BESCHWERDEORDNUNG – DEUTSCHLAND

Version 1.0 • 16. November 2026

Diese Beschwerdeordnung erläutert, wie Sie sich bei uns beschweren können, wie wir Ihr Anliegen prüfen und welche externen Beschwerdewege und Rechtsbehelfe bestehen. Unser internes Verfahren ist kostenlos und schränkt Ihre gesetzlichen Rechte nicht ein.

1. Anwendungsbereich

Das Verfahren erfasst Beschwerden über unsere anwaltlichen Leistungen, Honorare, Kommunikation, Bearbeitungszeiten, das Verhalten unserer Mitarbeitenden und den Umgang mit personenbezogenen Daten.

Mandantinnen und Mandanten, bevollmächtigte Personen und beauftragende Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte können es nutzen. Hinweise Dritter prüfen wir, soweit dies mit der anwaltlichen Verschwiegenheit und den Rechten der Beteiligten vereinbar ist.

Die nachfolgenden anwaltlichen Beschwerdewege setzen voraus, dass die betroffene Person oder Berufsausübungsgesellschaft der jeweiligen deutschen Berufsaufsicht oder Schlichtungszuständigkeit unterliegt. Maßgeblich sind die beauftragte Person, deren Zulassung und die konkrete Tätigkeit. Eine deutsche Korrespondenzsprache oder Ihr Wohnsitz allein begründet diese Zuständigkeit nicht.

Die Mandatsunterlagen sollen den Vertragspartner, die verantwortliche anwaltliche Person und die zuständige Rechtsanwaltskammer benennen.

Bei grenzüberschreitenden Mandaten erläutern wir die einschlägigen Zuständigkeiten. Für notarielle Tätigkeiten, Finanzdienstleistungen oder Tätigkeiten unter einer anderen Berufsqualifikation können gesonderte Verfahren gelten. Wir nennen Ihnen die richtige Anlaufstelle und bearbeiten die in unsere Zuständigkeit fallenden Aspekte weiter.

2. Erster Schritt: Beschwerde per E-Mail

Bitte senden Sie Ihre Beschwerde zunächst und vor einer externen Eskalation an:

E-Mail: info@godfrayabryjommersbach.com
Betreff: „Beschwerde Deutschland“
Zu Händen der für Beschwerden zuständigen Partnerin oder des zuständigen Partners

Für Unterstützung oder eine andere Form der Kontaktaufnahme:

Telefon: +49 157 76491591
Postanschrift: Godfray Abry Jommersbach, 26 rue de Clichy, 75009 Paris, Frankreich.

Sie können auch die Korrespondenzanschrift aus Ihren Mandatsunterlagen verwenden.

Die erste Kontaktaufnahme soll vorzugsweise per E-Mail erfolgen. Ist Ihnen dies nicht möglich, nehmen wir Beschwerden auch per Brief, telefonisch, in einer vereinbarten Videokonferenz oder in einem anderen geeigneten barrierearmen Format entgegen.

Teilen Sie uns mit, welche Unterstützung Sie benötigen. Mündliche Beschwerden können wir dokumentieren und Ihnen zur Überprüfung zusammenfassen.

Bitte nennen Sie Ihre Kontaktdaten, das Aktenzeichen, die betroffene Person, die wesentlichen Ereignisse und Daten sowie das gewünschte Ergebnis. Fügen Sie relevante Unterlagen und bei einer Vertretung einen Nachweis Ihrer Bevollmächtigung bei.

Fehlende Angaben verhindern nicht die Erfassung Ihrer Beschwerde. Für das interne Verfahren besteht kein Anwaltszwang. Die Kosten einer selbst gewählten Vertretung tragen Sie grundsätzlich selbst.

Unmittelbar eröffnete externe Rechtsbehelfe und deren Fristen bleiben unberührt.

3. Fristen und Wahrung Ihrer Rechte

Bitte melden Sie Probleme möglichst zeitnah. Für die interne Beschwerde gilt keine starre einjährige Ausschlussfrist. Wir berücksichtigen die Umstände, auch wenn der Zeitablauf die Aufklärung erschwert.

