

Beschwerdeordnung

Wir sind stets bestrebt, unseren Mandanten eine qualitativ hochwertige Rechtsberatung zu bieten. Unser Beschwerdeverfahren ist ein wichtiger Bestandteil dieses Engagements, denn wenn etwas schiefgeht, sind wir darauf angewiesen, dass unsere Mandanten uns dies mitteilen, damit wir Probleme beheben und unseren Servicestandard verbessern können. Sollten Sie eine Beschwerde haben, bitten wir Sie, sich mit allen Einzelheiten an uns zu wenden, damit wir die Probleme angehen können.

Unser Beschwerdeverfahren

Wir empfehlen unseren Mandanten, zunächst ihre Bedenken gegenüber den für den Auftrag zuständigen Mitarbeitern zu äußern.

Sollten Sie anschließend der Meinung sein, dass das Problem weiterhin besteht, bitten Sie darum, den Fall zur Überprüfung an einen Seniorpartner weiterzuleiten. Alternativ können Sie sich auch schriftlich an uns wenden und Ihre Korrespondenz an den geschäftsführenden Partner adressieren. Unser Beschwerdeverfahren ist kostenlos und hat keinen Einfluss auf die Bearbeitung Ihres Falles.

Bitte senden Sie die Einzelheiten Ihrer Beschwerde an folgende Adresse:

Zu Händen des geschäftsführenden Partners
Mewburn Ellis LLP
8 Bishopsgate
London
EC2N 4BQ
Vereinigtes Königreich

Alternativ können Sie uns auch eine E-Mail an mail@mewburn.com senden. Vermerken Sie dabei bitte, dass die E-Mail zur Kenntnisnahme durch den geschäftsführenden Partner bestimmt ist.

Sollten Sie uns nicht schriftlich kontaktieren können, rufen Sie uns bitte unter der Nummer +44 (0)207 776 5300 an und bitten Sie darum, mit dem geschäftsführenden Partner verbunden zu werden.

Wenn sich Ihre Beschwerde auf den Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten gemäß der DSGVO bezieht, können Sie sich zunächst an unseren Datenschutzbeauftragten oder unser Datenschutzteam unter DataProtectionManager@mewburn.com wenden. Wir werden Ihre Bedenken gemäß unserer Datenschutzerklärung prüfen.

Nächste Schritte

Wir werden Ihre Beschwerde innerhalb von drei Werktagen schriftlich bestätigen. Zusammen mit der Bestätigung erhalten Sie eine Kopie unserer Beschwerdeordnung.

Anschließend werden wir die Beschwerde prüfen. Möglicherweise müssen wir Sie kontaktieren, um weitere Einzelheiten oder Informationen einzuholen. In der Regel sieht die Prüfung wie folgt aus: Ein Seniorpartner sichtet die Beschwerde, prüft die relevanten Akten und bespricht die Beschwerde mit dem für den Auftrag zuständigen Anwalt.

Wir werden Ihnen innerhalb von 14 Tagen eine fundierte Antwort auf Ihre Beschwerde zukommen lassen und Ihnen Vorschläge unterbreiten, wie die Beschwerde beigelegt werden kann. Wir hoffen, dass unsere Antwort dazu beiträgt, die Beschwerde bereits in dieser Phase beizulegen.

Sollten Sie mit unserer Antwort auf Ihre Beschwerde nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte umgehend erneut an uns. Wir werden dann weitere Schritte einleiten, um Ihre Beschwerde zu klären.

Wir werden Ihnen innerhalb von weiteren 14 Tagen unsere endgültige Stellungnahme zu Ihrer Beschwerde übermitteln und dabei erläutern, wie wir zu dieser Entscheidung gelangt sind.

Was können Sie tun, wenn wir die Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit klären können?

Sollten wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit klären können, haben Sie die Möglichkeit, sich an das Intellectual Property Board (IPReg) oder den Legal Ombudsman zu wenden.

IPReg befasst sich mit Beschwerden, die das berufliche Verhalten betreffen. In der Regel prüft IPReg nur Beschwerden zu Vorfällen, die innerhalb der letzten zwölf Monate stattgefunden haben, es sei denn, der Sachverhalt ist erst kürzlich bekannt geworden oder es liegen außergewöhnliche Umstände vor.

Der Legal Ombudsman befasst sich mit Beschwerden über Dienstleistungen für berechnigte Mandanten. Sie können sich nach acht Wochen an den Legal Ombudsman wenden, wenn Sie weiterhin unzufrieden sind. Ihre Beschwerde muss jedoch innerhalb von sechs Monaten nach unserem Schreiben, in dem wir unseren endgültigen Standpunkt zur Beschwerde darlegen, und insgesamt innerhalb eines Jahres eingereicht werden. Der Service des Legal Ombudsman steht allen Bürgern sowie Kleinstunternehmen, Wohltätigkeitsorganisationen und Stiftungen offen.

Gemäß der DSGVO haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde einzureichen, wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind. Im Vereinigten Königreich ist dies das Information Commissioner's Office (ICO) (www.ico.org.uk). Wenn Sie im Europäischen Wirtschaftsraum ansässig sind, können Sie sich auch an Ihre lokale Datenschutzbehörde wenden.

So erreichen Sie IPReg

Beschwerden, die von IPReg bearbeitet werden sollen, sind an folgende Adresse zu richten:

Der Geschäftsführer
The Intellectual Property Regulation Board
20 Little Britain
London
EC1A 7DH

Tel.: 020 7353 4373

Das Online-Kontaktformular der IPReg finden Sie unter: <https://ipreg.org.uk/contact-us>

Ein Beschwerdeformular ist auf der IPReg-Website <https://ipreg.org.uk/> unter folgender Adresse abrufbar: <https://ipreg.org.uk/complaint-form>

So erreichen Sie den Legal Ombudsman

Die Kontaktdaten des Legal Ombudsman lauten:

Besuchen Sie die Website www.legalombudsman.org.uk.

Rufen Sie unter der Nummer 0300 555 0333 zwischen 10:00 und 16:00 Uhr an.

Relay UK: 18001 0300 555 0333

E-Mail: enquiries@legalombudsman.org.uk

Legal Ombudsman, Postfach 6167, Slough, SL1 0EH

Die Leitlinien des Legal Ombudsman zum Thema „So reichen Sie eine Beschwerde ein“ finden Sie hier: <https://www.legalombudsman.org.uk/how-to-complain/>

In dem Schreiben, mit dem wir Ihnen unsere endgültige Stellungnahme zu Ihrer Beschwerde übermitteln, werden wir Ihnen die vollständigen Kontaktdaten dieser Organisationen mitteilen. So haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde bei der zuständigen Stelle einzureichen.

Wenn Sie diese Richtlinie in Großdruck erhalten möchten, teilen Sie uns dies bitte mit.

Überprüfung

Diese Richtlinie wurde im Juli 2026 aktualisiert, wird regelmäßig überprüft und kann Änderungen unterliegen.