

Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen

Januar 2020

Seite 1 von 30

Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen

Deutsche Fassung

Januar 2020

Einleitung

IM DIENST DER WIRTSCHAFT UND DES HANDELS

Zwecks Erbringung besserer Dienstleistungen im Bereich alternativer Streitbeilegung haben die Handelskammern beider Basel, Bern, Genf, Tessin, Waadt und Zürich (die "Kammern") im Jahr 2004 ihre verschiedenen Schiedsordnungen angeglichen und im Jahr 2007 die Swiss Chambers' Arbitration Institution ("SCAI") gegründet. Später schlossen sich die Handelskammern von Neuenburg und der Zentralschweiz an. SCAI ist ein gemeinnütziger, unabhängiger, privater und in der Schweiz eingetragener Verein.

SCAI erbringt Dienstleistungen für nationale sowie internationale Mediations- und Schiedsverfahren unabhängig vom anwendbaren Recht, in der Schweiz und in jedem anderen Land. SCAI hat einen Beirat für Mediation eingesetzt (der "Mediationsbeirat"), bestehend aus erfahrenen Mediationspraktikern, um bei Mediationen Beratung und Unterstützung anzubieten.

Im Jahr 2020 erteilte das Eidgenössische Finanzdepartement ("EFD") SCAI die Bewilligung als Ombudsstelle für Investoren und Finanzdienstleister ("Finanzdienstleister"), gemäss den Anforderungen des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) und der Finanzdienstleistungsverordnung (FIDLEV) zu erbringen. SCAI erbringt die Ombudspersonen- und die Mediationsdienstleistungen gemäss der vorliegenden Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen ("Finanz-Mediationsordnung" oder "Mediationsordnung").

Die Administration von Fällen nach der Finanz-Mediationsordnung erfolgt ausschließlich durch das SCAI-Sekretariat (das "Sekretariat") und durch die vom Sekretariat ernannten Ombudspersonen.

INKRAFTTRETEN

Diese Fassung der Mediationsordnung tritt am 1. Januar 2020 in Kraft.

EIN FREIWILLIGER PROZESS

Die Mediation ist eine Methode der Streitbeilegung, bei der die Parteien mit der Hilfe einer neutralen Drittperson, des Mediators oder der Mediatorin, nach einer einvernehmlichen Lösung ihres Streitfalls suchen, um bestehende Konflikte zu bereinigen und/oder zukünftige Konflikte zu vermeiden. Wenn sie als Mediator/-in handelt, fördert die Ombudsperson den Austausch von Informationen und Standpunkten zwischen den Parteien und ermutigt sie, nach Lösungen zu suchen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entsprechen. Darüber hinaus kann die Ombudsperson, wenn sie von einer Partei ausdrücklich dazu aufgefordert wird, ihre eigenen Ansichten äussern und Bewertungen und Vorschläge abgeben. Trotz der Tatsache, dass ein Finanzdienstleister gesetzlich zu der Teilnahme am Verfahren verpflichtet war und deshalb eventuell nicht freiwillig teilnimmt, steht es ihm jederzeit frei zu entscheiden, ob er eine Vergleichsvereinbarung oder eine Teilvergleichsvereinbarung abschliesst oder nicht. Das Verfahren hilft den teilnehmenden Parteien in der Regel mindestens, Missverständnisse und falsche Vorstellungen aufzudecken und zu lösen, die Gefühle, Interessen und Positionen der anderen Partei zu hören und zu verstehen sowie ihre Einschätzung der eigenen Chancen, Risiken und Interessen zu verbessern.

Weitere Informationen unter:

<https://www.swissarbitration.org/Ombuds-FIN>

I. Einleitende Bestimmungen

ANWENDUNGSBEREICH

Artikel 1

1. Die vorliegende Mediationsordnung ist anwendbar auf Mediationen jeglicher Art, bei denen eine Mediationsvereinbarung auf die vorliegende Mediationsordnung verweist oder bei denen die Parteien sich auf eine Mediation unter dieser Mediationsordnung einigen, nachdem ein Konflikt entstanden ist oder wenn das FIDLEG anwendbar ist und der Finanzdienstleister entweder direkt oder durch eine Finanzdienstleistungsorganisation oder ein Überwachungsorgan den SCAI-Ombudsstelle angeschlossen ist.
2. Die vorliegende Fassung der Mediationsordnung ist auf alle Mediationen anwendbar, bei denen die Einleitungsanzeige gemäss Artikel 2 der Mediationsordnung dem Sekretariat am oder nach dem Datum von deren Inkrafttreten zugestellt wird, es sei denn, die Parteien haben etwas anderes vereinbart.

EINLEITUNGSANZEIGE

Artikel 2

1. Eine Partei oder Parteien, die eine Mediation einleiten möchten (die "einleitende(n) Partei(en)"), reichen eine Einleitungsanzeige (die "Einleitungsanzeige") auf Englisch, Deutsch, Französisch oder Italienisch bei einem Büro des Sekretariats ein (vgl. dazu Anhang A der Mediationsordnung). Bei Mediationen, die dem FIDLEG unterliegen, ist die Sprache der Einleitungsanzeige und der Mediation, sofern zwischen den Parteien und dem Sekretariat nichts anderes vereinbart ist, die vom Kunden des Finanzdienstleisters (der "Kunde")¹ gewählte Schweizer Landessprache.

2. Die Einleitungsanzeige hat folgende Angaben zu enthalten:
 - (a) die Namen, Adressen, Telefonnummern, (gegebenenfalls) Faxnummern, E-Mail-Adressen und (gegebenenfalls) weitere für eine angemessene elektronische Kommunikation erforderliche Kontaktangaben der Parteien und (gegebenenfalls) ihrer Rechtsvertreter sowie (gegebenenfalls) eine Vollmachtkopie;

 - (b) der Name der Finanzdienstleistungsorganisation, über die der Finanzdienstleister SCAI angeschlossen ist (falls vorhanden);

 - (c) (gegebenenfalls) eine Kopie des Vertrags aus dem sich der Streitfall ergibt, einschliesslich der Mediationsvereinbarung oder relevanten Mediationsklausel in einer bestehenden Vereinbarung und alle weiteren Informationen und Dokumente, die für die erste Fallbewertung durch die Ombudsperson relevant sind;

 - (d) eine kurze Beschreibung des Streitfalls und (gegebenenfalls) eine Schätzung der Höhe des Streitwerts;

 - (e) (gegebenenfalls) eine Beschreibung der gewünschten Qualifikationen der Ombudsperson;

 - (f) eine Bestätigung, dass die einleitende Partei (sofern es sich um den Kunden handelt) bereits alle ihre Fragen und Beschwerden an den Finanzdienstleister gerichtet hat und versucht hat, eine Lösung zu finden;

 - (g) einen Vorschlag zur Sprache der Mediation, falls die Parteien sich nicht vorher darauf geeinigt haben;

 - (h) die Bestätigung der Bezahlung der Einschreibgebühr gemäss Anhang B der Mediationsordnung, die zum

¹ Art. 75(5) FIDLEG.

Zeitpunkt der Einreichung der Einleitungsanzeige beim Sekretariat in Kraft ist.

