

Unsere Richtlinie zum Umgang mit Beschwerden

Einführung

Diese Richtlinie gilt für HGF Business Services Limited (Vereinigtes Königreich), HGF Limited (Vereinigtes Königreich), HGF Law LLP (Vereinigtes Königreich), HGF BV (Niederlande), HGF GmbH (Schweiz), HGF Europe LLP (Deutschland, Österreich und Vereinigtes Königreich), HGF IP Limited (Irland) und HGF SAS (Frankreich), insgesamt als HGF bezeichnet.

Wir verstehen, dass Sie als unser Mandant trotz unserer angestrebten Ziele gelegentlich aus irgendeinem Grund mit unserer Handhabung von Angelegenheiten unzufrieden sein können. Bitte informieren Sie uns, wenn etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit abläuft. Dies wird uns helfen, Fehler oder Missverständnisse auszuräumen und unsere Standards zu steigern. Wir wollen alle Angelegenheiten fair und ehrlich behandeln.

Wir haben unsere Richtlinie in zwei Abschnitte unterteilt: „Informell“ und „Formell“. Wir glauben, dass eine informelle Beilegung einer Beschwerde durch einvernehmliche Erörterung des Problems zwischen den direkt Beteiligten der beste Weg ist. Trotzdem werden wir dabei gelegentlich scheitern. Genau deshalb haben wir einen formellen Prozess implementiert, dem Sie folgen können.

„Wir“, „uns“, „unser“ und „die Kanzlei“ sowie die grammatischen Varianten bezeichnen HGF. „Sie“, „Ihr“ und „unser Mandant“ bezeichnen die Person, mit der HGF eine vertragliche Bindung unter Einbeziehung der Geschäftsbedingungen von HGF zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit geistigem Eigentum eingegangen ist.

1. Informeller Prozess

Zunächst müssen Sie uns über Ihr Problem informieren. Wir glauben, dass der HGF-Mitarbeitende, mit dem Sie üblicherweise zu tun haben, am besten geeignet ist, Ihre Beschwerde zu handhaben. Deshalb müssen auch alle Mitarbeitenden diese Richtlinie kennen und sie befolgen.

Erörtern Sie die Mängel der von HGF erbrachten Dienstleistungen mit dem Beschwerdeführer. Fragen Sie nach, ob das Anliegen mit dem direkten Vorgesetzten oder – im Falle eines Partners der Kanzlei – mit einem anderen Partner besprochen wurde. Wenn dies nicht der Fall ist, fordern Sie den Beschwerdeführer auf, dies zu tun und sich anschließend bei Ihnen zu melden.

Wenn die persönlichen Gespräche innerhalb eines Zeitraums von maximal zwei Wochen nach dem erstmaligen Vorbringen der Angelegenheit in diesem informellen Prozess nicht zu Ihrer Zufriedenheit verlaufen und es noch keine Lösung gibt, sollten Sie zu unserem formellen Verfahren übergehen (siehe unten).

2. Formeller Prozess

Senden Sie Ihre Beschwerde in Schriftform an Jason Lumber, den Leiter der Rechtsabteilung (Head of Legal Practice) bei HGF in Leeds. Wir werden Ihnen innerhalb von drei Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Eingangsbestätigung senden und eine Kopie dieser Richtlinie beifügen. Wir werden die Beschwerde – einschließlich aller Bemühungen um eine Beilegung im Rahmen des informellen Prozesses – vollständig dokumentieren.

Wir werden die Beschwerde untersuchen. Der Leiter der Rechtsabteilung wird Ihre Beschwerde normalerweise an den Niederlassungsverwaltungspartner der HGF-Niederlassung weiterleiten, für die die Person arbeitet, mit der der Konflikt besteht.

