



# WIRTSCHAFTSMEDIATION



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsmediation

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

1. ZWECK.....	2
2. ANWENDUNGSGEBIET .....	2
3. OMBUDSSTELLE .....	2
3.1. Ombudsman .....	2
3.2. Hotline.....	2
3.3. Mediatoren und Experten.....	2
3.4. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit .....	3
4. WIRTSCHAFTSMEDIATION .....	3
4.1. Bereich.....	3
4.2. Allgemeine Regeln.....	3
4.3. Vertraulichkeit.....	4
4.4. Zugangsbedingungen.....	4
4.5. Ablauf.....	5
4.6. Dauer .....	5
4.7. Ende des Verfahrens.....	5
4.8. Verfahrenskosten.....	5
5. INKRAFTTRETEN .....	6

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsmediation

*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, konkretisiert das vorliegende Reglement das Verfahren der **Wirtschaftsmediation/FIDLEG** (oder Wirtschaftsvermittlung/FIDLEG) und ergänzt die Statuten.
2. Die Verfahrensregeln erfüllen die Anforderungen der Mediation nach dem Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG) und der Mediation nach der Zivilprozessordnung (ZPO).

### 2. ANWENDUNGSGEBIET

3. Dieses Reglement gilt für:
  - a. Parteien eines Mediationsverfahrens und ihre Vertreter.
  - b. Die Ombudsstelle (Sek. 3).

### 3. OMBUDSSTELLE

#### 3.1. Ombudsman

4. Der Direktor der *Ombudsstelle* ("FINSOM") ist ebenfalls Mediator. Er ist der *Ombudsman*.
5. Die Ernennung und die Aufgaben des Ombudsmans sind in den Statuten geregelt.

#### 3.2. Hotline

6. Die Hotline nimmt den Mediationsantrag entgegen.
7. Sie führt eine *vorläufige Prüfung* durch, um zu bestimmen, ob die Zugangsbedingungen für den Antrag erfüllt sind, und entscheidet über dessen Zulassung oder Ablehnung.
8. Wenn der Antrag abgelehnt wird, versucht die Hotline, soweit möglich, den Antragsteller auf einen geeigneteren Ansatz oder ein geeigneteres Verfahren hinzuweisen.
9. Wird der Antrag zugelassen, ergreift die Hotline die zweckmässigen Massnahmen, um das Mediationsverfahren zu organisieren.

#### 3.3. Mediatoren und Experten

10. Personen, die von FINSOM zur Durchführung von Mediationsverfahren und unabhängigen Einschätzungen ernannt werden, sind *Mediatoren*.
11. Personen, die von FINSOM zur Durchführung unabhängiger Einschätzungen ernannt werden, sind *Experten*.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsmediation

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

### 3.4. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

12. Der Ombudsman, die Hotline, die Mediatoren und die Experten beurteilen die ihnen vorgelegten Fälle frei. Sie unterliegen keinen Weisungen.

## 4. WIRTSCHAFTSMEDIATION

### 4.1. Bereich

13. Die Wirtschaftsmediation betrifft die Beziehung zwischen *Berufstätigen und ihren Kunden* (Privatpersonen oder Unternehmen).
14. Bei Unzufriedenheit sollte der Kunde zuerst bei dem Berufstätigen reklamieren und versuchen, mit ihm eine Einigung zu erzielen, bevor er sich an die Ombudsstelle wendet.
15. Bei einem Geschäftskonflikt fordert die Wirtschaftsmediation die Parteien auf, zu versuchen, selbst Lösungen zu finden, *bevor* die Situation so weit eskaliert, dass eine Geschäftsbeziehung abgebrochen oder eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde angerufen wird.
16. FINSOM kann auch für ein Mediationsverfahren benannt werden, *nachdem* eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde angerufen wurde.
17. Der Gegenstand der Unzufriedenheit kann Forderungen betreffen, aber auch jede Art von legitimem Recht, wie das Recht auf Herausgabe von Dokumenten oder Datenschutz sowie die Einhaltung von Verhaltensregeln, die Transparenz am Verkaufsort, die Qualität oder den Kundendienst.<sup>1</sup>
18. Das Mediationsverfahren kann eine Alternative zu einem Schlichtungs-, Gerichts-, Schieds- oder Verwaltungsverfahren sein.
19. Die Ombudsstelle tritt nicht an die Stelle von Verbraucherschutzorganisationen oder Organisationen, die die Interessen von Berufstätigen vertreten. FINSOM ist weder eine juristische, soziale, medizinische noch therapeutische Beratungsstelle.