3. Die Einleitungsanzeige kann beim Sekretariat per E-Mail eingereicht werden. Auf Verlangen des Sekretariats hat die einleitende Partei die Einleitungsanzeige in Papierform einzureichen. Die Parteien und das Sekretariat können sich darauf einigen, alle weiteren Dokumente per E-Mail oder mit einem anderen angemessenen elektronischen Mittel einzureichen.
4. Falls die Einschreibegebühr nicht bezahlt wird, die Einleitungsanzeige unvollständig ist, die Einleitungsanzeige oder eine allfällige bestehende Mediationsvereinbarung in einer anderen Sprache als Englisch, Deutsch, Französisch oder Italienisch eingereicht wird, kann das Sekretariat die einleitende(n) Partei(en) zur Behebung der Mängel innerhalb angemessener Frist auffordern. Falls die einleitende(n) Partei(en) dieser Aufforderung innerhalb der vom Sekretariat gesetzten Frist nachkommt (nachkommen), gilt die Einleitungsanzeige als an dem Tag gültig eingereicht, an welchem die ursprüngliche Fassung dem Sekretariat zugestellt wurde.
5. Nach Erhalt einer gültig eingereichten Einleitungsanzeige wird das Sekretariat der/den anderen Partei(en) eine Kopie der Einleitungsanzeige und der übrigen Dokumente zustellen, die gemäss Artikel 2(2) eingereicht wurden, falls die Einleitungsanzeige nicht von allen Parteien gemeinsam eingereicht wurde. Wurde die Einleitungsanzeige von einer oder mehreren Parteien eingereicht, ohne dass die vorbestehende Mediationsvereinbarung auf die Mediationsordnung verweist, oder wurde die Einleitungsanzeige von einer oder mehreren Parteien ohne Bezug auf eine vorbestehende Mediationsvereinbarung eingereicht, fordert das Sekretariat die andere(n) Partei(en) (die «Gegenpartei(en)») auf, die Anwendung der vorliegenden Mediationsordnung innerhalb einer 15-tägigen Frist ausdrücklich zu bestätigen. Schweizer Finanzdienstleister sind gemäss Art. 78 FIDLEG verpflichtet, an der Mediation teilzunehmen.
6. Wenn keine Antwort einer Gegenpartei beim Sekretariat innerhalb der vom Sekretariat gesetzten Frist gemäss Artikel 2(5) eingeht, wird die Mediation in Bezug auf diese Partei nicht fortgeführt. Das Sekretariat setzt die Parteien unverzüglich schriftlich darüber in Kenntnis. Schweizer Finanzdienstleister, die nicht an einer Mediation teilnehmen, obwohl sie nach dem FIDLEG gesetzlich dazu verpflichtet wären, können aus den Mitgliederregistern von SCAI ausgeschlossen und den Überwachungsorganen gemäss Art. 82 und 83 FIDLEG gemeldet werden.

7. Wenn die einleitende(n) Partei(en) und (eine) Gegenpartei(en) ohne diejenigen Partei(en) fortfahren möchten, welche sich geweigert hat (haben), daran teilzunehmen, wird die Mediation mit den Parteien fortgeführt, die sich geeinigt haben. Schweizer Finanzdienstleister sind verpflichtet, an der Mediation gemäss Art. 78 FIDLEG teilzunehmen.

II. Auswahl und Kompetenzen der Ombudsperson

AUSWAHL UND ERSETZUNG DER OMBUDSPERSON

Artikel 3

1. Sofern nicht alle Parteien etwas anderes vereinbart haben, verweist das Sekretariat die Parteien an eine Ombudsperson, die über ausreichende Kenntnisse der relevanten Finanzbranche verfügt und die relevante(n) Sprache(n) fließend spricht (die "Ombudsperson").
2. Die Funktion der Ombudsperson wird dieser persönlich übertragen. Ist die Ombudsperson nicht mehr in der Lage, ihre Pflichten zu erfüllen oder wird sie von den Parteien nicht mehr akzeptiert, verweist das Sekretariat die Parteien an eine andere Ombudsperson, sofern eine solche verfügbar ist.

III. Die Ombudsperson

UNABHÄNGIGKEIT, UNPARTEILICHKEIT UND VERFÜGBARKEIT DER OMBUDSPERSON

Artikel 4

1. Die Ombudsperson hat stets unparteiisch und von den Parteien unabhängig zu sein und zu bleiben. Sie muss ausserdem zeitlich verfügbar sein, die Mediation durchzuführen.
2. Vor ihrer Bestätigung oder Ernennung durch das Sekretariat hat die zukünftige Ombudsperson:
 - (a) Dem Sekretariat folgende Dokumente ordnungsgemäss datiert und unterzeichnet zurückzuschicken: (i) das Einverständnis, als Ombudsperson tätig zu sein; (ii) die Erklärung betreffend Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Verfügbarkeit; und (iii) einen Lebenslauf;
 - (b) Sich schriftlich zur Einhaltung der vorliegenden Mediationsordnung und des Europäischen Verhaltenskodex für Mediatoren in der Fassung, welche am Tag ihrer Ernennung in Kraft steht, zu verpflichten, wobei die Mediationsordnung bei Widersprüchen vorgeht; und

- (c) alle ihr bekannten Gründe oder Sachverhalte offenzulegen, die zu begründeten Zweifeln an ihrer Unabhängigkeit, Unparteilichkeit oder hinsichtlich ihrer Verfügbarkeit Anlass geben könnten, einschliesslich aller Gründe oder Sachverhalte, welche der Europäische Verhaltenskodex für Mediatoren aufführt.
3. Sollte die Ombudsperson während einer Mediation irgendwelche Gründe oder Sachverhalte entdecken, die ihre Unparteilichkeit oder Unabhängigkeit gegenüber den Parteien oder ihre Verfügbarkeit beeinträchtigen könnten, teilt sie dies den Parteien unverzüglich mit. Stimmen die Parteien zu, fährt die Ombudsperson mit der Mediation fort. Sind die Parteien nicht einverstanden, unterbricht die Ombudsperson die Mediation und informiert das Sekretariat, welches die Ombudsperson in der Folge gemäss Artikel 7 der Mediationsordnung ersetzt.

ZUSTELLUNG DER AKTEN AN DIE OMBUDSPERSON

Artikel 5

1. Nach Eingang der Einleitungsanzeige und der Bezahlung der Einschreibgebühren durch alle Parteien sowie dem Erhalt der Erklärung betreffend Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Verfügbarkeit, entscheidet das Sekretariat, ob es die Ombudsperson bestätigt. Bejahendenfalls stellt es der ernannten Ombudsperson die vollständigen Akten zu.
2. Wenn Verwaltungskosten anfallen, werden die Akten für die Mediation erst nach Eingang der Zahlung der Verwaltungskosten gemäss Anhang B der am Tag der Einleitungsanzeige geltenden Mediationsordnung der Ombudsperson zugestellt.

Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson

Artikel 6

1. Die Ombudsperson konsultiert die von der/den einleitenden Partei(en) bereitgestellten Dokumente und stellt die von ihr/ihnen und den anderen Parteien erhaltenen weiteren relevanten Informationen und Dokumente für eine erste Fallbewertung zusammen. Die Ombudsperson kann die Parteien, insbesondere die dem FIDLEG unterstellten Finanzdienstleister, zu separaten oder gemeinsamen Sitzungen einladen, von ihnen Informationen und Dokumente verlangen und sie um ihre Stellungnahme zu dem betreffenden Thema bitten.
2. Die Ombudsperson gilt als von allen Parteien ermächtigt, bei der/den betreffenden Bank(en) alle notwendigen Informationen über den ihr unterbreiteten Fall einzuholen und die Bankdateien einzusehen. Die Parteien müssen die Bank(en) ausdrücklich von ihren Geheimhaltungspflichten in Bezug auf den Streitgegenstand befreien und sie anweisen, der Ombudsperson

die angeforderten Informationen und Dokumente zur Verfügung zu stellen.

3. Die Ombudsperson befasst sich insbesondere mit Streitigkeiten über den Kauf und Verkauf von Wertpapieren, die Ausführung von Aufträgen, die Vermögensverwaltung mit Verwaltungsvollmacht, die kollektive Vermögensverwaltung, die Anlageberatung und Margenkonten (Crédit Lombard) sowie die Rechnungslegung.
4. Die Ombudsperson kann ihre Zuständigkeit oder die Zulässigkeit der Einleitungsanzeige ablehnen bei:
 - (a) Fragen der allgemeinen Geschäfts- und Gebührenpraxis;
 - (b) Abstrakten Fragen geschäftlicher und juristischer Natur;
 - (c) Fällen, in denen der Kunde den Finanzdienstleister noch nicht über seinen Standpunkt informiert und nicht versucht hat, einen Vergleich zu erzielen, es sei denn, der Finanzdienstleister stimmt zu, trotzdem fortzufahren;
 - (d) offensichtlich missbräuchlichen Fällen;
 - (e) Fällen, in denen bereits eine Mediation mit demselben Gegenstand zwischen denselben Parteien durchgeführt wurde, es sei denn, die Parteien stimmen zu, trotzdem fortzufahren;
 - (f) wenn eine andere Mediations-, Schlichtungs- oder Ombudsstelle, ein Gericht oder Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit derselben Sache zwischen denselben Parteien befasst ist, es sei denn, die Parteien stimmen zu, dennoch fortzufahren.

