

# Verfahrensreglement

der

## Unabhängigen Ombudsstelle Schweiz AG

(nachfolgend: UOS)

mit Sitz an der Bahnhofstrasse 24, 8001 Zürich

Der Verwaltungsrat beschliesst, gestützt auf die Gesellschaftsstatuten und das Gesetz, nachfolgendes Reglement über das Vermittlungsverfahren zwischen Finanzdienstleistern bzw. Finanzinstituten und ihren Kundinnen und Kunden für die Unabhängigen Ombudsstelle Schweiz AG.

<b>I. Einleitende Bestimmungen .....</b>	<b>6</b>
Artikel 1 – Anwendungsbereich.....	6
Artikel 2 – Sitz des Vermittlungsverfahrens .....	7
Artikel 3 – Begriffe .....	7
<b>II. Einleitungsphase.....</b>	<b>8</b>
Artikel 4 – Ziel, Parteibeitrag und Führung .....	8
Artikel 5 – Verfahrenseinleitung.....	8
Artikel 6 – Inhalt des Vermittlungsgesuches .....	8
Artikel 7 – Form des Vermittlungsgesuches .....	9
Artikel 8 – Art der Verfahrenskommunikation .....	9
Artikel 9 – Einschreibegebühr.....	10
Artikel 10 – Nachfrist für ungültiges Vermittlungsgesuch.....	10
Artikel 11 – Missbräuchliches Vermittlungsgesuch.....	10
Artikel 12 – Beginn des Vermittlungsverfahrens.....	10
Artikel 13 – Verfahrensschritte der Einleitungsphase .....	10
Artikel 14 – Abschluss der Einleitungsphase .....	11
<b>III. Dokumentationsphase .....</b>	<b>12</b>
Artikel 15 – Ziel, Parteibeitrag und Führung .....	12
Artikel 16 – Aktenstudium der Vermittlungsperson .....	12
Artikel 17 – Ergänzungsfragen.....	12
Artikel 18 – Einreichung weiterer Dokumente .....	12
Artikel 19 – Zusammenstellung der Ausgangslage .....	12
Artikel 20 – Abschluss der Dokumentationsphase .....	13
<b>IV. Verhandlungsphase .....</b>	<b>13</b>
Artikel 21 – Ziel, Parteibeitrag und Führung .....	13
Artikel 22 – Orientierung über die Verhandlungsphase.....	14
Artikel 23 – Sitzungseinladung(en) .....	14
Artikel 24 – Durchführung und Teilnahme der Vermittlungssitzung .....	14
Artikel 25 – Zusätzliche Vermittlungssitzungen .....	14
Artikel 26 – Sitzungsprotokoll.....	14
Artikel 27 – Keine Öffentlichkeit der Sitzungen.....	15
Artikel 28 – Verhandlungsende .....	15

Artikel 29 – Verfahrensabschlussmitteilung.....	15
<b>V. Abschlussphase.....</b>	<b>15</b>
Artikel 30 – Ziel, Parteibeitrag und Führung .....	15
Artikel 31 – Verfahrensabschlussbericht.....	16
Artikel 32 – Finalisierung, Übersendung und anonymisierte Datenverwendung .....	16
Artikel 33 – Bescheinigung der Kopie des Einigungsprotokolls.....	17
Artikel 34 – Bescheinigung der Echtheit des Einigungsprotokolls.....	17
Artikel 35 – Mitwirkung für Bescheinigungen .....	17
Artikel 36 – Kosten und Rechnung .....	17
<b>VI. Allgemeine Verfahrensgrundsätze.....</b>	<b>18</b>
Artikel 36 – Allgemeines .....	18
Artikel 37 – Methode.....	18
Artikel 38 – Handeln nach Treu und Glauben .....	18
Artikel 39 – Unabhängigkeit .....	18
Artikel 40 – Vertraulichkeit.....	19
Artikel 41 – Gleichbehandlung .....	19
Artikel 42 – Verhältnis zum Schweizer Recht .....	19
Artikel 43 – Durchführen der einzelnen Verfahren .....	19
Artikel 45 – Ausstand.....	20
Artikel 46 – Teilnahme.....	21
Artikel 47 – Durchführung .....	21
<b>VII. Schlussbestimmungen .....</b>	<b>21</b>
Artikel 50 – Haftungsbeschränkung .....	21
Artikel 51 – Inkrafttreten des UOS-Vermittlungsreglements.....	21
Artikel 52 – Vorrang des deutschen Originaltextes.....	21
Artikel 53 – Anwendbares Recht .....	22
Artikel 54 – Gerichtsstand .....	22

## Einführung

Die Unabhängige Ombudsstelle Schweiz AG (UOS) bietet ein Vermittlungsverfahren im Sinne von Art. 74 ff. FIDLEG zur möglichen Erledigung von Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden von Finanzdienstleistern (KFD) bzw. von Finanzinstituten (KFI) auf der einen Seite und Finanzdienstleistern (FD) bzw. Finanzinstituten (FI) auf der anderen Seite an. Dazu wurde sie am 07.12.2020 vom EFD gemäss Artikel 84 Abs. 1 FIDLEG anerkannt. Die ihr gemäss Art. 77 FIDLEG angeschlossenen FD und gemäss Art. 16 FINIG angeschlossenen FI (Link auf aktuelle Liste der angeschlossenen FD und FI auf der UOS-Website) haben die Regeln des vorliegenden UOS-Vermittlungsverfahrensreglements mit ihrem Anschluss an die UOS für sich als verbindlich anerkannt. Die KFD und KFI anerkennen dieselben Regeln mit der Einreichung ihrer Einleitungsanzeige.

