

# WIRTSCHAFTSVERMITTLUNG

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsvermittlung

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

1. ZWECK.....	2
2. ANWENDUNGSGEBIET .....	2
3. OMBUDSSTELLE .....	2
4. HOTLINE.....	3
5. MEDIATOREN UND EXPERTEN .....	3
6. WIRTSCHAFTSVERMITTLUNGSVERFAHREN .....	3
6.1. Allgemeine Regeln .....	3
6.2. Zugangsbedingungen.....	4
6.3. Ablauf.....	4
6.4. Dauer .....	5
6.5. Ende des Verfahrens.....	5
6.6. Kosten.....	5
7. INKRAFTTRETEN .....	5

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsvermittlung

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

### 1. ZWECK

1. Auf der Grundlage der in den Statuten vorgesehenen Aufgaben und Befugnissen der Direktion, führt dieses Reglement die **Wirtschaftsvermittlungsregeln** aus und ergänzt die Statuten.

### 2. ANWENDUNGSGEBIET

2. Dieses Reglement gilt für:
  - a. Angeschlossenen Unternehmen (oder "Professionellen") und ihre Kunden
  - b. FINSOM Mediatoren und Experten

### 3. OMBUDSSTELLE

3. FINSOM ist "die Ombudsstelle". Der Direktor ist der "Ombudsman".
4. Die von FINSOM mit der Durchführung von Vermittlungsverfahren beauftragten Personen sind "Mediatoren". Die Personen, die die Mediatoren bei einer materiellen und rechtlichen Beurteilung unterstützen, sind "Experten".
5. FINSOM kann bei zivilrechtlichen Streitigkeiten zwischen Professionellen und ihren Kunden eingreifen.
6. Die Wirtschaftsvermittlung gibt den Kunden die Möglichkeit, mit den ihnen zivilrechtlich zur Verfügung stehenden Mitteln im Falle eines eventuellen Fehlverhaltens von Professionellen zu handeln.<sup>1</sup>
7. Im Prinzip findet das FINSOM-Vermittlungsverfahren statt, bevor die Angelegenheit an eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde verwiesen wird. Es kann aber auch im Rahmen eines Zivilverfahrens im Sinne der Schweizerischen Zivilprozessordnung (ZPO), eines Schiedsgerichtsverfahrens oder eines Verwaltungsverfahrens eingeleitet werden. Gegebenenfalls gelten diese Regeln sinngemäss mit Ausnahme der Kosten, die zwischen den Parteien aufgeteilt werden können.
8. Gegenstand der Wirtschaftsvermittlung können tatsächliche Streitigkeiten über Ansprüche, wie auch jede Art legitime Rechte sein, wie z.B. das Recht auf Aushändigung von Dokumenten, Datenschutz oder die Einhaltung von Transparenz- oder Verhaltensregeln.<sup>2</sup>
9. FINSOM lehnt jede Zuständigkeit für die Behandlung von Streitigkeiten ab, die Professionellen betreffen, die der Vereinigung nicht angeschlossen sind.

---

<sup>1</sup> FIDLEG Botschaft, s. 8103

<sup>2</sup> FIDLEG Botschaft s. 8195

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## **Wirtschaftsvermittlung**

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

### **4. HOTLINE**

10. Die Hotline ist die erste Anlaufstelle. Sie befasst sich mit Anfragen oder Beschwerden von Unternehmen und ihren privaten, beruflichen oder institutionellen Kunden. Sie gibt Hinweise zu den verschiedenen Methoden der Streitbeilegung, beurteilt die Eignung der Vermittlung, prüft die Bedingungen für den Zugang zur Vermittlung und organisiert das Vermittlungsverfahren.

### **5. MEDIATOREN UND EXPERTEN**

11. Der von FINSOM ernannte Mediator führt und organisiert das Vermittlungsverfahren unabhängig und ohne Weisungen Dritter.
12. Der Mediator ergreift keine Partei und muss objektiv bleiben.
13. Der Mediator muss die Grenzen seiner Fähigkeiten und Kenntnisse einschätzen und Experten hinzuziehen, die ihn gegebenenfalls bei der materiellen und rechtlichen Beurteilung unterstützen.
14. Die Grundsätze der Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Kompetenz und Vertraulichkeit gelten für auch an die von FINSOM ernannten Experten.

### **6. WIRTSCHAFTSVERMITTLUNGSVERFAHREN**

#### **6.1. Allgemeine Regeln**

15. Das Vermittlungsverfahren (nachstehend "das Verfahren") vor FINSOM ist unbürokratisch, fair, zügig, objektiv und unparteiisch.
16. Das Verfahren ist vertraulich:
  - a. Erklärungen der Verfahrensparteien und die Korrespondenz zwischen einer der Parteien und einem Mediator dürfen in keinem anderen Verfahren verwendet werden. Dazu gehören alle vorgenommenen materiellen und rechtlichen Bewertungen und Lösungsvorschläge.
  - b. Die Parteien dürfen die Korrespondenz zwischen dem Mediator und der gegnerischen Partei nicht einsehen.
  - c. Der Mediator darf keine Informationen über das Verfahren an Dritte, einschliesslich der Justizbehörden, weitergeben.
17. Das Verfahren kann jederzeit auf Antrag des Kunden, des Professionellen oder ihres Vertreters eingeleitet werden. Das betroffene Unternehmen ist zur Teilnahme verpflichtet.
18. Wenn dieselben Probleme, welche denselben Unternehmen betreffen, sich auf mehrere Kunden beziehen, können diese einen gemeinsamen Vertreter bestellen.
19. Das Verfahren kann in Englisch, Französisch, Italienisch oder Deutsch geführt werden, je nach der zwischen den Parteien vereinbarten Sprache.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsvermittlung

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

20. Der Abschluss einer Vereinbarung unterliegt dem Willen der Parteien und hängt von ihrer Beteiligung ab. FINSOM, Mediatoren und Experten haben keine Entscheidungsbefugnisse.
21. Die Parteien haben Zugang zu dem Verfahren, ohne dass sie einen Rechtsanwalt oder Berater hinzuziehen müssen, aber das Verfahren darf die Parteien nicht ihres Rechts auf unabhängigen Rat oder ihres Rechts auf Vertretung oder Unterstützung durch einen Dritten in allen Phasen des Verfahrens berauben.
22. Die Einreichung eines Antrags auf ein Verfahren bei der Ombudsstelle schliesst eine Zivilklage nicht aus und verhindert eine solche Klage nicht. Der Rückgriff auf die Ombudsstelle hebt jedoch keine gesetzlichen Fristen, wie z.B. jene für die Verjährung, die Beschlagnahme oder Gerichts- oder Verwaltungsverfahren auf und begrenzt sie nicht. Die Parteien sind für die Einhaltung dieser Fristen verantwortlich.
23. Nach Durchführung eines FINSOM-Verfahrens kann die klagende Partei einseitig auf die Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach der Zivilprozessordnung verzichten.

### 6.2. Zugangsbedingungen

24. Ein Vermittlungsantrag ist zulässig, wenn die folgenden *fünf* Bedingungen erfüllt sind:
  - a. Der Antrag wird gemäss den auf der FINSOM-Website verfügbaren Anweisungen eingereicht.
  - b. Der Einleiter glaubhaft macht, dass sie oder er zuvor die andere Partei über ihren oder seinen Standpunkt informiert und versucht hat, sich mit ihr zu einigen.
  - c. Der Antrag ist nicht offensichtlich missbräuchlich.
  - d. Es wurde noch kein Vermittlungsverfahren in der gleichen Sache durchgeführt.
  - e. Weder eine Schlichtungsbehörde noch ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit der Sache befasst ist oder war.
25. Anträge, die die Zulassungsbedingungen nicht erfüllen, werden abgelehnt.

### 6.3. Ablauf

26. Der Mediator hört die Parteien an und versucht, sie zu einer Vereinbarung zu begleiten.
27. Der Mediator kann von den Parteien jederzeit Informationen oder Dokumente anfordern.
28. Wenn der Mediator der Ansicht ist, dass es unwahrscheinlich ist, dass die Parteien eine Einigung erzielen oder keine Einigung zwischen ihnen erreicht werden kann, kann er eine unabhängige materielle und rechtliche Bewertung vornehmen und eine unverbindliche Lösung vorschlagen oder das Verfahren beenden.
29. Die materielle und rechtliche Beurteilung wird auf der Grundlage der der Ombudsstelle zur Verfügung stehenden Informationen vorgenommen. Der Mediator zieht bei Bedarf einen Experten hinzu, der sein Fachwissen ergänzt.
30. Am Ende des Verfahrens gibt der Mediator gegenüber den Parteien eine Erklärung über den Abschluss des Verfahrens ab.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsvermittlung

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

31. Das Verfahren kann aus der Ferne oder persönlich, auf Antrag der Parteien oder auf Beschluss des Mediators durchgeführt werden.

### 6.4. Dauer

32. Das Ergebnis des Vermittlungsverfahrens wird innerhalb von 90 Kalendertagen nach Eingang des vollständigen Dossiers beim Mediator mitgeteilt.

33. Der Mediator kann, wenn er es für sinnvoll hält, diese Frist im Falle eines sehr komplexen Streitfalls verlängern. Die Parteien werden über jede Verlängerung dieser Frist und über die ungefähre Zeit informiert.

### 6.5. Ende des Verfahrens

34. Das Vermittlungsverfahren wird in den folgenden Fällen beendet:

- a. Die Parteien erzielen eine Einigung.
- b. Der Mediator ist der Ansicht, dass das Verfahren zum Scheitern verurteilt ist.
- c. Sobald eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit dem Fall befasst wird.
- d. Der Kunde<sup>3</sup> zieht seinen Antrag zurück oder bricht das Vermittlungsverfahren ab.

### 6.6. Kosten

35. Das Verfahren ist für den Kunden kostenlos.

## 7. INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde von der Direktion am **30. Juli 2020** verabschiedet. Es wird vom Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) genehmigt.

*Im Falle von Auslegungsschwierigkeiten aufgrund von Unterschieden zwischen der französischen und der deutschen Fassung dieser Satzung ist die französische Fassung massgebend.*

---

<sup>3</sup> Art. 76 al. 2, Art. 75 Abs. 4 bst. b und Art. 78 FIDLEG