ROLLE DER OMBUDSPERSON

Artikel 7

1. Die Ombudsperson unterstützt die Parteien bei ihren Verhandlungen im Hinblick auf eine für alle Parteien annehmbare und zufriedenstellende Lösung ihres Konflikts. Sie ist nicht befugt, den Parteien eine Regelung aufzuzwingen.
2. Die Ombudsperson und die Parteien verhalten sich nach den Grundsätzen der Fairness, der Parteiautonomie und des gegenseitigen Respekts. Die Ombudsperson stellt sicher, dass das Verfahren pragmatisch sowie kostengünstig und zeitsparend bleibt.
3. Die Ombudsperson darf den Parteien weder Rechtsberatung erteilen noch als deren Vertreterin handeln. Da die Einleitung

einer Mediation gemäss der vorliegenden Mediationsordnung grundsätzlich keine Fristen wie beispielsweise Verjährungsfristen, Verwirkungsfristen, gerichtliche Fristen oder Fristen in Verwaltungsverfahren unterbricht oder hemmt, sind die Parteien dafür verantwortlich, dass diese Fristen eingehalten werden.

4. Wenn die Ombudsperson zu irgendeinem Zeitpunkt nachdem sie die relevanten Informationen und Dokumente von den Parteien eingeholt und eine erste Bewertung der Situation vorgenommen hat der Ansicht ist, dass der Fall von solcher Komplexität ist, dass er nicht von einer Ombudsperson beigelegt werden kann und einem formelleren und längeren, aber völlig freiwilligen Mediationsverfahren oder einem Schieds- oder Gerichtsverfahren unterworfen werden sollte, unterrichtet die Ombudsperson die Parteien über diese Einschätzung und verlangt die Einstellung des laufenden Verfahrens durch das SCAI-Sekretariat.

IV. Verfahrensregeln

DURCHFÜHRUNG DER MEDIATION

Artikel 8

1. Das Mediationsverfahren wird so durchgeführt, wie es mit den Parteien vereinbart wurde. Mangels einer solchen Vereinbarung führt die Ombudsperson das Verfahren so durch, wie sie es für angebracht hält. Dabei berücksichtigt sie die tatsächlichen Umstände, die Wünsche, die finanziellen Mittel und den Zeitplan der Parteien sowie das Bedürfnis nach einer zügigen Erledigung des Konflikts.
2. Die Ombudsperson beantwortet einfache Anfragen mündlich. Sie stellt den anfragenden Parteien Informationen zur Verfügung und berät sie über das weitere Vorgehen.
3. Wenn in FIDLEG-Fällen die einleitende(n) Partei(en) ein Kunde/Kunden ist (sind), stellt die Ombudsperson sicher, dass die einleitende(n) Partei(en) ihre Fragen oder Beschwerden zuerst direkt an den Finanzdienstleister und/oder die Bank gerichtet und eine schriftliche Antwort verlangt hat (haben).
4. Soweit Untersuchungen erforderlich sind, kann die Ombudsperson die Kunden von Finanzdienstleistern ermutigen, ihre Anfragen schriftlich einzureichen und ihnen Kopien der entsprechenden Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Die Antwort der Ombudsperson in solchen Fällen erfolgt in der Regel ebenfalls schriftlich.
5. Unmittelbar nach der Zustellung der Akten durch das Sekretariat nimmt die Ombudsperson Kontakt mit den Parteien auf, um eine

erste Besprechung darüber anzusetzen, wie die Mediation ablaufen soll. Die Ombudsperson fasst die Vereinbarung der Parteien betreffend Durchführung und Organisation der Mediation (Sprache, Zeit und Ort der Sitzungen, Eingaben, Teilnehmer, usw.) in einem kurzen Dokument zusammen und stellt dieses Dokument den Parteien, mit einer Kopie an das Sekretariat, zur Verfügung.

6. In FIDLEG-Fällen sind die Finanzdienstleister zur Teilnahme am Verfahren verpflichtet und müssen Fristen und Einladungen zu Sitzungen einhalten sowie die vom Sekretariat und der Ombudsperson angeforderten Informationen, Unterlagen und Positionen zur Verfügung stellen.² Finanzdienstleister, die den Aufforderungen des Sekretariats und der Ombudsperson mehr als einmal nicht nachkommen, können aus dem SCAI-Mediationsorgan ausgeschlossen werden.³
7. Die Ombudsperson hört beide Seiten an.
8. Die Ombudsperson kann Einzelgespräche mit den Parteien führen, wenn sie es für angebracht hält. Die Ombudsperson behandelt alle Informationen, die an solchen Sitzungen ausgetauscht werden, gegenüber der (den) anderen Partei(en) streng vertraulich, es sei denn, sie wird von allen an einer solchen Sitzung Teilnehmenden ausdrücklich zur Weitergabe der vertraulichen Information(en) ermächtigt.
9. Die Ombudsperson kann die Bearbeitung von Einleitungsanzeigen ablehnen oder sistieren, wenn sie der Ansicht ist, dass das Verfahren mit einer Ombudsperson nicht geeignet ist, eine Lösung herbeizuführen, z.B. aus Gründen der Komplexität, oder wenn keine Aussicht darauf besteht, dass das Verfahren zu einer Lösung führt.
10. In komplexen Fällen kann die Ombudsperson die Parteien auffordern, die Möglichkeit der Durchführung einer Co-Mediation in Betracht zu ziehen und über die Aufteilung der Kosten für ein solches Verfahren zu entscheiden.
11. Die Ombudsperson kann die Parteien mündlich bei allen Fragen und Beschwerden unterstützen, die sie auf der Grundlage der ihr zur Verfügung gestellten Informationen beantworten kann, ohne spezifische rechtliche oder technische Abklärungen und ohne jegliche Verantwortlichkeit für eine solche Prima-Facie-Bewertung.
12. Die Ombudsperson fungiert als Vermittlerin und unterbreitet den Parteien Lösungsvorschläge. Die Parteien sind an diese nicht gebunden. Es steht ihnen frei, Entscheidungen nach eigenem Ermessen zu treffen.

² Artikel 78 FIDLEG.

³ Artikel 82 FIDLEG.

13. Wird nach 90 Tagen seit Einreichung des Einleitungsanzeige oder nachdem die Ombudsperson ohne Erfolg eine angemessene Anzahl Stunden dafür aufgewendet hat, die Parteien bei ihrem Versuch, eine Einigung zu erzielen, zu unterstützen oder ist die Ombudsperson der Ansicht, dass keine Einigung erzielt werden wird, kann die Ombudsperson das Verfahren einstellen und, wenn es eine Partei verlangt, den Parteien eine schriftliche Einschätzung in zusammengefasster Form auf der Grundlage der ihr vorliegenden Informationen zusammen mit der Mitteilung ihres Entscheides, die Mediation zu beenden, zustellen.
14. Die Ombudsperson hat das letzte Wort beim Erstellen und Entwerfen einer Einschätzung des Falles und des Vorschlags an die Parteien. Das Sekretariat, die SCAI-Organen und das SCAI-Management sind nicht in die Überprüfung der Lösungsvorschläge der Ombudsperson involviert.
15. Die Ombudsperson kann auf eine abgegebene Einschätzung zurückkommen, wenn dies gerechtfertigt ist, insbesondere, wenn neue Tatsachen vorliegen.
16. Die Ombudsperson stellt dem Sekretariat stets Kopien aller schriftlichen Mitteilungen an die Parteien zur Verfügung. Am Ende der Mediation stellt die Ombudsperson dem Sekretariat die vollständigen Akten für Archivierungszwecke zur Verfügung.