Das Vermittlungsverfahren gemäss Art. 74 ff. FIDLEG ist eine Methode der Streitbeilegung, bei der die Parteien mit der Hilfe einer neutralen Drittperson (der UOS-Ombudsperson persönlich oder einer bzw. einem von der UOS zugelassenen Vermittlerin oder Vermittler, hiernach Vermittlungsperson), nach einer einvernehmlichen Lösung ihres Streitfalls suchen, um bestehende Konflikte zu bereinigen und/oder zukünftige Konflikte zu vermeiden. Die Vermittlungsperson fördert den Austausch von Informationen und Standpunkten zwischen den Parteien und ermutigt sie, nach gemeinsamen Lösungen zu suchen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entsprechen.

Das UOS-Vermittlungsverfahren ist unbürokratisch, fair, rasch, unparteiisch und für die Kundin oder den Kunden kostengünstig oder kostenlos (Art. 75 FIDLEG), sowie vertraulich, strukturiert, freiwillig und ergebnisoffen. Es hat keinen Einfluss auf allfällige Fristenläufe in der strittigen Sache und verhindert oder ersetzt weder eine Zivilklage noch eine Betreuung. Führt das Vermittlungsverfahren jedoch zu keiner Lösung, kann die später klagende Partei auf ein Schlichtungsverfahren gemäss der Schweizer Zivilprozessordnung verzichten.

Die Konfliktparteien (KFD und FD bzw. KFI und FI) nehmen am UOS-Vermittlungsverfahren eigenverantwortlich teil, sind an einer konstruktiven Konfliktbearbeitung interessiert und erarbeiten eigene Lösungen.

Die Vermittlungspersonen der UOS sind unabhängig, qualifiziert und agieren professionell. Sie werden gemäss einem strengen Kriterienkatalog der UOS zugelassen und von der UOS-Ombudsperson überwacht und unterstützt.

Ziel der UOS, der Ombudsperson und der durch die UOS zugelassenen Vermittlungspersonen ist es, mit dem UOS-Vermittlungsverfahren zur Zuverlässigkeit, Effizienz, Stabilität und Transparenz des Schweizer Finanzmarktes beizutragen.

### **Die vier Phasen der UOS-Vermittlung**

Mit dem Ziel einer gewissen Leser-Freundlichkeit ist das vorliegende UOS-Vermittlungsverfahrensreglement so gegliedert, dass nach ein paar einleitenden Bestimmungen die vier aufeinanderfolgenden Phasen des UOS-Vermittlungsverfahrens behandelt werden:

- 1) Einleitungsphase
- 2) Dokumentationsphase
- 3) Verhandlungsphase
- 4) Abschlussphase.

Erst danach werden die Verfahrensgrundsätze vor den Schlussbestimmungen festgehalten.

\* \* \* \* \*

## I. Einleitende Bestimmungen

### Artikel 1 – Anwendungsbereich

#### 1. Parteistellung

Das vorliegende UOS-Verfahrensreglement ist anwendbar auf Vermittlungen i. S. von Artikel 74 ff. FIDLEG zwischen Kundinnen und Kunden von Finanzdienstleistern (KFD) bzw. von Finanzinstituten (KFI) auf der einen Seite und Finanzdienstleistern (FD) bzw. Finanzinstituten (FI) auf der anderen Seite.

Kundinnen und Kunden von nicht angeschlossenen Finanzdienstleistern und Finanzinstituten können im Einverständnis mit Letzteren das UOS-Verfahrensreglement gemeinsam für anwendbar erklären und diese gemeinsame Erklärung der UOS mit dem Vermittlungsgesuch zusammen einreichen. Die UOS behält sich vor, diese Fälle ohne Begründung abzuweisen.

#### 2. Zeitlich

Die vorliegende Fassung des UOS-Verfahrensreglements ist auf Vermittlungsverfahren anwendbar, bei denen das Vermittlungsgesuch gemäss Artikel 5 ff. UOS-Verfahrensreglement dem UOS Sekretariat am oder nach dem Datum von dessen Inkrafttreten zugestellt wird.

#### 3. Sachlich

Das vorliegende UOS-Verfahrensreglement ist auf Konflikte anwendbar, die Kundinnen und Kunden gegen dem Schweizer Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG) unterstellte Finanzdienstleister bzw. dem Schweizer Finanzinstitutsgesetz (FINIG) unterstellte Finanzinstitute austragen oder vice versa.

#### 4. Kein anderes Verfahren hängig oder bereits durchgeführt

Gerichte dürfen sich mit dem der UOS zur Vermittlung unterbreiteten Konflikt nicht bereits befassen oder bereits befasst haben. Falls der Konflikt während eines laufenden Verfahrens zusätzlich bei einem Gericht anhängig gemacht wird oder sich herausstellt, dass in derselben Sache bereits ein Verfahren durchgeführt wurde, stellt die UOS das Verfahren unverzüglich ein.

## **Artikel 2 – Sitz des Vermittlungsverfahrens**

Als Sitz des Vermittlungsverfahrens gilt die Adresse des UOS-Sekretariates an der Bahnhofstrasse 24 in Zürich. Sitzungen können jedoch auf Anweisung des UOS-Sekretariates auch an anderen Orten und in anderen Landesteilen abgehalten werden.