Gesetzliche Verjährungsfristen und Fristen externer Verfahren gelten unabhängig von unserem Verfahren. Eine interne Beschwerde oder erneute Prüfung hemmt die Verjährung nicht automatisch. Auch bei Verhandlungen oder Schlichtung hängt eine Hemmung von den gesetzlichen Voraussetzungen ab.

Warten Sie bei drohendem Fristablauf nicht auf unsere Antwort. Mit Tagen sind Kalendertage gemeint, sofern nicht ausdrücklich Arbeitstage genannt werden.

4. Eingangsbestätigung, unabhängige Prüfung und Antwort

Wir streben eine Eingangsbestätigung innerhalb von **zwei Arbeitstagen** an und teilen Ihnen mit, wer Ihr Anliegen betreut.

Wir streben eine Prüfung durch eine **unabhängige Partnerin oder einen unabhängigen Partner** an. Diese Person darf an den beanstandeten Vorgängen nicht beteiligt gewesen sein und keinem Interessenkonflikt unterliegen.

Mit **vorheriger informierter Einwilligung der Mandantin oder des Mandanten** kann auch eine externe Partnerin oder ein externer Partner hinzugezogen werden.

Vor Einholung der Einwilligung erläutern wir die Identität, die Aufgabe und die Informationen, die weitergegeben werden sollen. Eine Weitergabe an die externe Person erfolgt erst nach Einwilligung und Sicherstellung der erforderlichen Verschwiegenheits- und Datenschutzvorkehrungen.

Betrifft die Beschwerde die vorgesehene Person, suchen wir eine andere unabhängige Partnerin oder einen anderen unabhängigen Partner. Lassen sich geeignete Vorkehrungen nicht sofort treffen, erläutern wir das vorgeschlagene weitere Vorgehen. Ihre externen Rechte bleiben bestehen.

Wir streben die Benennung innerhalb von **fünf Arbeitstagen nach Eingang** an. Die prüfende Person untersucht die Unterlagen, holt Stellungnahmen ein und gibt Ihnen Gelegenheit, Ihr Anliegen zu erläutern.

Unser Ziel ist eine begründete Antwort innerhalb von **vierzehn Tagen nach der Benennung** und ein Abschluss möglichst innerhalb von **vier Wochen nach dem ursprünglichen Eingang**.

Ist mehr Zeit erforderlich, erläutern wir die Gründe, nennen einen neuen Termin und informieren über den Bearbeitungsstand. Diese Ziele sind keine Wartefristen für externe Rechtsbehelfe.

Die Antwort behandelt jeden Beschwerdepunkt, erläutert das Ergebnis und nennt gegebenenfalls Abhilfemaßnahmen mit einem Umsetzungstermin. In Betracht kommen eine Erklärung, Entschuldigung, Korrektur, Honorarminderung, Erstattung oder andere geeignete Lösungen. Sie erhalten außerdem Hinweise auf einschlägige externe Stellen.

Eine Beschwerde führt nicht zu Nachteilen bei der Bearbeitung Ihres Mandats. Berufsrechtliche Vorwürfe oder mögliche Beratungsfehler schließen die Prüfung der Serviceaspekte nicht aus. Wir erläutern, welche Fragen gegebenenfalls einer Kammer, einer Schlichtungsstelle, einer Versicherung oder einem Gericht zuzuordnen sind.

5. Freiwillige erneute interne Prüfung

Sind Sie mit unserer Antwort nicht einverstanden, können Sie über dieselben Kontaktdaten um eine erneute Prüfung bitten.

Bitte benennen Sie beanstandete Feststellungen oder neue Unterlagen möglichst innerhalb von **vierzehn Tagen**. Diese Frist ist eine Empfehlung und lässt Ihre Rechte unberührt.

Wir streben eine erneute Prüfung durch eine andere unabhängige Partnerin oder einen anderen unabhängigen Partner an. Eine externe Partnerin oder ein externer Partner wird nur mit vorheriger informierter Einwilligung der Mandantin oder des Mandanten einbezogen.

Wir streben eine Antwort innerhalb von **vierzehn Tagen** an oder teilen einen begründeten neuen Termin mit.

Die erneute Prüfung ist freiwillig. Sie ist keine Voraussetzung für externe Verfahren und setzt deren Fristen nicht neu in Gang.