MASSENVERFAHREN

Artikel 9

1. Neben/Abweichend von den allgemeinen Verfahrensbestimmungen der vorliegenden Mediationsordnung gelten die folgenden Bestimmungen für Massenverfahren:
2. Massenverfahren sind Beschwerden:
 - (a) bei denen eine grosse Anzahl von Streitigkeiten aufgetreten ist oder zu erwarten ist, dass eine solche in kurzer Zeit auftreten wird, und
 - (b) welche dieselben oder ähnliche Produkte, Dienstleistungen, Parteien oder Umstände betreffen oder
 - (c) bei denen die einleitenden Parteien die gleichen oder ähnliche (rechtliche) Argumente vorbringen.
3. Die Behandlung einer Mehrzahl von Beschwerden als Massenverfahren soll dazu beitragen, dass identische oder ähnliche Fälle einheitlich, effizient und zeitnah behandelt werden, was zu einer fairen und konsistenten Lösung führt. Bei der Feststellung, welche Fälle zu einer bestimmten Gruppe gehören, und bei der Entscheidung, wie vorzugehen ist und welche Entscheidungskriterien zu verwenden sind, kann der Behandlung von Fällen mit gemeinsamen Elementen grössere

Bedeutung beigemessen werden als der eingehenden Behandlung jedes einzelnen Falles.

4. Finanzdienstleister müssen die Ombudsperson frühzeitig informieren, wenn ihnen Situationen bekannt sind, die zu Beschwerden führen könnten, welche die Kriterien für die Behandlung als Massenverfahren erfüllen könnten.
5. Werden dem Sekretariat oder einer Ombudsperson mögliche Massenverfahren aufgrund von erhaltenen Beschwerden oder aufgrund von Informationen von Dritten wie Regulierungsbehörden, Verbraucherschutzorganisationen oder den Medien bekannt, kann das Sekretariat die Ombudsperson ersuchen, gegebenenfalls weitere Untersuchungen durchzuführen und den (die) betroffenen Finanzdienstleister und die Bank(en) um eine Antwort ersuchen.
6. Sollte das Sekretariat auf der Grundlage der Antwort der Finanzdienstleister und der Bank(en) und unter Berücksichtigung der weiteren Umstände zu dem Schluss kommen, dass die Kriterien für ein Massenverfahren erfüllt sind und es angebracht erscheint, die betreffenden Beschwerden als Massenverfahren zu behandeln, wird/werden der/die Finanzdienstleister und die Bank(en) darüber informiert, um einen Dialog einzuleiten, der darauf abzielt, eine Einigung über die folgenden Punkte zu erzielen:
 - (a) Anerkennung der Tatsache, dass ein Massenverfahren vorliegt;
 - (b) die Kriterien für die Einbeziehung einzelner Beschwerden in das Massenverfahren;
 - (c) die Kriterien für die Bildung von Streitgruppen (falls anwendbar);
 - (d) wie Beschwerden gemeinsam behandelt werden können (falls anwendbar);
 - (e) die Kriterien für die Entscheidung über Beschwerden bei einzelnen Streitigkeiten/Streitgruppen;
 - (f) Kommunikation mit den betroffenen Kunden, Interessengruppen und der Öffentlichkeit.
7. Kann weder eine Einigung darüber erzielt werden, ob ein Massenverfahren vorliegt oder nicht, noch über die Kriterien für die Miteinbeziehung von Beschwerden in das Massenverfahren und die formelle Behandlung und materielle Beurteilung der Beschwerden, legt das Sekretariat die ungelösten oder strittigen Punkte dem SCAI-Management vor, welches eine endgültige Entscheidung trifft.
8. Das Verfahren zur Ermittlung, ob ein Massenverfahren vorliegt, zur Festlegung der Kriterien für das Miteinbeziehen von Beschwerden in das Massenverfahren sowie für die formelle

Behandlung und inhaltliche Beurteilung der Beschwerden ist vertraulich.

STELLVERTRETUNG

Artikel 10

Die Parteien haben zu allen Mediationsitzungen persönlich zu erscheinen oder, falls es sich um juristische Personen handelt, sich durch ordnungsgemäss beauftragte und gehörig bevollmächtigte Personen vertreten zu lassen. Deren vollständige Kontaktdaten sind der Ombudsperson, der (den) anderen Partei(en), sowie dem Sekretariat schriftlich mitzuteilen. Die Parteien können von Rechtsvertretern oder Beratern ihrer Wahl unterstützt und begleitet werden.

VERTRAULICHKEIT

Artikel 11

1. Die Mediation ist vertraulich. Keine im Verlauf der Mediation gemachten Feststellungen, Aussagen oder Vorschläge, und keine Dokumente, die zum Zweck der Mediation erstellt wurden, dürfen ausserhalb der Mediation weitergegeben oder später verwendet werden ohne das schriftliche Einverständnis aller an der Mediation beteiligten Personen. Dies gilt auch mit Bezug auf parallele oder zukünftige Gerichts- oder Schiedsverfahren, ausser in dem Umfang, der notwendig ist, um eine schriftliche Vergleichsvereinbarung, mit welcher eine Mediation abgeschlossen wurde, zu vollstrecken, oder wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.
2. Die Mediationsitzungen sind nicht öffentlich. Mit dem Einverständnis der Ombudsperson können die Parteien vereinbaren, dass Dritte an den Sitzungen teilnehmen dürfen.
3. Falls die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbaren, kann eine Ombudsperson nicht als Schiedsrichter, Richter, Sachverständiger oder als Parteivertreter oder Berater einer Partei in späteren Verfahren tätig sein, welche sich auf denselben Streitfall beziehen oder eine an der Mediation beteiligte Partei betreffen, und welche eingeleitet werden, nachdem die Einleitungsanzeige wirksam beim Sekretariat eingereicht wurde.
4. SCAI bewahrt die wesentlichen Akten während mindestens zehn Jahren nach dem bestätigten Abschluss der Mediation sicher auf. Nach dieser Aufbewahrungsdauer kann SCAI alle Akten physisch und elektronisch vernichten.
5. Während oder nach der Beilegung des Streitfalls oder dem Ende der Mediation sind weder SCAI, noch die Kammern, noch deren Angestellte, die Geschäftsleitung oder die Vorstandsmitglieder, noch die Ombudspersonen, die Schiedsrichter, die Mitglieder

des Gerichtshofs, noch die ernannten Sachverständigen in irgendeiner Weise verpflichtet, einer Person gegenüber oder vor (Schieds-)Gerichten Aussagen irgendwelcher Art über die Mediation zu machen. Ebenso wenig soll eine Partei versuchen, irgendeine dieser Personen in irgendeinem gerichtlichen oder anderen Verfahren im Zusammenhang mit der Mediation als Zeugen oder zu Beweis Zwecken zu benennen oder zu Aussagen zu bewegen, ausser in dem Umfang, der notwendig ist, um eine schriftliche Vergleichsvereinbarung, mit welcher eine Mediation abgeschlossen wurde, zu vollstrecken.