Der Niederlassungsverwaltungspartner wird Sie zu einem Meeting einladen, um die Beschwerde persönlich zu erörtern und möglichst beizulegen. Wenn Sie kein Meeting wünschen oder kein Meeting möglich ist, kann Ihnen unser Niederlassungsverwaltungspartner stattdessen ein Telefongespräch oder eine Videokonferenz anbieten. Dies sollte innerhalb von 14 Tagen nach Zusendung des Bestätigungsschreibens (Schritt 1) erfolgen.

Innerhalb von drei Werktagen nach dem Meeting wird der Niederlassungsverwaltungspartner dieses sowie die vereinbarten Lösungen schriftlich bestätigen.

Wenn Sie kein Meeting wünschen oder kein Meeting möglich ist, werden wir uns bemühen, Ihnen innerhalb von 21 Tagen nach Zusendung des Bestätigungsschreibens (Schritt 1) eine detaillierte schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde zu schicken, einschließlich der Vorschläge des Niederlassungsverwaltungspartners zur Beilegung der Angelegenheit.

Wenn auch dies nicht zufriedenstellend ist, müssen Sie sich erneut an den Leiter der Rechtsabteilung wenden, der die Entscheidung des Niederlassungsverwaltungspartners in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung von HGF überprüfen wird. Wir werden uns bemühen, Ihnen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt Ihres Antrags auf Überprüfung zu antworten und unsere endgültige Entscheidung zu Ihrer Beschwerde unter Erläuterung unserer Gründe mitzuteilen.

Ist diese Entscheidung für Sie nicht zufriedenstellend, können wir die Einbeziehung eines unabhängigen Mediators anbieten, damit dieser die Beilegung der Beschwerde unterstützt.

- Sie haben jederzeit das Recht, Ihre Beschwerde der zuständigen Aufsichtsbehörde (Intellectual Property Regulation Board (IPReg), Solicitors Regulation Authority (SRA), Europäisches Patentamt (epi) oder der Patentanwaltskammer (Schlichtungsstelle der deutschen Patentanwaltskammer), wenn die Beschwerde berufsrechtliche Angelegenheiten betrifft) vorzutragen. Wir unterstützen Sie bei der Aufnahme des Kontakts mit der zuständigen Stelle und kooperieren bei deren Untersuchung in vollem Umfang. Sie sollten jedoch zuvor versuchen, Ihre Probleme mit uns zu lösen. Wenn Sie dies nicht getan haben, können die zuständigen Stellen Sie dazu auffordern, bevor sie die Beschwerde selbst untersuchen.
- Wenn sich Ihre Beschwerde auf die Qualität von uns angebotener Dienstleistungen bezieht, sind Sie möglicherweise berechtigt, den Ombudsmann für rechtliche Belange im Vereinigten Königreich zu kontaktieren. Normalerweise muss ein Beschwerdeführer eine Beschwerde innerhalb eines Jahres nach Geltendmachung bei der Kanzlei und im Allgemeinen innerhalb von sechs Monaten nach der endgültigen Antwort der Kanzlei beim Ombudsmann für rechtliche Belange geltend machen. Wir werden die relevante Frist in unserer Antwort auf eine an uns gerichtete Beschwerde angeben. Beachten Sie, dass der Ombudsmann für rechtliche Belange grundsätzlich nur Beschwerden von Einzelpersonen, sehr kleinen Unternehmen, Wohltätigkeitsorganisationen, Trusts und Clubs sowie Verbänden mit Sitz im Vereinigten Königreich oder in Bezug auf im Vereinigten Königreich erbrachte Dienstleistungen bearbeitet. Sie erreichen Ombudsmann für rechtliche Belange:
 - schriftlich unter PO Box 15870, Birmingham B30 9EB oder
 - telefonisch unter 0300 555 0333 oder
 - über die Webseite www.legalombudsman.org.uk oder
 - per E-Mail an enquiries@legalombudsman.org.uk

Eigentümer: Direktor für Berufsrecht
Kontaktstelle für Ergänzungen: Direktor für Berufsrecht
Datum: Dezember 2020
Nächste Überprüfung: Dezember 2021