## **Artikel 3 – Begriffe**

### **1. Parteibezeichnungen**

Die am UOS-Vermittlungsverfahren teilnehmenden Parteien sind:

- die Kundinnen und Kunden der dem FIDLEG unterstellten Finanzdienstleister (KFD) einerseits sowie
- dem FIDLEG unterstellte Finanzdienstleister (FD) andererseits, bzw.
- die Kundinnen und Kunden der dem FINIG unterstellten Finanzinstitute (KFI) einerseits sowie
- dem FINIG unterstellte Finanzinstitute (FI) andererseits.

Beide zusammen werden sie jeweils «die Parteien» genannt.

Diejenige Partei, welche das Vermittlungsverfahren eingeleitet hat, wird auch als «die einleitende Partei» bezeichnet.

Die andere am selben Verfahren teilnehmende Partei wird auch als «die Gegenpartei» bezeichnet.

### **2. Verfahrensbeteiligte seitens der UOS**

#### **2.1. Ombudsperson**

Die UOS-Ombudsperson ist eine vom Verwaltungsrat der UOS ernannte Fachperson, die mit der Oberleitung und der Berichterstattung über die UOS-Vermittlungsverfahren beauftragt ist. Sie hat die Aufsicht über die Vermittlungspersonen inne und kann Vermittlungsverfahren auch selbst führen.

#### **2.2. Vermittlungsperson**

Die Vermittlungsperson ist eine von der UOS zugelassene Vermittlerin oder ein Vermittler, welche/r in Stellvertretung der Ombudsperson die UOS-Vermittlungen durchführen darf. Sie wird dabei von der Ombudsperson unterstützt und beaufsichtigt.

### **2.3. Sekretariat**

Die Geschäftsstelle der UOS mit Sitz in Zürich wird als «das Sekretariat» bezeichnet. Sie ist für die Administration der UOS-Vermittlungsverfahren und die Unterstützung der Vermittlungspersonen und der Ombudsperson verantwortlich.

## **II. Einleitungsphase**

### **Artikel 4 – Ziel, Parteibeitrag und Führung**

In der Einleitungsphase geht es darum, eine gute Grundlage für eine effiziente, zielgerichtete und kostengünstige Vermittlung zu erarbeiten.

Die Parteien sind angehalten dazu beizutragen, indem sie den Sachverhalt der Konfliktsituation, die daraus abgeleitete/n Forderung/en und deren Begründung aus ihrer Perspektive konzis darlegen und wo möglich mit relevanten Informationen und Dokumenten untermauern.

Das UOS-Sekretariat ist in dieser Phase federführend. Es bezieht die Ombudsperson wo nötig in seine Entscheidungsfindung mit ein.

### **Artikel 5 – Verfahreseinleitung**

Diejenige Partei, die ein Vermittlungsverfahren einleiten möchte, reicht ein Gesuch um ein Vermittlungsverfahren bei der UOS auf dem dafür vorgesehenen UOS-Formular (Link zum Formular Vermittlungsgesuch auf der UOS-Website) auf Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch beim Sekretariat (postalisch oder elektronisch) ein.

### **Artikel 6 – Inhalt des Vermittlungsgesuches**

Die UOS stellt den Berechtigten ein Gesuchsformular zur Verfügung. Dieses muss von der einleitenden Partei wie folgt ausgefüllt werden:

1. die Namen, Adressen, Telefonnummern, (gegebenenfalls) Faxnummern, E-Mail-Adressen und (gegebenenfalls) weitere für eine angemessene elektronische Kommunikation erforderlichen Kontaktangaben der beiden Parteien und (gegebenenfalls) ihrer Rechtsvertreter, (gegebenenfalls) unter Beilage einer Vollmachtenkopie;
2. eine kurze Beschreibung des Streitfalls, allenfalls wie folgt gegliedert:
  - a. wie kam es zur Auseinandersetzung (Sachverhaltsbeschreibung aus Sicht der einleitenden Partei)



- b. Formulierung der Forderung der einleitenden Partei
  - c. Begründung der (Rechts-)Grundlage der Forderung
  - d. gegebenenfalls ein erstes Angebot für eine mögliche Lösung aus Sicht der einleitenden Partei;
3. Beschreibung (Glaubhaftmachung) des vorgängigen Einigungsversuches mit der Gegenpartei;
  4. Bestätigung, dass sich nicht bereits eine andere Verwaltungsbehörde oder ein Gericht mit der Sache befasst und dass die einleitende Partei zur Kenntnis genommen hat, dass die Einleitung des UOS-Vermittlungsverfahrens keinen Einfluss auf materiell-rechtliche oder prozessrechtliche Fristenläufe hat;
  5. als Anhaltspunkt eine grobe Schätzung des Streitwerts;
  6. einen Vorschlag zur Sprache des Vermittlungsverfahrens;
  7. Erklärung, dass die einleitende Partei diejenige Fassung des UOS-Vermittlungsverfahrensreglements, welche zu diesem Zeitpunkt in Kraft ist, als verbindlich anerkennt;
  8. Bestätigung der Bezahlung der Einschreibgebühr gemäss der Kostenordnung, welche im Zeitpunkt der Einreichung des Vermittlungsgesuches in Kraft ist;
  9. von KFD und KFI nicht angeschlossener FD bzw. FI eine Vereinbarung zwischen den Parteien, dass sie eine Vermittlung in ihrer Konfliktsache durch die UOS gemäss dem UOS-Vermittlungsverfahren wünschen nach Art. 1 Ziff. 1 UOS-Verfahrensreglement;
  10. gegebenenfalls weitere Dokumente, sofern diese für das Vermittlungsverfahren wesentlich sind.