6. Die Ombudsperson und das SCAI-Personal unterliegen der Geheimhaltungspflicht, die für Beauftragte gilt. Die Ombudsperson ist berechtigt, die Teilnahme an einem Zivilverfahren nach Artikel 166 (1)(d) der Schweizerischen Zivilprozessordnung (ZPO) abzulehnen.⁴
7. Das Recht der Parteien auf Akteneinsicht beschränkt sich auf ihre eigene Korrespondenz mit dem Sekretariat und der Ombudsperson.⁵
8. Das Sekretariat informiert das zuständige Überwachungsorgan und die zuständige Registrierungsstelle für Finanzdienstleister über die Namen der Finanzdienstleister, die dem FIDLEG unterstehen und SCAI angeschlossen sind, sowie derjenigen, denen der Anschluss verweigert wurde und derjenigen, die ausgeschlossen wurden.⁶
9. SCAI informiert das Eidgenössische Finanzdepartement mindestens einmal jährlich mit einem Jahresbericht und einer Medienmitteilung über ihre Tätigkeit. SCAI erstellt Statistiken, die nach Anfragen, Mediationen und Themen gegliedert sind. SCAI nimmt nicht öffentlich zu einzelnen Fällen Stellung und legt keine Namen offen.
10. SCAI kann den Finanzdienstleistungsorganisationen, Banken, Mediatoren, Rechtsanwälten und Schiedsrichtern allgemeine Informationen über ihre Aktivitäten und die Aktivitäten der Ombudspersonen zur Verfügung stellen.
11. SCAI kann nicht öffentlich zugängliche Informationen über FIDLEG-Fälle und FIDLEG-Finanzdienstleister dem Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD), der FINMA, der zuständigen Aufsichtsorganisation, der zuständigen Registrierungsstelle und der zuständigen Prüfstelle übermitteln, die diese zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.⁷

⁴ SR 272.

⁵ Artikel 75 (3) FIDLEG.

⁶ Artikel 83 FIDLEG.

⁷ Artikel 88 FIDLEG.

SITZ DER MEDIATION

Artikel 12

Haben die Parteien nichts anderes vereinbart, gilt als Sitz der Mediation der Ort des Büros des Sekretariats, bei dem die Einleitungsanzeige eingereicht wurde. Sitzungen können jedoch auch an anderen Orten abgehalten werden.

ANWENDBARES RECHT

Artikel 13

1. Haben die Parteien nichts anderes vereinbart, ist auf die Durchführung der Mediation Schweizer Recht anwendbar.
2. Auf die Beziehungen zwischen SCAI und allen an der Mediation beteiligten Personen (Parteien, Parteivertreter und Berater, Ombudsperson(en), Sachverständige etc.) ist Schweizer Recht anwendbar.

V. Beendigung des Mediationsverfahrens und entsprechende Bescheinigung

BEENDIGUNG DES MEDIATIONSVERFAHRENS UND ENTSPRECHENDE BESCHEINIGUNG

Artikel 14

1. Eine Mediation gemäss der Mediationsordnung gilt als beendet:
 - (a) Nachdem alle Parteien eine Vereinbarung unterzeichnet haben, welche den Streitfall beendet;
 - (b) 90 Tage nachdem beim Sekretariat eine mangelhafte oder unvollständige Einleitungsanzeige eingereicht wurde und die einleitend(n) Partei(en) den Mangel trotz Aufforderung durch das Sekretariat nicht fristgemäss behoben hat (haben);
 - (c) zu jeder Zeit, nachdem die Ombudsperson den Parteien das Dokument gemäss Artikel 8(5) der vorliegenden Mediationsordnung zugestellt hat, wenn eine Partei die Ombudsperson und das Sekretariat schriftlich von ihrer Entscheidung in Kenntnis setzt, die Mediation zu beenden, und die anderen Parteien keine Fortsetzung ohne diese Partei wünschen. Finanzdienstleistern, die dem FIDLEG unterstehen, ist es nicht erlaubt, die Mediation mit ihren Kunden zu beenden;
 - (d) zu jeder Zeit, nachdem die Ombudsperson den Parteien das Dokument gemäss Artikel 8(5) der vorliegenden Mediationsordnung zugestellt hat, wenn gemäss der Einschätzung der Ombudsperson weitere Bemühungen

nicht zu einer Beilegung des Streitfalls führen würden, und sie die Parteien sowie das Sekretariat schriftlich in Kenntnis gesetzt hat, die Mediation zu beenden;

- (e) nach Ablauf einer Frist, welche die Parteien oder die Ombudsperson für die Beilegung des Streitfalls gesetzt haben, falls diese Frist nicht durch eine Vereinbarung zwischen allen Parteien und der Ombudsperson erstreckt wird;
 - (f) wenn die Parteien die Vorschüsse gemäss Artikel 24 der Mediationsordnung oder die SCAI Verwaltungskosten gemäss Absatz 2 Anhang B der vorliegenden Mediationsordnung nicht innerhalb der von der Ombudsperson oder dem Sekretariat gesetzten Frist überweisen;
 - (g) sobald eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit der Sache befasst ist, sofern nicht alle Parteien etwas anderes vereinbart haben.
2. Die Ombudsperson informiert das Sekretariat umgehend schriftlich darüber, dass die Mediation beendet ist. Dazu hält sie das Datum der Beendigung fest und gibt an, ob die Mediation zu keiner, zu einer teilweisen oder zu einer vollständigen Vergleichsvereinbarung führte.
 3. Falls in einer Mediation mit mehreren Parteien eine Partei oder mehrere Parteien beschliessen, sich von der Mediation zurückzuziehen:
 - (a) informieren die verbleibenden Parteien das Sekretariat umgehend schriftlich darüber, ob sie die Mediation fortsetzen wollen, und falls ja, ob sie eine Fortsetzung mit der ernannten Ombudsperson wünschen;
 - (b) informiert der Mediator das Sekretariat umgehend schriftlich über den Rückzug der Partei(en) von der Mediation und teilt mit, ob er bereit ist, die Mediation mit den verbleibenden Parteien fortzusetzen.
 4. Das Sekretariat bestätigt den Parteien und der Ombudsperson die Beendigung der Mediation schriftlich.
 5. Auf Ersuchen der Parteien oder der Ombudsperson stellt das Sekretariat den Parteien und der Ombudsperson eine Bescheinigung aus, die bestätigt, dass die Mediation stattgefunden hat und festhält, ob sie zu einem Vergleich führte. Das Sekretariat kann hierzu von den Parteien oder der Ombudsperson jegliche Dokumente verlangen, welche für die Bescheinigung als erheblich erachtet werden. Diese Dokumente

sind auf Englisch, Deutsch, Französisch oder Italienisch einzureichen oder in einer offiziellen Übersetzung in eine dieser Sprachen.

VERGLEICHSVEREINBARUNG UND ENTSPRECHENDE BESCHEINIGUNG

Artikel 15

1. Haben die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart, gilt ein Vergleich erst als abgeschlossen, wenn eine schriftliche, von den betreffenden Parteien unterzeichnete Vergleichsvereinbarung vorliegt.
2. Auf Ersuchen der Parteien und unter der Voraussetzung, dass der Mediator dem Sekretariat ein Original der unterzeichneten Vergleichsvereinbarung zur Verfügung stellt, kann das Sekretariat den Parteien durch das Sekretariat beglaubigte Kopien der Vergleichsvereinbarung ausstellen.
3. Auf Ersuchen der Parteien, und unter der Voraussetzung, dass der Mediator schriftlich bestätigt, der Unterzeichnung der Vergleichsvereinbarung durch die Parteien beigewohnt zu haben, oder falls die Parteien die Vergleichsvereinbarung beim Sekretariat unterzeichnen, kann das Sekretariat den Parteien die Echtheit der Vergleichsvereinbarung bescheinigen.
4. Das Sekretariat kann die Parteien oder den Mediator auffordern, jegliche Dokumente einzureichen, welche es für die Bescheinigung der Vergleichsvereinbarung als relevant erachtet. Diese Dokumente sind auf Englisch, Deutsch, Französisch oder Italienisch einzureichen oder in einer offiziellen Übersetzung in eine dieser Sprachen.

VI. Mediation, Gerichtsverfahren und Schiedsgerichtsbarkeit

ANRUFUNG DES GERICHTS

Artikel 16

1. Die Parteien können jederzeit schriftlich vereinbaren, ihren Streitfall oder einen Teil davon einem Gericht zu unterbreiten. In FIDLEG-Fällen kann jede Partei durch Einreichung eines Gesuchs beim zuständigen Gericht ein Verfahren einleiten und in Anwendung von Artikel 76(2) FIDLEG einseitig auf das Schlichtungsverfahren nach Artikel 197 ff. der Schweizerischen Zivilprozessordnung verzichten⁸.
2. FIDLEG-Mediationen werden beendet, sobald eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde

⁸ SR 272.

mit der Sache befasst ist (in Anwendung von Artikel 76(3) FIDLEG), sofern nicht alle Parteien etwas anderes vereinbart haben.

