

OeEB Beschwerdemechanismus Prozessüberblick: Individualbeschwerde

Prozessuale Phase	Ziel	Zeitraumen und Ergebnis
1. Einbringung und Registrierung der Beschwerde 	<ul style="list-style-type: none"> — Überprüfung der vom/von der BeschwerdeführerIn übermittelten Informationen 	Empfangsbestätigung in der Regel innerhalb von 5 Werktagen
2. Beurteilung der Zulässigkeit 	Beurteilung der Zulässigkeit der Beschwerde: <ul style="list-style-type: none"> — U&S- oder MR-Beschwerde — Auswirkungen im Zusammenhang mit Tätigkeit der von OeEB/Portfoliounternehmen — Vertragsverhältnis — Nicht offenkundig unbegründet/arglistig 	Mitteilung der Zulässigkeit/Ablehnung in der Regel innerhalb von 25 Werktagen
3. Vorprüfung 	Lösungsversuch durch OeEB: <ul style="list-style-type: none"> — Tatsachenfeststellung — OeEB vermittelt zwischen BeschwerdeführerIn und Portfoliounternehmen oder — OeEB verhandelt mit BeschwerdeführerIn und Portfoliounternehmen 	Vorläufiger Fallbericht <i>(Rückmeldung binnen 10 Werktagen)</i> ↓ Abschließender Fallbericht in der Regel innerhalb von 30 Werktagen
4. Unabhängige Mediation 	Lösungsversuch durch unabhängigen Mediator: <ul style="list-style-type: none"> — Tatsachenfeststellung — Mediation zwischen allen beteiligten Parteien durch Mediator 	Vorläufiger unabhängiger Fallbericht <i>(Rückmeldung binnen 10 Werktagen)</i> ↓ Abschließender unabhängiger Fallbericht Zeitraumen auf Einzelfallbasis
5. Monitoring 	Überprüfung der Umsetzung von Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen	Vorläufige Monitoringberichte <i>(zwischen den Parteien vereinbarter Rückmeldezeitraum)</i> ↓ Abschließende Monitoringberichte Zeitraumen auf Einzelfallbasis
6. Endgültiger Abschluss  	Ergebnisse und Bewertung von Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen	Vorläufiger Abschlussbericht <i>(zwischen den Parteien vereinbarter Rückmeldezeitraum)</i> ↓ Endgültiger Abschlussbericht Zeitraumen auf Einzelfallbasis