### **Artikel 7 – Form des Vermittlungsgesuches**

Das Vermittlungsgesuch kann über das Online-Formular «Vermittlungsgesuch» auf der UOS-Website eingereicht werden. Alternativ kann das Formular «Vermittlungsgesuch» auf der UOS-Website auch heruntergeladen und per E-Mail oder per Post zu Händen des Sekretariates eingereicht werden.

Auf Verlangen des Sekretariates hat die einleitende Partei das Vermittlungsgesuch in Papierform einzureichen.

### **Artikel 8 – Art der Verfahrenskommunikation**

Die Parteien und das Sekretariat können sich darauf einigen, alle weiteren Dokumente per E-Mail oder durch ein anderes angemessenes elektronisches Mittel einzureichen.

## **Artikel 9 – Einschreibegebühr**

Die Einschreibegebühr wird für das Bearbeiten des Vermittlungsgesuches durch das Sekretariat geschuldet und mit der Einreichung des Vermittlungsgesuches fällig. Ihre Höhe richtet sich nach der UOS-Kostenordnung, welche zum Zeitpunkt der Einreichung des Vermittlungsgesuches in Kraft ist.

## **Artikel 10 – Nachfrist für ungültiges Vermittlungsgesuch**

Falls die Einschreibegebühr nicht bezahlt wird, das Vermittlungsgesuch unvollständig ist, oder in einer anderen Sprache als den drei Schweizer Amtssprachen oder Englisch eingereicht wird, kann das Sekretariat die einleitende Partei zur Behebung der Mängel innerhalb einer angemessenen Frist auffordern.

Falls die einleitende Partei dieser Aufforderung innerhalb der vom Sekretariat gesetzten Frist nachkommt, gilt das Vermittlungsgesuch als gültig eingereicht. Andernfalls wird das Verfahren nicht an die Hand genommen. Die Einschreibegebühr bleibt jedoch fällig. Für eine erneute Einreichung eines Vermittlungsgesuches zwischen denselben Parteien wird eine erneute Einschreibegebühr fällig.

## **Artikel 11 – Missbräuchliches Vermittlungsgesuch**

Falls sich herausstellt, dass die versuchte Einleitung offensichtlich missbräuchlich ist oder dass in der gleichen Sache bereits ein UOS-Vermittlungsverfahren durchgeführt wurde oder hängig ist, nimmt das Sekretariat die Sache nicht an Hand, bzw. bricht es die Vermittlung ab. Die Einschreibegebühr bleibt fällig.

## **Artikel 12 – Beginn des Vermittlungsverfahrens**

Das Verfahren beginnt an dem Tag, an welchem das Sekretariat der einleitenden Partei bestätigt, dass sowohl die Einschreibegebühr als auch das Vermittlungsgesuch vollständig eingegangen ist.

## **Artikel 13 – Verfahrensschritte der Einleitungsphase**

Nach Erhalt eines gültig eingereichten Vermittlungsgesuches und dem Eingang der entsprechenden Einschreibegebühr geht das Sekretariat wie folgt vor:

1. Das Sekretariat bestätigt den Beginn des Vermittlungsverfahrens mit der Zuteilung einer Verfahrensnummer an die Parteien mit angehängter Kopie des Vermittlungsgesuches für die Gegenpartei und die UOS-Ombudsperson.
2. Das Sekretariat schlägt der UOS-Ombudsperson eine oder mehrere durch die UOS zugelassene/n Vermittlungsperson/en vor.
3. Die UOS-Ombudsperson ernennt eine fallführende Vermittlungsperson nach Absprache mit derselben und teilt diese dem Sekretariat mit.
4. Das Sekretariat holt bei dieser Vermittlungsperson eine formelle Erklärung ein, dass keine Interessenkonflikte bestehen und sie die nötige zeitliche Kapazität hat, das Vermittlungsverfahren zügig durchzuführen.
5. Danach teilt das Sekretariat diese Personalie den Parteien mit und lädt zu einer Stellungnahme der Gegenpartei unter Fristansetzung ein. Es erinnert an die elektronisch verfügbaren aktuellen Reglemente der UOS sowie gegebenenfalls auf weitere UOS-interne zweckdienliche Dokumente. Es erinnert die FD und FI an die Teilnahme- und Mitwirkungspflicht gemäss Art. 78 FIDLEG.
6. Gleichzeitig stellt es der Vermittlungsperson die bisher in der Sache eingegangenen Akten zu.
7. Nach Eingang der Stellungnahme der Gegenpartei bestätigt das Sekretariat deren Eingang und übermittelt sie der fallführenden Vermittlungsperson.
8. Das Sekretariat lädt die einleitende Partei ein, die Stellungnahme der Gegenpartei zu kommentieren und setzt ihr dafür eine Frist an. Gleichzeitig setzt es die Höhe des durch den FD oder das FI zu leistenden ersten Vorschusses für die Vermittlungsverfahrenskosten fest und verlangt diesen ein. Die Bezahlung des Vorschusses ist nicht Voraussetzung für die Durchführung des Vermittlungsverfahrens.

#### **Artikel 14 – Abschluss der Einleitungsphase**

Nach Ablauf der Frist zur Kommentierung der Stellungnahme der Gegenpartei meldet das Sekretariat den Parteien, der Vermittlungsperson und der Ombudsperson den Abschluss der Einleitungsphase sowie den Stand betreffend Eingang des Kostenvorschusses und übermittelt allfällige neue Akten.