EINLEITUNG EINES SCHIEDSVERFAHRENS

Artikel 17

1. Die Parteien können jederzeit schriftlich vereinbaren, ihren Streitfall oder einen Teil davon an SCAI zur Regelung durch ein Schiedsverfahren gemäss der Internationalen Schweizerischen Schiedsordnung der Swiss Chambers' Arbitration Institution zu übertragen. In diesem Fall kann jede Partei ein Schiedsverfahren unter dieser Schiedsordnung durch Einreichung einer Einleitungsanzeige gemäss Artikel 3 der Internationalen Schweizerischen Schiedsordnung (Swiss Rules) einleiten. Wenn die Parteien den Streitfall im Laufe des Schiedsverfahrens beilegen, gelangt Artikel 34 Swiss Rules mit Bezug auf einen allfälligen Schiedsspruch mit vereinbartem Wortlaut zur Anwendung.
2. Die Parteien können jederzeit schriftlich vereinbaren, ihren Streitfall oder einen Teil davon durch ein Schiedsverfahren gemäss einer anderen Schiedsordnung zu regeln.
3. FIDLEG-Mediationen werden beendet, sobald ein Schiedsgericht mit der Sache befasst ist (in Anwendung von Artikel 76 (3) FIDLEG), sofern nicht alle Parteien etwas anderes vereinbart haben..

MEDIATION WÄHREND EINES LAUFENDEN SCHIEDSVERFAHRENS

Artikel 18

1. In allen Schiedsverfahren, die bei SCAI anhängig sind, kann eine Partei oder ein Schiedsrichter vorschlagen, dass die Parteien versuchen sollen, den Konflikt ganz oder teilweise mittels einer Mediation gütlich beizulegen.
2. Falls die Parteien eines Schiedsverfahrens einer Mediation nach der vorliegenden Mediationsordnung zustimmen, beginnt das Sekretariat nach Erhalt der Einleitungsanzeige sowie der Einschreibgebühr mit der Benennung einer Ombudsperson nach Massgabe des Kapitels II der Mediationsordnung.

VII. Haftungsbeschränkung

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Artikel 19

Weder die Ombudsperson noch SCAI, ihr Sekretariat noch die Kammern, noch ihre Angestellten, die Geschäftsleitung und Vorstandsmitglieder noch die Mediatoren, Schiedsrichter, Mitglieder

des Beirats für Mediation, Mitglieder des Gerichtshofs oder von ihnen ernannte Sachverständige haften für Handlungen oder Unterlassungen im Zusammenhang mit einer Mediation, die unter der vorliegenden Mediationsordnung stattfindet, es sei denn, diese Handlung oder Unterlassung erweise sich als eine persönliche vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung.

VIII. Kosten

MEDIATIONSKOSTEN

Artikel 20

Die Gebühren, Kosten und Auslagen von SCAI und der Ombudsperson ("Mediationskosten") werden gemäß der Kostenordnung (Anhang B dieser Mediationsordnung) festgelegt, welche im Zeitpunkt der Einreichung der Einleitungsanzeige beim Sekretariat in Kraft ist.

AUFTEILUNG DER MEDIATIONSKOSTEN

Artikel 21

1. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, haben sie sämtliche Mediationskosten gemäss Anhang B der vorliegenden Mediationsordnung zu tragen.
2. Sind in einem Fall mehrere einleitende Parteien oder mehrere Gegenparteien involviert, haften die einleitenden Parteien bzw. die Gegenparteien solidarisch mit den anderen Parteien ihrer Gruppe für die Zahlung aller ihnen gemäss Anhang B der Mediationsordnung auferlegten Mediationskosten.
3. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, trägt jede Partei ihre eigenen im Zusammenhang mit der Mediation angefallenen Auslagen (wie zum Beispiel Anwaltskosten, Hotels, Reisen etc.) selbst. Diese Auslagen gelten nicht als Teil der Mediationskosten.

SCAI-GEBÜHREN UND KOSTEN

Artikel 22

1. SCAI Gebühren und Kosten gemäss Anhang B der Mediationsordnung umfassen:
 - (a) Nicht erstattbare Einschreibegebühr(en);
 - (b) Verwaltungskosten;
 - (c) Bescheinigungs- und Beglaubigungsgebühren und -auslagen gemäss Artikel 14(5) und 15(2) und (3) Mediationsordnung.

2. Alle SCAI-Gebühren, -Kosten und -Auslagen sind gemäss den Angaben des Sekretariats an SCAI zu bezahlen oder bei SCAI zu hinterlegen.
3. Falls die Einschreibgebühr(en) oder die angeforderten Verwaltungskosten nicht vollumfänglich bzw. nicht innerhalb einer von SCAI gesetzten Frist bezahlt werden, wird die Mediation nicht fortgesetzt. In diesem Fall weist das Sekretariat die Ombudsperson schriftlich an, die Mediation zu unterbrechen oder zu beenden.

HONORAR UND AUSLAGEN DER OMBUDSPERSON

Artikel 23

1. Die Parteien tragen die Verantwortung für die Bezahlung des Honorars und der Auslagen der Ombudsperson gemäss der Kostenordnung (Anhang B). Sofern zwischen den Parteien und der Ombudsperson nichts anderes vereinbart ist, werden die Gebühren der Ombudsperson auf der Grundlage der Zeit berechnet, welche die Ombudsperson für die Mediation aufgewendet hat, einschliesslich ihrer Vorbereitungszeit und der Erstellung ihrer schriftlichen Einschätzung des Falles, falls vorhanden.
2. Die Ombudsperson fordert die Parteien auf, einen Vorschuss zu hinterlegen, welcher mindestens das anfängliche Honorar und die anfänglichen Auslagen der Ombudsperson deckt.
3. Während der Dauer der Mediation kann die Ombudsperson (falls nicht anders vereinbart oder, bei den dem FIDLEG unterstehenden Mediationen, der Finanzdienstleister) von jeder Partei einen gleich hohen Betrag als Vorschuss für ihr Honorar und ihre Auslagen für die betreffende Mediation einfordern. Die Ombudsperson setzt das Sekretariat darüber schriftlich in Kenntnis.
4. Uneinigkeiten bezüglich des Honorars und/oder der Auslagen der Ombudsperson werden dem SCAI-Sekretariat unterbreitet.

KOSTENVORSCHUSS FÜR GEBÜHREN UND KOSTEN

Artikel 24

1. SCAI hält die von den Parteien zu zahlenden Kostenvorschüsse auf ihrem Bankkonto.
2. Wenn der erforderliche Kostenvorschuss nicht innerhalb der festgelegten Frist vollumfänglich beim Sekretariat eingegangen ist, kann SCAI die Mediation unterbrechen oder beenden. SCAI setzt die Ombudsperson darüber umgehend schriftlich in Kenntnis.

KOSTENABRECHNUNG

Artikel 25

1. Nach Beendigung der Mediation stellt die Ombudsperson den Parteien ihr Honorar und ihre Auslagen in Rechnung, mit einer Kopie an das Sekretariat.
2. Die Rechnung enthält Einzelheiten über die im Verlauf der Mediation angefallenen Auslagen, die von der Ombudsperson aufgewendete Zeit, den vereinbarten Stundenansatz, die anwendbaren (Mehrwert-) Steuersätze sowie alle von den Parteien erhaltenen Zahlungen.
3. Überschüssige Zahlungen werden den Parteien im Verhältnis zu den jeweils aufgelisteten Zahlungen zurückerstattet.

