

# Informationen zum Beschwerdeverfahren und zur außergerichtlichen Streitbeilegung

## I. Beschwerde bei uns

Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen. Sollten Sie, gleich aus welchem Grund, mit uns oder unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sein, lassen Sie es uns bitte wissen.

Wir helfen Ihnen dann gern weiter und versuchen einvernehmlich und schnellstmöglich eine zufriedenstellende Lösung zu finden. Sie erhalten spätestens 15 Tage nach Eingang Ihrer Beschwerde eine schriftliche Antwort. Benötigen wir wegen der Schwierigkeit des Einzelfalles länger benachrichtigen wir Sie darüber.

Sie können Ihre Beschwerde an uns richten:

per E-Mail	<a href="mailto:service@honorarkonzept.de">service@honorarkonzept.de</a>
schriftlich	HonorarKonzept GmbH -Beschwerdemanagement - Herzberger Landstraße 25 37085 Göttingen
telefonisch	0551 / 3842 1500
per Fax	0551 / 3842 1567

Bitte geben Sie dabei Ihren Vor- und Zunamen, Ihre Adresse sowie den genauen Grund der Beschwerde an.

## II. Außergerichtliche Streitbeilegung

Sollten Sie mit unserer Bearbeitung der Beschwerde und/oder Antwort darauf nicht einverstanden sein, haben Sie die Möglichkeit, sich an die für uns zuständige Schlichtungsstelle zu wenden:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Kontakt: Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn

Telefon: 0228 / 41080

Telefax: 0228 / 410862299

Internet: [www.bafin.de/schlichtungsstelle](http://www.bafin.de/schlichtungsstelle)

E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

Alternativ können Sie eine Beschwerde auch online über die [Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Union](http://ec.europa.eu/consumers/odr/) einlegen  
(<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

## III. Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Ferner besteht für Sie die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn zu beschweren, wenn es um Verstöße gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) handelt.