### **III. Dokumentationsphase**

#### **Artikel 15 – Ziel, Parteibeitrag und Führung**

Nach Abschluss der Einleitungsphase folgt die Dokumentationsphase. In dieser Phase geht es darum, die Dokumentation des Sachverhaltes zu vervollständigen, währenddem sich die Vermittlungsperson im Hinblick auf lösungsorientierte Vermittlungssitzungen in die Sache vertieft. Die Vermittlungsperson strukturiert die eingegangenen Dokumente und bereitet diese für die Sitzung vor.

Die Parteien sind angehalten, zu einer effizienten Dokumentationsphase beizutragen, indem sie alle angeforderten Dokumente und/oder Erklärungen zeitnah einreichen und der Vermittlungsperson für Nachfragen kooperativ zur Verfügung stehen.

In dieser Phase ist die Vermittlungsperson federführend, wobei alle Dokumente weiterhin über das Sekretariat eingereicht werden.

#### **Artikel 16 – Aktenstudium der Vermittlungsperson**

Die Vermittlungsperson prüft die von den Parteien eingereichten Unterlagen in materieller Hinsicht.

#### **Artikel 17 – Ergänzungsfragen**

Die zuständige Vermittlungsperson hat die Möglichkeit, den Parteien, unter Zuhilfenahme des Sekretariats, Ergänzungsfragen zu stellen.

#### **Artikel 18 – Einreichung weiterer Dokumente**

Die zuständige Vermittlungsperson hat die Möglichkeit, von den Parteien, unter Zuhilfenahme des Sekretariats, weitere Dokumente einzuverlangen.

#### **Artikel 19 – Zusammenstellung der Ausgangslage**

Die zuständige Vermittlungsperson stellt nach Sichtung der eingereichten Dokumente und allfälligen weiteren Abklärungen die wesentlichen Punkte betreffend Durchführung und Organisation des Vermittlungsverfahrens sowie betreffend die Konfliktsituation in einem kurzen Dokument zusammen. Dieses Dokument stellt die Vermittlungsperson unter Zuhilfenahme des Sekretariats den Parteien und der Ombudsperson zur Verfügung. Dabei

räumt das Sekretariat den Parteien eine kurze Frist zu einer Kurz-Stellungnahme zu diesem Dokument, ein.

Dieses Dokument beinhaltet:

1. Parteibezeichnungen, ev. mit Bezeichnung der Rechtsvertreter
2. Vermittlungsperson
3. Verfahrenssprache
4. Streitgegenstand mit den gegenseitigen Forderungen
5. Zusammenfassung der gegenseitigen Stellungnahmen
6. allenfalls Zusammenfassung der von den Parteien angebotenen Lösungsansätze
7. Verzeichnis der eingereichten Dokumente
8. allenfalls angedachte Verfahrensschritte (zum Beispiel Anzahl Sitzungen)
9. allenfalls Weiteres von der Vermittlungsperson.

#### **Artikel 20 – Abschluss der Dokumentationsphase**

Nach Erhalt der Kurz-Stellungnahmen und deren Studium oder nach unbenutztem Ablauf der Frist für die Kurzstellungnahmen, informiert die zuständige Vermittlungsperson das Sekretariat und die Ombudsperson über den Abschluss der Dokumentationsphase.

### **IV. Verhandlungsphase**

#### **Artikel 21 – Ziel, Parteibeitrag und Führung**

In der Verhandlungsphase geht es darum, in einer oder mehreren Vermittlungssitzungen den Konflikt zwischen den Parteien mit den Mitteln der Mediation strukturiert zu verhandeln und mit der Hilfe der Vermittlungsperson nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen. Ziel ist es, bestehende Konflikte zu bereinigen und/oder zukünftige Konflikte zu vermeiden.

Die Parteien sind angehalten dazu beizutragen, indem sie sich sachbezogen und lösungsorientiert einbringen. Sie nehmen an den Sitzungen eigenverantwortlich teil und erarbeiten eigene Lösungsvorschläge.

In dieser Phase ist die Vermittlungsperson federführend, wobei alle Sitzungstermine und ein allfälliger weiterer Austausch von Dokumenten weiterhin über das Sekretariat anberaumt, bzw. organisiert werden.

## **Artikel 22 – Orientierung über die Verhandlungsphase**

Die Vermittlungsperson orientiert in einem Schreiben an die Parteien und die Ombudsperson über ihre Absicht, wie sie das Vermittlungsverfahren durchführen will, insbesondere in welchen Schritten und in wie vielen geplanten Vermittlungssitzungen. Gleichzeitig beauftragt sie das Sekretariat mit der Organisation und Anberaumung der Vermittlungssitzung/en.

## **Artikel 23 – Sitzungseinladung(en)**

Das Sekretariat organisiert nach Rücksprache mit der Vermittlungsperson und den Parteien den oder die Sitzungstermin/e sowie die Räumlichkeiten für die Vermittlungssitzung/en.

Danach lädt es die Parteien und die Vermittlungsperson schriftlich zur jeweiligen Vermittlungssitzung ein. Die Einladung enthält mindestens folgende Punkte:

1. Parteibezeichnungen
2. Streitgegenstand
3. Vermittlungsperson
4. Verfahrenssprache
5. Sitzungsort
6. Sitzungsbeginn und -ende.

## **Artikel 24 – Durchführung und Teilnahme der Vermittlungssitzung**

Die Vermittlungssitzungen werden gemäss Sitzungseinladungen unter der Leitung der Vermittlungsperson durchgeführt. Beide Parteien sind verpflichtet, an den Sitzungen teilzunehmen.

## **Artikel 25 – Zusätzliche Vermittlungssitzungen**

Die Parteien können sich auf die Durchführung zusätzlicher Vermittlungssitzungen einigen.