Anhang A:

ADRESSEN UND BANKVERBINDUNG DES SEKRETARIATS

Für aktuelle Informationen über die Adressen und die Bankverbindung des SCAI-Sekretariats besuchen Sie bitte unsere Website:

<https://www.swissarbitration.org/Mediation/Initiating-mediation>

Alle Zahlungen müssen in Schweizer Franken (CHF) erfolgen und frei von allfälligen Bankgebühren eingegangen sein.

Adressen des Sekretariats

Swiss Chambers' Arbitration Institution
Sekretariat
c/o Chambre de commerce et d'industrie de Genève
4, Boulevard du Théâtre - Postfach 5039
CH-1211 Genf 11
Telefon: +41 22 819 91 57
Fax: +41 22 819 91 36
E-Mail: geneva@swissarbitration.org

Swiss Chambers' Arbitration Institution
Sekretariat
c/o Camera di Commercio Cantone Ticino
16, corso Elvezia - Postfach 5399
CH-6901 Lugano
Telefon: +41 91 911 51 11
Fax: +41 91 91 911 51 12 12
E-Mail: lugano@swissarbitration.org

Swiss Chambers' Arbitration Institution
Sekretariat
c/o Zürcher Handelskammer
Löwenstrasse 11 - Postfach
CH-8021 Zürich
Telefon: +41 44 217 40 50
Fax: +41 44 217 40 51 51
E-Mail: zurich@swissarbitration.org

Anhang B: KOSTENORDNUNG FÜR MEDIATIONEN

Eine aktualisierte Version dieses Anhangs B finden Sie auf unserer Website: www.swissarbitration.org.

1. SCAI-Registrierung und feste Gebühren

- 1.1 Für jede Partei ist eine Einschreibengebühr von CHF 1'000 geschuldet.
- 1.2 Bei dem FIDLEG unterstellten Mediationen beträgt die vom Kunden des Finanzdienstleisters zu zahlende Einschreibengebühr CHF 100.- und die vom Finanzdienstleister zu zahlende Einschreibengebühr CHF 1'900.-.
- 1.3 Sind an der Mediation mehr als zwei Parteien beteiligt, z.B. bei Massenverfahren, beträgt die von jedem weiteren Kunden zu zahlende Einschreibengebühr CHF 100.- und die vom Finanzdienstleister zu zahlende zusätzliche Einschreibengebühr CHF 900.- pro zusätzlichen Kunden. Wird die Teilnahme anderer Parteien, z.B. von Banken oder anderen Finanzdienstleistern, vereinbart, wird eine zusätzliche Einschreibengebühr von CHF 1'000.- pro zusätzlicher Partei erhoben.
- 1.4 Das Sekretariat fährt erst mit der Ernennung oder Bestätigung der Ombudsperson fort, wenn die Einschreibengebühr vollumfänglich bezahlt ist.
- 1.5 Die Einschreibengebühr ist nicht erstattbar.
- 1.6 Falls der in der Einleitungsanzeige umschriebene Streitgegenstand bereits auch Gegenstand einer in einem SCAI-Schiedsverfahren eingereichten Einleitungsanzeige ist, wird die Einschreibengebühr für die Mediation halbiert.
- 1.7 Falls die Anzahl der Parteien im Verlauf der Mediation zunimmt, wird das Sekretariat eine entsprechende Einschreibengebühr erheben und in Rechnung stellen.
- 1.8 Falls die Parteien die Ernennung oder Bestätigung von mehr als einem Mediator beantragen oder ein Mediator ersetzt wird, erhebt SCAI eine Zusatzgebühr von CHF 1'000 für jede zusätzliche Ernennung oder Bestätigung einer Ombudsperson. Die zusätzliche Gebühr ist von der(den) Partei(en) zu bezahlen, welche diese zusätzliche Dienstleistung beantragt (beantragen).
- 1.9 Für Mediationen, die länger als drei Monate sistiert sind, erhebt SCAI eine jährliche Sistierungsgebühr von CHF 2'000,

die zu gleichen Teilen von den Parteien zu tragen ist. Die Bezahlung der Sistierungsgebühr ist Voraussetzung dafür, dass das Verfahren nicht geschlossen wird.

2. SCAI Verwaltungskosten

2.1 SCAI erhebt von den Parteien folgende Verwaltungskosten in Fällen, welche nicht dem FIDLEG unterstehen:

- CHF 2'500 für Streitwerte zwischen CHF 50'000 und CHF 2'000'000;

- CHF 8'000 für Streitwerte zwischen CHF 2'000'001 und CHF 5'000'000;

- CHF 13'000 für Streitwerte zwischen CHF 5'000'001 und 10'000'000;

- CHF 17'000 für Streitwerte zwischen CHF 10'000'001 und CHF 20'000'000;

- CHF 20'000 für Streitwerte zwischen CHF 20'000'001 und CHF 50'000'000;

- CHF 23'000 für Streitwerte über CHF 50'000'000.

In Fällen, die dem FIDLEG unterstehen, erhebt SCAI die Hälfte der genannten Verwaltungskosten, welche der Finanzdienstleister zu tragen hat.

2.2 SCAI erhebt keine Verwaltungskosten für Streitwerte unter CHF 50'000.

2.3 Die Parteien haben die SCAI-Verwaltungskosten zu bezahlen, sobald das Sekretariat sie dazu auffordert.

2.4 Falls sich der Streitwert im Verlauf der Mediation erhöht kann das Sekretariat die Verwaltungskosten entsprechend anpassen und erhöhen.

3. SCAI-Bescheinigungs- und Beglaubigungsgebühren

3.1 Eine Partei, welche eine Mediationsbescheinigung anfordert, bezahlt die Bescheinigungsgebühr von CHF 500 pro Bescheinigung und trägt die dabei für SCAI anfallenden Kosten.

3.2 Eine Partei, welche eine Beglaubigung der Vergleichsvereinbarung anfordert, bezahlt eine Beglaubigungsgebühr von CHF 300 pro beglaubigte Vergleichsvereinbarung und trägt die dabei für SCAI anfallenden Kosten.

3.3 Eine Partei, welche die Echtheit einer Vergleichsvereinbarung bescheinigt haben will, bezahlt eine Gebühr von CHF 1'000 pro Bescheinigung und trägt die dabei für SCAI anfallenden Kosten.

4. Gebühren und Auslagen für die Ombudsperson

4.1 Für FIDLEG-Fälle berechnet die Ombudsperson ein Stundenhonorar von CHF 250.- bis CHF 500.- pro Stunde, abhängig von der Komplexität des Falles und dem Streitwert, welches ausschließlich vom Finanzdienstleister zu tragen ist. Die Ombudsperson informiert den Finanzdienstleister vorgängig über das Honorar, welches sie zu erheben gedenkt.

4.2 Können sich der Finanzdienstleister und die Ombudsperson nicht auf das zu zahlende Stundenhonorar einigen, entscheidet der SCAI-Beirat für Mediation über das Stundenhonorar.

4.3 In FIDLEG-Fällen können, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, maximal 40 Stunden verrechnet werden.

4.4 In anderen Fällen kann die Ombudsperson die Stundenhonorare und die Stundenzahl in Rechnung stellen, die zwischen ihr und den Parteien zu Beginn des Verfahrens vereinbart oder während des Verfahrens angepasst wurden.

4.5 Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren und wenn Reisen vereinbart werden, hat die Ombudsperson Anspruch auf die Rückerstattung von Fahrkarten der ersten Klasse. Wenn ein Taxi angemessener ist als öffentliche Verkehrsmittel, hat die Ombudsperson Anspruch auf Erstattung von Taxikosten von maximal CHF 50.- pro Weg. Flugreisen und die Anmietung von Tagungsräumen können bei Bedarf nach vorheriger Genehmigung durch das Sekretariat vereinbart werden. In FIDLEG-Fällen werden die Auslagen der Ombudsperson ausschließlich vom Finanzdienstleister getragen.

Mustermediationsklauseln und -vereinbarungen

Verschiedene Vorschläge für Mediationsklauseln, die in Verträge integriert werden können, und für Mediationsvereinbarungen, wenn die Parteien bereits in einen Streitfall involviert sind, sind auf unserer Website zu finden unter:

www.swissarbitration.org.