6. Vertraulichkeit und Dokumentation

Beschwerdeinformationen erhalten nur Personen, die sie zur Bearbeitung, zur Erfüllung rechtlicher Pflichten oder zur Wahrung von Rechten benötigen. Dazu können die betroffene Person, die prüfende Person, zuständige Partner, Versicherer und befugte Stellen gehören.

Anwaltliche Verschwiegenheit und Datenschutz bleiben gewahrt. Für die externe Partnerprüfung gelten die Einwilligungsvoraussetzungen aus Abschnitt 4.

Wir dokumentieren Beschwerden und bewahren Unterlagen nur so lange auf, wie dies zur Bearbeitung, aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten oder zur Rechtsverteidigung erforderlich ist.

Der Aufbewahrungsbedarf wird bei Abschluss überprüft. Nicht mehr erforderliche Daten werden gelöscht oder anonymisiert. Besondere Pflichten für Handakten bleiben unberührt.

Die Partner werten Beschwerden jährlich aus, um Leistungen und Abläufe zu verbessern.

7. Beschwerde bei der Rechtsanwaltskammer

Bei einem möglichen Verstoß gegen anwaltliche Berufspflichten können Sie sich unmittelbar an die Rechtsanwaltskammer wenden, der die betroffene anwaltliche Person angehört. Sie müssen unser internes Verfahren nicht abschließen.

Die zuständige Kammer finden Sie in den Mandatsunterlagen oder über das Bundesweite Amtliche Anwaltsverzeichnis der BRAK.

Beschreiben Sie die Vorgänge konkret und legen Sie Belege bei.

Die Kammer überwacht Berufspflichten und kann bei geeigneten Streitigkeiten vermitteln. Im berufsaufsichtlichen Beschwerdeverfahren entscheidet sie nicht verbindlich über Schadensersatz wegen fehlerhafter Beratung und setzt keine zivilrechtlichen Zahlungsansprüche für Sie durch.

Nach Abschluss erhalten Sie eine Mitteilung über das Ergebnis mit einer kurzen Begründung. Diese Mitteilung an die beschwerdeführende Person ist nach **§ 73 Absatz 3 BRAO nicht**

anfechtbar. Es besteht daher kein allgemeiner Einspruch oder eine Berufung gegen diese Mitteilung.

Rechtsbehelfe der gerügten anwaltlichen Person sind davon zu unterscheiden. Sie können erhebliche neue Tatsachen mitteilen; daraus entsteht jedoch kein Anspruch auf ein förmliches Rechtsmittelverfahren. Zivilrechtliche Ansprüche bleiben gesondert zu verfolgen.

8. Schlichtung bei Gebühren und Schadensersatz

Für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus einem bestehenden oder beendeten Mandat kommt die unabhängige **Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft** in Betracht, insbesondere bei Gebühren oder Schadensersatz.

Voraussetzung ist unter anderem die Kammerzugehörigkeit der beauftragten anwaltlichen Person bei Eingang des Antrags. Seit dem **1. Januar 2025 besteht keine Streitwertobergrenze von 50.000 Euro mehr**. Das Verfahren steht auch anderen Mandanten als Verbrauchern offen.

Machen Sie den streitigen Anspruch zunächst gegenüber uns geltend. Die Schlichtungsstelle prüft ihre Zuständigkeit und weitere Zulässigkeitsvoraussetzungen. Ein bereits entschiedener oder anhängiger Gerichtsprozess sowie ein laufendes berufsrechtliches oder strafrechtliches Verfahren können einer Schlichtung entgegenstehen.

Diese Beschwerdeordnung begründet keine einjährige Antragsfrist. Beachten Sie aber die Verjährung Ihres Anspruchs.

Antragstellung und Kontakt:

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Rauchstraße 26, 10787 Berlin

Telefon: +49 30 2844417-0

Online-Antrag und Verfahrensinformationen

Anträge können über das Onlineformular oder per Post eingereicht werden. Nach den aktuellen Hinweisen der Stelle werden Schlichtungsanträge nicht per E-Mail entgegengenommen. Fügen Sie Rechnungen, Korrespondenz und die erforderlichen Angaben bei.

Das Verfahren ist kostenlos. Eigene Beratungs- und Vertretungskosten tragen die Beteiligten grundsätzlich selbst. Die Teilnahme ist freiwillig.