## **Artikel 26 – Sitzungsprotokoll**

Im Anschluss an die Sitzung verfasst die Vermittlungsperson ein Sitzungsprotokoll, welches den Parteien und der Ombudsperson über das Sekretariat zugestellt wird. Am Schluss des Protokolls hält die Vermittlungsperson fest, ob es zu einer weiteren Vermittlungssitzung kommen soll. Wenn dem so ist, lädt das Sekretariat erneut dazu ein.

## **Artikel 27 – Keine Öffentlichkeit der Sitzungen**

Die Vermittlungssitzungen sind nicht öffentlich.

Mit dem Einverständnis der Vermittlungsperson und der Ombudsperson können die Parteien vereinbaren, dass Dritte an den Sitzungen teilnehmen dürfen. Diese Dritten haben vor jeder Vermittlungssitzung eine Erklärung zu unterzeichnen, dass sie die Existenz des Konfliktfalles, den Inhalt des Falles und der Sitzungen sowie die involvierten Parteien und den Namen der Vermittlungsperson streng vertraulich behandeln.

## **Artikel 28 – Verhandlungsende**

Die Verhandlungsphase endet

1. bei einer erfolgreichen Vermittlung nach einer oder mehreren Vermittlungssitzungen;
2. falls keine Einigung erzielt werden kann;
3. falls eine Einigung aussichtslos erscheint;
4. sobald eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit der Sache befasst ist.

## **Artikel 29 – Verfahrensabschlussmitteilung**

Die Vermittlungsperson informiert das Sekretariat und die Ombudsperson umgehend schriftlich, dass das Vermittlungsverfahren beendet ist. Dazu hält sie das Datum der Beendigung fest und gibt an, ob die Vermittlung zu keiner, zu einer teilweisen oder zu einer vollständigen Einigung über die Konfliktpunkte der Parteien führte. Bei einer Einigung legt sie der Mitteilung das von den Parteien unterschriebenen Einigungsergebnisprotokoll bei.

Das Sekretariat bestätigt den Parteien, der Vermittlungsperson und der Ombudsperson die Beendigung des Vermittlungsverfahren schriftlich.

## **V. Abschlussphase**

### **Artikel 30 – Ziel, Parteibeitrag und Führung**

In der Abschlussphase geht es darum, das Vermittlungsverfahren für die Statistiken und für Ausbildungszwecke aufzuarbeiten und die Ergebnisse zusammenzufassen. Das

Vermittlungsverfahren soll zudem in administrativer und finanzieller Hinsicht abgeschlossen werden.

Die Parteien sind angehalten, bei Einigung die vereinbarten Punkte zeitnah umzusetzen und in Bezug auf das abzuschliessende Vermittlungsverfahren ihre administrative und finanzielle Verantwortung wahrzunehmen.

Die Vermittlungsperson führt die Auf- und Nachbearbeitung durch, währenddem das Sekretariat für den administrativen und finanziellen Abschluss des Verfahrens federführend ist.

### **Artikel 31 – Verfahrensabschlussbericht**

Die Vermittlungsperson erstellt im Anschluss an die abschliessende Vermittlungssitzung einen Verfahrensabschlussbericht zu Händen der Ombudsperson und des Sekretariates. Dieser enthält die Verfahrensabschlussmitteilung, statistische Angaben gemäss einem Formular des Sekretariates und einen detaillierteren Bericht über den Verlauf, die Kernpunkte, allenfalls Lehren und/oder Empfehlungen aufgrund der Erfahrung des Vermittlungsverfahrens.

Konnte trotz der Vermittlung keine Einigung erzielt werden oder erscheint eine solche aussichtslos, so kann die Vermittlungsperson gestützt auf die ihr vorliegenden Informationen eine eigene tatsächliche und rechtliche Einschätzung der Streitigkeit abgeben und in den Verfahrensabschlussbericht aufnehmen.

Die Vermittlungsperson wird bei der Erstellung des Berichtes vom Sekretariat unterstützt. Dieses übersendet den Bericht zur Genehmigung an die Ombudsperson, welche den Vermittlungsverfahrensbericht nach Rücksprache mit der Vermittlungsperson genehmigt und festlegt, welche Teile davon eventuell den Parteien in Kopie zugestellt werden dürfen und welche nur für den internen Gebrauch sind.

### **Artikel 32 – Finalisierung, Übersendung und anonymisierte Datenverwendung**

Das Sekretariat finalisiert die Verfahrensabschlussmitteilung in formaler Hinsicht.

Das Sekretariat stellt den Parteien, der Vermittlungsperson und der Ombudsperson die von der Ombudsperson freigegebenen Teile des Verfahrensabschlussberichts per E-Mail oder Post zu.

Das Sekretariat nimmt eine anonymisierte Fassung der Verfahrensabschlussmitteilung mit den anonymisierten Unterlagen in eine Datenbank auf, die der Erstellung von Statistiken und



Aussagen für die jährliche Berichterstattung der Ombudsperson, allenfalls zur Erarbeitung von Empfehlungen der Ombudsstelle sowie zu Schulungszwecken dient.

### **Artikel 33 – Bescheinigung der Kopie des Einigungsprotokolls**

Auf Ersuchen der Parteien und unter der Voraussetzung, dass das Sekretariat ein Original des unterzeichneten Einigungsprotokolls bekommen hat, kann das Sekretariat den Parteien durch das Sekretariat beglaubigte Kopien des Einigungsprotokolls ausstellen. Diese beglaubigten Kopien sind kostenpflichtig gemäss der Kostenordnung, welche im Zeitpunkt der Anfrage in Kraft ist.