MUSTER FINANZMEDIATIONSKLAUSELN

In Fällen, die dem FIDLEG unterliegen, muss der Kunde keinen Vertrag mit einer solchen Klausel unterzeichnet haben, um von den Vorteilen der SCAI Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich der Finanzdienstleistungen profitieren zu können. Es genügt, dass der Finanzdienstleister dem Mediationsorgan der Swiss Chambers' Arbitration Institution angeschlossen ist.

MUSTER FINANZMEDIATIONSKLAUSEL FÜR VERTRÄGE

Alle Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, einschliesslich dessen Gültigkeit, Ungültigkeit, Verletzung oder Auflösung, sind durch ein Mediationsverfahren gemäss der Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen der Swiss Chambers' Arbitration Institution zu regeln. Es gilt die zur Zeit der Zustellung der Einleitungsanzeige in Kraft stehende Fassung der Mediationsordnung.

Der Sitz der Mediation ist ... [Stadt] in ... [Land]; Sitzungen können auch in ... [Stadt] in ... [Land] abgehalten werden.

Die Sprache der Mediation ist ... [gewünschte Sprache einfügen].

MUSTER FINANZMEDIATIONSVEREINBARUNG, WENN DIE PARTEIEN BEREITS IN EINEN STREITFALL INVOLVIERT SIND

Die Parteien einigen sich hiermit darauf, folgenden Streitfall gemäss der Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen der Swiss Chambers' Arbitration Institution zu regeln.

[kurze Beschreibung des Streitfalls]

Der Sitz der Mediation ist ... [Stadt] in ... [Land]; Sitzungen können auch in ... [Stadt] in ... [Land] abgehalten werden.

Die Sprache der Mediation ist ... [gewünschte Sprache einfügen].

MEDIATION UND SCHIEDSGERICHTSBARKEIT

Parteien, die eine Mediation in Verbindung mit einem Schiedsverfahren wünschen, mögen sich an der SCAI-Website orientieren:

www.swissarbitration.org

MUSTER FINANZMEDIATIONS- UND SCHIEDSKLAUSEL FÜR VERTRÄGE

Alle Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, einschliesslich dessen Gültigkeit, Ungültigkeit, Verletzung oder Auflösung, sind durch ein Mediationsverfahren gemäss der Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen der Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI) zu regeln. Es gilt die zur Zeit der Zustellung der Einleitungsanzeige in Kraft stehende Fassung der Mediationsordnung.

Der Sitz der Mediation ist ... [Stadt] in ... [Land]; Sitzungen können auch in ... [Stadt] in ... [Land] abgehalten werden.

Die Sprache der Mediation ist ... [gewünschte Sprache einfügen].

Falls die Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche nicht innerhalb von 60 Tagen nach der Ernennung der Ombudsperson durch das SCAI Sekretariat vollständig durch das Mediationsverfahren gelöst werden können, sind sie durch ein Schiedsverfahren gemäss der Internationalen Schweizerischen Schiedsordnung der SCAI zu regeln.

Das Schiedsgericht besteht aus ... [„einem“, „drei“, „einem oder drei“] Schiedsrichtern.

Der Sitz des Schiedsverfahrens ist ... [Stadt] in ... [Land]; Sitzungen können auch in ... [Stadt] in ... [Land] abgehalten werden.

Die Sprache des Schiedsverfahrens ist ... [gewünschte Sprache einfügen].

Das Schiedsverfahren wird gemäss den Bestimmungen des Beschleunigten Verfahrens durchgeführt [falls dieses von den Parteien gewünscht wird].

MUSTER FINANZMEDIATIONS- UND SCHIEDSVEREINBARUNG, WENN DIE PARTEIEN BEREITS IN EINEN STREITFALL INVOLVIERT SIND

Die Parteien einigen sich hiermit, folgenden Streitfall gemäss der Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen der Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI) zu regeln.

[kurze Beschreibung des Streitfalls]

*Der Sitz der Mediation ist ... [Stadt] in ... [Land]; Sitzungen können auch in ... [Stadt] in ... [Land] abgehalten werden.
Die Sprache der Mediation ist ... [gewünschte Sprache einfügen].*

Falls die Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche nicht innerhalb von 60 Tagen nach der Ernennung der Ombudsperson durch das SCAI Sekretariat vollständig durch das Mediationsverfahren gelöst werden können, sind sie durch ein Schiedsverfahren gemäss der Internationalen Schweizerischen Schiedsordnung der SCAI zu regeln.

Das Schiedsgericht besteht aus ... [„einem“, „drei“, „einem oder drei“] Schiedsrichtern.

Der Sitz des Schiedsverfahrens ist ... [Stadt] in ... [Land]; Sitzungen können auch in ... [Stadt] in ... [Land] abgehalten werden.

Die Sprache des Schiedsverfahrens ist ... [gewünschte Sprache einfügen].

Das Schiedsverfahren wird gemäss den Bestimmungen des Beschleunigten Verfahrens durchgeführt [falls dieses von den Parteien gewünscht wird].

Inhaltsverzeichnis

Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen	1
Januar 2020	1
Einleitung	2
I. Einleitende Bestimmungen	3
ANWENDUNGSBEREICH	3
Artikel 1	3
EINLEITUNGSANZEIGE	4
Artikel 2	4
II. Auswahl und Kompetenzen der Ombudsperson	6
AUSWAHL UND ERSETZUNG DER OMBUDSPERSON	6
Artikel 3	6
III. Die Ombudsperson	6
UNABHÄNGIGKEIT, UNPARTEILICHKEIT UND VERFÜGBARKEIT DER OMBUDSPERSON	6
Artikel 4	6
ZUSTELLUNG DER AKTEN AN DIE OMBUDSPERSON	7
Artikel 5	7
Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson	7
Artikel 6	7
ROLLE DER OMBUDSPERSON	8
Artikel 7	8
IV. Verfahrensregeln	9
DURCHFÜHRUNG DER MEDIATION	9
Artikel 8	9
MASSENVERFAHREN	11
Artikel 9	11
STELLVERTRETUNG	13
Artikel 10	13
VERTRAULICHKEIT	13
Artikel 11	13
SITZ DER MEDIATION	15
Artikel 12	15
ANWENDBARES RECHT	15
Artikel 13	15
V. Beendigung des Mediationsverfahrens und entsprechende Bescheinigung	15

BEENDIGUNG DES MEDIATIONSVERFAHRENS UND ENTSPRECHENDE BESCHEINIGUNG	15
Artikel 14	15
VERGLEICHSVEREINBARUNG UND ENTSPRECHENDE BESCHEINIGUNG	17
Artikel 15	17
VI. Mediation, Gerichtsverfahren und Schiedsgerichtsbarkeit	17
ANRUFUNG DES GERICHTS	17
Artikel 16	17
EINLEITUNG EINES SCHIEDSVERFAHRENS	18
Artikel 17	18
MEDIATION WÄHREND EINES LAUFENDEN SCHIEDSVERFAHRENS	18
Artikel 18	18
VII. Haftungsbeschränkung	18
HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG	18
Artikel 19	18
VIII. Kosten	19
MEDIATIONSKOSTEN	19
Artikel 20	19
AUFTEILUNG DER MEDIATIONSKOSTEN	19
Artikel 21	19
SCAI-GEBÜHREN UND KOSTEN	19
Artikel 22	19
HONORAR UND AUSLAGEN DER OMBUDSPERSON	20
Artikel 23	20
KOSTENVORSCHUSS FÜR GEBÜHREN UND KOSTEN	20
Artikel 24	20
KOSTENABRECHNUNG	21
Artikel 25	21
Anhang A:	22
ADRESSEN UND BANKVERBINDUNG DES SEKRETARIATS	22
Anhang B:	23
KOSTENORDNUNG FÜR MEDIATIONEN	23
Mustermediationsklauseln und -vereinbarungen	26