**FIN-NET-Formular für grenzüberschreitende Beschwerden**

**Verwendung dieses Formulars:** Verwenden Sie dieses Kontaktformular, wenn Sie

* in einem Land des Europäischen Wirtschaftsraums leben (alle EU-Länder plus Island, Liechtenstein und Norwegen),
* in einen Streitfall mit einem Finanzdienstleister in einem anderen Land des Europäischen Wirtschaftsraums verwickelt sind,
* sich bereits bei dem Finanzdienstleister beschwert haben, jedoch nicht mit der Lösung zufrieden sind und
* herausfinden wollen, welche außergerichtliche Streitbeilegungsstelle Ihren Fall möglicherweise lösen kann

**Ausfüllen dieses Formulars:** Bitte geben Sie die nachstehend erbetenen Informationen an und senden Sie das Formular an die betreffende Streitbeilegungsstelle

* in Ihrem eigenen Land oder
* im Land des Finanzdienstleisters

Im [FIN-NET-Portal](http://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_de) finden Sie eine Liste von Streitbeilegungsstellen in jedem Land mit einer Beschreibung ihrer Zuständigkeitsbereiche. Die Bearbeitung kann durch Beifügen wichtiger Dokumente, insbesondere einer etwaigen schriftlichen Antwort des Finanzdienstleisters auf Ihre Beschwerde erleichtert werden.

**Sprachenwahl:** Auf der [Liste der FIN-NET-Mitglieder](http://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_de) ist angegeben, welche Sprachen die einzelnen Streitbeilegungsstellen bearbeiten können. Wählen Sie eine dieser Sprachen, um das Formular auszufüllen. Wenn Sie also zum Beispiel das Formular an ein FIN-NET-Mitglied senden wollen, das Französisch und Englisch angegeben hat, dann füllen Sie das Kontaktformular in Französisch oder Englisch aus. [Kontaktformular in allen verfügbaren Sprachfassungen](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_de)

**Nächste Schritte:** Das FIN-NET-Mitglied wird Ihnen mitteilen, ob es Ihr Problem lösen kann, oder Sie an ein anderes Mitglied des Netzes verweisen. Die Streitbeilegungsstelle, die sich mit Ihrer Beschwerde befasst, wird Sie eventuell um weitere Informationen bitten oder Ihnen ein eigenes, noch auszufüllendes Formular zusenden, um Ihren Fall bewerten zu können.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FIN-NET-Formular für grenzüberschreitende Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen**  [*Weitere Sprachfassungen des Formulars*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_de) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Persönliche Angaben zu Ihnen** | |
| Wohnsitzland |  |
| Nachname |  |
| Vorname(n) |  |
| Staatsangehörigkeit |  |
| Vollständige Anschrift |  |
| Telefonnummer tagsüber |  |
| E-Mail-Adresse |  |
| **Angaben zum Finanzdienstleister** | |
| Vollständiger Name |  |
| Art des Unternehmens (z. B. Bank, Versicherung) |  |
| Vollständige Anschrift der Zweigstelle, die Sie betreut hat |  |
| Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse dieser Zweigstelle (fakultativ) |  |
| Land, in dem sich diese Zweigstelle befindet |  |
| **Angaben zu Ihrer Beschwerde** | |
| Gegenstand der Beschwerde |  |
| Zeitpunkt der streitursächlichen Geschehnisse |  |
| Vertragsnummer, z. B. Nummer der Versicherungspolice (möglichst Kopie des Vertrags beifügen) |  |
| Datum Ihrer Beschwerde an den Finanzdienstleister (möglichst Kopie Ihrer Mitteilung an den Finanzdienstleister beifügen) |  |
| Datum der letzten Antwort des Finanzdienstleisters (möglichst Kopie dieser Antwort beifügen) |  |
| Haben Sie zum selben Gegenstand ein anderes Verfahren angestrengt (Gericht, Schiedsstelle usw.)? |  |