### **Artikel 34 – Bescheinigung der Echtheit des Einigungsprotokolls**

Auf Ersuchen der Parteien und unter der Voraussetzung, dass die Vermittlungsperson schriftlich bestätigt, der Unterzeichnung des Einigungsprotokolls durch die Parteien beigewohnt zu haben, oder falls die Parteien die Vergleichsvereinbarung beim Sekretariat unterzeichnen, kann das Sekretariat den Parteien die Echtheit des Einigungsprotokolls bescheinigen. Diese Bescheinigungen der Echtheit des Einigungsprotokolls sind kostenpflichtig gemäss der Kostenordnung, welche im Zeitpunkt der Anfrage in Kraft ist.

### **Artikel 35 – Mitwirkung für Bescheinigungen**

Das Sekretariat kann die Parteien oder die Vermittlungsperson auffordern, jegliche Dokumente einzureichen, welche es für die Bescheinigung der Vergleichsvereinbarung als relevant erachtet. Diese Dokumente sind auf Italienisch, Französisch, Deutsch oder Englisch einzureichen oder in einer offiziellen Übersetzung in eine dieser Sprachen.

### **Artikel 36 – Kosten und Rechnung**

Das Sekretariat stellt die im Zusammenhang mit dem Vermittlungsverfahren angefallenen Kosten und Aufwände zusammen. Die Vermittlungsperson und die Ombudsperson sind zur Mitwirkung verpflichtet.

Die Berechnung der Verfahrenskosten richten sich nach der Kostenordnung der UOS.

Das Sekretariat stellt der gemäss der Kostenordnung kostenpflichtigen Partei (im Regelfall: FD und FI) die Abschlussrechnung unter Ansetzung der üblichen Frist sowie unter Hinweis auf Art. 80 i.V.m. Art. 82 FIDLEG zu, bzw. erstattet den nicht gebrauchten Teil des Vorschusses zurück. Auch diese Zahlen werden statistisch ausgewertet.

## VI. Allgemeine Verfahrensgrundsätze

Die folgenden Verfahrensgrundsätze sind auf das oben beschriebene Vermittlungsverfahren anwendbar:

### **Artikel 36 – Allgemeines**

Das Verfahren vor der UOS ist unbürokratisch, fair, rasch, unparteiisch und für die Kundin oder den Kunden kostengünstig. Es ist vertraulich, strukturiert, und ergebnisoffen.

### **Artikel 37 – Methode**

Das Vermittlungsverfahren gemäss Art. 74 ff. FIDLEG ist eine Methode der Streitbeilegung, bei der die Parteien mit der Hilfe einer neutralen Drittperson (der UOS-Ombudsperson persönlich oder einer von der UOS zugelassenen Vermittlungsperson) nach einer einvernehmlichen Lösung ihres Streitfalls suchen, um bestehende Konflikte zu bereinigen und/oder zukünftige Konflikte zu vermeiden. Die Vermittlungsperson fördert den Austausch von Informationen und Standpunkten zwischen den Parteien und ermutigt sie, nach gemeinsamen Lösungen zu suchen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entsprechen.

Die Parteien nehmen am Vermittlungsverfahren eigenverantwortlich teil, tragen zu einer konstruktiven Konfliktbearbeitung bei und erarbeiten gemeinsam eine eigene Lösung.

### **Artikel 38 – Handeln nach Treu und Glauben**

Alle am Verfahren beteiligten Personen haben nach Treu und Glauben zu handeln.

### **Artikel 39 – Unabhängigkeit**

Die Vermittlungspersonen der UOS sind unabhängig, qualifiziert und agieren professionell. Sie werden gemäss einem strengen Kriterienkatalog der UOS zugelassen und von der Ombudsperson überwacht und unterstützt.

Die UOS bzw. die Ombudsperson würdigen die ihr unterbreiteten Fälle frei und unterliegen keinen Weisungen.

## **Artikel 40 – Vertraulichkeit**

Das Vermittlungsverfahren ist vertraulich. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens gemachte Aussagen der Parteien sowie die zwischen einer Partei und der UOS geführte Korrespondenz dürfen in einem anderen Verfahren nicht verwendet werden.

Die Parteien haben keinen Anspruch auf Einsicht in die Korrespondenz der UOS mit der jeweils anderen Partei.

## **Artikel 41 – Gleichbehandlung**

Die mit dem Vermittlungsverfahren betrauten Personen behandeln die am Verfahren beteiligten Parteien nach Massgabe ihrer Gleichheit gleich und nach Massgabe ihrer Ungleichheit ungleich.

## **Artikel 42 – Verhältnis zum Schweizer Recht**

Das Vermittlungsverfahren vor der UOS hat keinen Einfluss auf allfällige Fristenläufe in der strittigen Sache vor Schweizer Behörden und Gerichten und verhindert oder ersetzt weder eine Zivilklage noch eine Betreibung. Führt das Vermittlungsverfahren jedoch zu keiner Lösung, kann die später klagende Partei auf ein Schlichtungsverfahren gemäss der Schweizer Zivilprozessordnung verzichten.

Wenn die Parteien sich die Möglichkeit eines Gerichtsverfahrens offenhalten wollen, tragen sie selber die Verantwortung für die rechtzeitige Einreichung der Klagen an den zuständigen Gerichten. Ein UOS-Vermittlungsverfahren unterbricht keine Verjährungsfristen.

