Einigung zur Beendigung der Ihnen erbrachten Finanzdienstleistung.
- Eine Entschuldigung.
- In Fällen finanzieller Schwierigkeiten, eine Rückzahlungsvereinbarung oder ein vereinbarter Zeitrahmen für den Verkauf von Vermögenswerten, die das Darlehen sichern, wenn das Darlehen nicht auf andere Weise zurückgezahlt werden kann.

Benötige ich eine bezahlte Vertretung?

- Sie benötigen keine rechtliche Vertretung oder andere bezahlte Unterstützung, wenn Sie an einer AFCA-Schlichtungskonferenz teilnehmen.
- Sie können sich von jemandem, z. B. einem Anwalt, vertreten lassen, aber alle anfallenden Kosten liegen in Ihrer Verantwortung.
- Wenn Sie sich für einen Vertreter entscheiden, sollten Sie trotzdem selbst an der Schlichtungskonferenz teilnehmen.

Kann eine weitere Person anwesend sein?

Sie können sich dafür entscheiden, während der Schlichtungskonferenz jemanden wie ein Familienmitglied, einen Partner oder einen Freund bei sich zu haben. Wenn Sie sich dafür entscheiden, von jemandem unterstützt zu werden, teilen Sie uns bitte vorher deren Namen (und Telefonnummer, wenn die Person sich an einem anderen Ort als Sie befindet) mit.

Gibt es kostenlose Hilfe?

Einzelpersonen haben möglicherweise Anspruch auf kostenlose Rechtshilfe oder finanzielle Beratung. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Website der Rechtshilfe National Legal Aid nationallegalaid.org oder rufen Sie die Schuldnerberatung National Debt Helpline unter 1800 007 007 an, um mit einem Finanzberater zu sprechen. Auf der Website der National Debt Helpline (ndh.org.au) finden Sie auch schrittweise Anleitungen zur Lösung finanzieller Probleme.

Checkliste vor der Konferenz:

- Überprüfen Sie, ob Sie zum Datum der Schlichtungskonferenz verfügbar sind, und lassen Sie genügend Zeit, falls die Konferenz länger als zwei Stunden dauert.
- Denken Sie über die Hauptprobleme in Ihrer Beschwerde nach, was Sie sagen möchten und wie die mögliche Lösung aussehen soll.
- Überlegen Sie, ob Sie möchten, dass eine andere Person zur Unterstützung an der Konferenz teilnimmt. Stellen Sie sicher, dass die Person verfügbar ist, und teilen Sie AFCA dies mit.
- Betrachten Sie die Beschwerde aus allen Blickwinkeln, auch aus Sicht des Finanzunternehmens.
- Bereiten Sie eine Kopie aller Dokumente und Korrespondenz vor, die Sie möglicherweise während der Schlichtungskonferenz benötigen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie befugt sind, die Lösung der Beschwerde an diesem Tag zu vereinbaren. Dies kann bedeuten, die Zustimmung einer anderen Person einzuholen, um in deren Namen ein bestimmtes Ergebnis zu erzielen.
- Lesen Sie das AFCA-Informationsblatt zur *Teilnahme an einer Schlichtungskonferenz* (afca.org.au/publications), um eine detailliertere Übersicht des Schlichtungsprozesses zu erhalten, einschließlich der Art und Weise, wie wir die von Ihnen bereitgestellten Informationen berücksichtigen und verwenden.





afca

Australian Financial
Complaints Authority

Setzen Sie sich mit uns in Verbindung

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (kostenloser Anruf)
(Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr)

(03) 9613 6399 (Fax)

info@afca.org.au (E-Mail)

afca.org.au/complaints (Beschwerdeformular)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au