

BDIU

Beschwerdeordnung

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
§ 1 Zuständigkeit und Besetzung.....	3
§ 2 Unabhängigkeit der Ombudsperson	3
§ 3 Verfahren.....	3
§ 4 Ablehnung des Beschwerdeverfahrens	4
§ 5 Mitteilung des Prüfungsergebnisses.....	4
§ 6 Jahresbericht.....	4
§ 7 Kosten.....	4
§ 8 Inkrafttreten	4

Beschwerdeordnung des BDIU

Beschlossen durch das
BDIU-Präsidium in der
Sitzung
vom 27. März 2025

Seite 2/4

Präambel

Die Ombudsstelle und die Ombudsperson sind in §§ 25 und 26 der BDIU-Satzung in der Fassung vom 26. April 2023 geregelt. Die nachfolgende Ordnung für Beschwerdeverfahren trifft keine abweichenden Regelungen, sondern dient ausschließlich der Konkretisierung und Ergänzung dieser Bestimmungen.

Weitere Einzelheiten, insbesondere die Organisation der Schlichtungsverfahren, richten sich nach den Maßgaben der nachfolgenden Ordnung für Beschwerdeverfahren des BDIU, die das BDIU-Präsidium in seiner Sitzung vom 27. März 2025 beschlossen hat.

Beschwerdeverfahren im Sinne dieser Beschwerdeordnung bezieht sich auf Beschwerden von Schuldnern, Verbrauchern, Auftraggebern, Inkassodienstleistern und sonstigen Dritten gegen Mitglieder des BDIU.

Beschwerdeordnung des BDIU

Beschlossen durch das
BDIU-Präsidium in der
Sitzung
vom 27. März 2025

Seite 3/4

§ 1 Zuständigkeit und Besetzung

Die Ombudsperson überwacht die Arbeit der Ombudsstelle des BDIU.

§ 2 Unabhängigkeit der Ombudsperson

Die Tätigkeit der Ombudsstelle steht unter der Aufsicht einer Ombudsperson. Die Ombudsperson ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie kann von der Präsidentin/dem Präsidenten des BDIU abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Ombudstätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn die Ombudsperson nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihres Amtes gehindert ist oder ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

§ 3 Verfahren

Das Beschwerdeverfahren hat durch den Beschwerdeführer über die Nutzung des Beschwerdeformulars der Website des BDIU zu erfolgen.

- (1) Die Ombudsstelle prüft anhand der Angaben des Beschwerdeführers und der Stellungnahme des betroffenen Mitglieds, ob die Bearbeitung des Inkassomandats Anlass zur Kritik gibt.
- (2) Nach Vorlage der Stellungnahmen beider Beteiligten oder nach Fristablauf im Sinne von § 25 Abs. 3 der BDIU-Satzung kann die Ombudsstelle eine ergänzende Stellungnahme der Beteiligten einholen, soweit sie eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für notwendig hält. Die Ombudsstelle kann die Beteiligten in jedem Verfahrensstadium in ihr geeignet erscheinender Art und Weise und bei vorliegendem Einverständnis in Textform auch mittels Videokommunikation, Telefonie oder anderen Kommunikationsmitteln anhören, wenn sie der Überzeugung ist, dass hierdurch eine Beschwerdeklärung gefördert werden kann.

§ 4 Ablehnung des Beschwerdeverfahrens

Die Durchführung eines Beschwerdeverfahrens soll abgelehnt werden, wenn die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Ombudsstelle fällt, das ist insbesondere der Fall, wenn:

- (1) Einwände gegen die Hauptforderung geltend gemacht werden,
- (2) der Sachverhalt bereits einem Gericht, der Aufsichtsbehörde, der Staatsanwaltschaft oder einer vergleichbaren Stelle vorgelegt worden ist.

§ 5 Mitteilung des Prüfungsergebnisses

- (1) Die Ombudsstelle teilt nach Vorliegen der Stellungnahmen der Beteiligten das Ergebnis der Prüfung in Textform mit. Hierzu ist sie in ihr geeignet erscheinenden Fällen auch dann berechtigt, wenn das Mitglied keine Stellungnahme abgegeben hat.
- (2) Wenn die Ombudsstelle ein Fehlverhalten eines Mitglieds feststellt, kann sie dem Präsidium den Erlass von Sanktionen empfehlen.

§ 6 Jahresbericht

Die Ombudsstelle veröffentlicht nach Ende des Geschäftsjahres einen Bericht in Textform über die Tätigkeit im abgelaufenen Geschäftsjahr und die dabei gewonnenen Erfahrungen.

§ 7 Kosten

Die Durchführung des Beschwerdeverfahrens ist kostenfrei. Auslagen werden von der Ombudsstelle nicht erstattet.

§ 8 Inkrafttreten

Die Beschwerdeordnung tritt am 27. März 2025 in Kraft.

Beschwerdeordnung des BDIU

Beschlossen durch das
BDIU-Präsidium in der
Sitzung
vom 27. März 2025

Seite 4/4