## **Artikel 43 – Durchführen der einzelnen Verfahren**

Die einzelnen Vermittlungsverfahren werden von der zuständigen Ombudsperson oder von einer Vermittlungsperson durchgeführt. Führt die Ombudsperson das jeweilige Vermittlungsverfahren selbständig durch, so gelten für diese die nachfolgenden Bestimmungen zur Vermittlungsperson in analoger Weise.

Führt das Verfahren eine Vermittlungsperson, kann sich diese bei Bedarf stets an die zuständige Ombudsperson wenden. Die Ombudsperson steht der jeweiligen Vermittlungsperson unterstützend zur Seite.

## Artikel 45 – Ausstand

Die Ombudsperson bzw. die Vermittlungsperson legt einen möglichen Ausstandsgrund rechtzeitig offen und tritt von sich aus in den Ausstand, wenn sie einen der folgenden Gründe als gegeben erachtet.

Wenn sie

1. in der Sache ein persönliches Interesse hat;
2. in einer anderen Stellung, insbesondere als Mitglied einer Behörde, als Rechtsbeiständin oder Rechtsbeistand, als Sachverständige oder Sachverständiger, als Zeugin oder Zeuge, in der gleichen Sache tätig war;
3. mit einer Partei durch Ehe oder eingetragene Partnerschaft verbunden ist oder mit ihr eine faktische Lebensgemeinschaft führt;
4. mit einer Partei in gerader Linie oder bis zum dritten Grade in der Seitenlinie verwandt oder verschwägert ist;
5. Vertreter/in einer Partei ist oder für eine Partei in der gleichen Sache tätig war;
6. wegen Freundschaft oder Feindschaft mit einer Partei befangen sein könnte;
7. aus anderen Gründen in der Sache befangen sein könnten.

Keinen Ausstandsgrund stellt ein früheres Vermittlungsverfahren zwischen den gleichen Parteien dar, welches von derselben Vermittlungsperson durchgeführt wurde.

Der Ausstand einer Vermittlungsperson gilt nur für das entsprechende Vermittlungsverfahren.

An der Stelle der in den Ausstand tretenden Person führt eine andere Vermittlungsperson das entsprechende Vermittlungsverfahren, sofern gegenüber dieser kein Ausstandsgrund gilt.

Tritt die Ombudsperson in den Ausstand, delegiert sie das Verfahren an eine besonders erfahrene Vermittlungsperson, welche unabhängig und in weisungsungebundener Stellvertretung die Rolle der Ombudsperson übernimmt.

Eine Partei, die eine Vermittlungsperson ablehnen will, hat der UOS unverzüglich ein entsprechendes Gesuch zu stellen, sobald sie vom Ausstandsgrund Kenntnis erhalten hat. Die den Ausstand begründenden Tatsachen sind glaubhaft zu machen. Die UOS entscheidet abschliessend.

### **Artikel 46 – Teilnahme**

FD und FI, die von einem Vermittlungsgesuch um Schlichtung bei einer Ombudsstelle betroffen sind, müssen nach Art. 78 Abs. 1 FIDLEG am Vermittlungsverfahren teilnehmen. Dasselbe gilt für KFD und KFI, sofern sie die einleitende Partei sind.

### **Artikel 47 – Durchführung**

Die Vermittlungsperson gewährleistet ein faires und effizientes Verfahren. Sie sorgt dafür, dass beide Parteien ihren Standpunkt darlegen können und arbeitet lösungsorientiert und unparteiisch mit dem Ziel, eine Einigung der Parteien herbeizuführen.

## **VII. Schlussbestimmungen**

### **Artikel 50 – Haftungsbeschränkung**

Weder die UOS, noch ihre Angestellten, das Sekretariat, die Geschäftsstelle, die Geschäftsleitung und/oder der Verwaltungsrat und/oder seine Mitglieder, noch die Ombudsperson, deren Stellvertreter, die Vermittlungspersonen, die Mitglieder des UOS-Beirats, noch allenfalls ernannte oder beigezogene Sachverständigen oder Protokollierende haften für Handlungen oder Unterlassungen im Zusammenhang mit einem Vermittlungsverfahren, das unter diesem Verfahrensreglement stattfindet, es sei denn, diese Handlung oder Unterlassung erweise sich als eine persönliche vorsätzliche oder grobfahrlässige Pflichtverletzung.

### **Artikel 51 – Inkrafttreten des UOS-Verfahrensreglements**

Diese Fassung des UOS-Verfahrensreglements tritt aufgrund des FIDLEG in der Fassung vom 1.1.2020 auf den 09.12.2020 in Kraft.

### **Artikel 52 – Vorrang des deutschen Originaltextes**

Bei Unstimmigkeiten zwischen dieser Fassung und den Fassungen in anderen Schweizer Amtssprachen oder der englischen Fassung geht der deutsche Originaltext vor.

### **Artikel 53 – Anwendbares Recht**

Auf die Durchführung des UOS-Vermittlungsverfahrens ist Schweizer Recht anwendbar.

Auf die Beziehungen zwischen der UOS und allen beteiligten Personen (Ombudsperson, Sekretariat, Parteien, Parteivertreter und Berater, Vermittler, ev. Sachverständige, etc.) ist Schweizer Recht anwendbar.

### **Artikel 54 – Gerichtsstand**

Für sämtliche Streitigkeiten, die sich auf dieses Reglement beziehen oder in Bezug auf dessen Zustandekommen oder dessen Gültigkeit ergeben, sind die ordentlichen Gerichte am Sitz der Ombudsstelle zuständig.