Wir geben keine allgemeine Teilnahmezusage ab, sondern prüfen eine freiwillige Teilnahme im Einzelfall. Kann eine Verbraucherstreitigkeit nicht intern beigelegt werden, teilen wir Ihnen in Textform die zuständige Stelle einschließlich Anschrift und Internetadresse mit und erklären ausdrücklich, ob wir teilnehmen werden oder zur Teilnahme verpflichtet sind.

Die gesetzlichen Informationspflichten nach **§§ 36 und 37 VSBG** bleiben unberührt.

9. Rechtsbehelfe nach einer Schlichtung

Ein Schlichtungsvorschlag ist kein Urteil und bindet Sie nicht ohne Annahme. Es gibt dagegen keine Berufung wie gegen eine Gerichtsentscheidung.

Nehmen alle Beteiligten den Vorschlag fristgerecht an, entsteht eine verbindliche vertragliche Einigung. Prüfen Sie deshalb deren Folgen vor einer Annahme.

Kommt keine Einigung zustande oder wird der Antrag abgelehnt, steht grundsätzlich der zuständige Zivilrechtsweg für den zugrunde liegenden Gebühren- oder Schadensersatzstreit offen.

Sie verfolgen dann Ihren Anspruch gegen den Vertragspartner. Es handelt sich nicht um eine Berufung gegen den Schlichtungsvorschlag.

Rechtsmittel gegen ein späteres Gerichtsurteil richten sich nach den gesetzlichen Voraussetzungen und der jeweiligen Rechtsmittelbelehrung.

Eine interne Prüfung oder die Ablehnung einer freiwilligen Schlichtung nimmt Ihnen keine gesetzlich bestehenden Ansprüche. Lassen Sie bei drohender Verjährung oder vor Abschluss einer Einigung unabhängig prüfen, welche Schritte erforderlich sind.

10. Datenschutzbeschwerden und gerichtlicher Rechtsschutz

Wenn Sie einen rechtswidrigen Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten vermuten, können Sie die Kontaktdaten in Abschnitt 2 nutzen.

Auskunfts-, Berichtigungs-, Löschungsanträge und andere Betroffenenrechte bearbeiten wir nach den gesetzlichen Fristen. Grundsätzlich gilt **ein Monat**; eine zulässige Verlängerung wird rechtzeitig mitgeteilt.

Unabhängig von unserem Verfahren können Sie nach **Artikel 77 DSGVO** Beschwerde bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde einlegen, insbesondere am Ort Ihres gewöhnlichen Aufenthalts, Ihres Arbeitsplatzes oder des vermuteten Verstoßes.

Für eine private Kanzlei ist in Deutschland regelmäßig die zuständige Landesaufsichtsbehörde maßgeblich. Eine Übersicht bietet die Datenschutzkonferenz.

Artikel 78 DSGVO eröffnet unter seinen Voraussetzungen gerichtlichen Rechtsschutz gegen rechtsverbindliche Entscheidungen der Aufsicht sowie bei ausbleibender Befassung oder fehlender Information über den Stand oder das Ergebnis einer Beschwerde innerhalb von **drei Monaten**.

Für Verfahren gegen deutsche Aufsichtsbehörden gilt **§ 20 BDSG**. Maßgeblich sind insbesondere das zuständige Verwaltungsgericht und die Rechtsbehelfsbelehrung. Ein vorgeschaltetes Widerspruchsverfahren findet insoweit nicht statt.

Ansprüche gegen den Verantwortlichen, einschließlich eines möglichen Schadensersatzanspruchs, sind hiervon zu unterscheiden. Auch sonstige Ansprüche aus dem Mandat können vor dem zuständigen Gericht geltend gemacht werden.

Gerichtliche Verfahren können Kosten auslösen. Lassen Sie Fristen, Zuständigkeit und die Folgen einer Einigung bei Bedarf unabhängig prüfen.

Rechtsgrundlagen und Anlaufstellen

- Bundesrechtsanwaltsordnung, § 73
- BRAK: Bundesweites Amtliches Anwaltsverzeichnis
- Schlichtungsstelle: Satzung
- Schlichtungsstelle: häufige Fragen
- Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
- Bundesdatenschutzgesetz, § 20
- Datenschutzaufsichtsbehörden