### 4.2. Allgemeine Regeln

20. FINSOM ist zuständig für die Durchführung von Mediationen, die ein angeschlossenes Unternehmen betreffen (oder "Berufstätigen").
21. Sofern die Zugangsbedingungen (Sek. 4.4) erfüllt sind, kann das Mediationsverfahren jederzeit eingeleitet werden.
22. Wird der unilaterale Mediationsantrag eines Kunden zugelassen, ist der Berufstätige zur Teilnahme verpflichtet.
23. Wenn dieselben Probleme, an denen derselbe Berufstätige beteiligt ist, mehrere Kunden betreffen, können diese einen gemeinsamen Vertreter benennen.

---

<sup>1</sup> FIDLEG Botschaft s. 8195

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsmediation

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

24. Das Mediationsverfahren muss unbürokratisch, fair, schnell und unparteiisch sein. Es ist vertraulich (Sek. 4.3).
25. Das Ergebnis des Verfahrens hängt vom Willen der Parteien ab. FINSOM trifft keine Entscheidungen und schlägt kein Urteil vor.
26. Die Einreichung eines Mediationsantrags bei FINSOM schliesst eine Zivilklage nicht aus. Der Antrag hemmt oder beschränkt jedoch keine gesetzlichen Fristen, wie z. B. solche, die sich auf Beschränkungen, Einziehung oder Gerichts- oder Verwaltungsverfahren beziehen. Die Parteien sind für die Einhaltung dieser Fristen verantwortlich.

### 4.3. Vertraulichkeit

27. Wenn die Anfrage einseitig ist (Sek. 4.4), unternimmt FINSOM keine Schritte, um die andere Partei ohne die Zustimmung des Antragstellers zu kontaktieren.
28. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens gemachte Aussagen der Parteien sowie die zwischen einer Partei und FINSOM geführte Korrespondenz dürfen in einem anderen Verfahren nicht verwendet werden.
29. Die Parteien dürfen die Korrespondenz zwischen FINSOM und der gegnerischen Partei nicht einsehen.
30. Wenn eine Partei FINSOM Informationen übermittelt, die sie nicht mit der anderen Partei teilen möchte, muss die erstgenannte Partei dies bei der Übermittlung der Informationen schriftlich klarstellen. Ohne eine solche Klarstellung können die von einer Partei übermittelten Informationen mit der anderen Partei geteilt werden.
31. FINSOM darf die oben genannten Informationen nicht mit Dritten, einschliesslich Justizbehörden, teilen.

### 4.4. Zugangsbedingungen

32. Der Mediationsantrag muss gemäss den Anweisungen von FINSOM eingereicht werden.
33. Um zugelassen zu sein, darf eine Mediation nicht von vornherein aussichtslos erscheinen und der Antrag muss folgende Bedingungen erfüllen:
  - a. Wenn keine Schlichtungsbehörde, kein Gericht, kein Schiedsgericht und keine Verwaltungsbehörde mit dem Fall befasst ist oder war, und in demselben Fall nicht bereits eine Mediation stattgefunden hat, *kann der Antrag unilateral oder gemeinsam* gestellt werden.
  - b. Wenn eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit dem Fall befasst ist oder war, oder wenn in demselben Fall bereits eine Mediation stattgefunden hat, *muss der Antrag gemeinsam* gestellt werden. Das laufende Zivil- oder Strafverfahren müssen suspendiert oder durch eine Mediation ersetzt werden.
34. Wenn der Antrag auf Wirtschaftsmediation unilateral ist, muss der Antragsteller glaubhaft machen, dass er die andere Partei zuvor über seinen Standpunkt informiert und versucht hat, eine Einigung mit ihr zu erzielen.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsmediation

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

35. Anträge, die die oben genannten Bedingungen nicht erfüllen oder offensichtlich missbräuchlich sind, werden abgelehnt.

### 4.5. Ablauf

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

37. Das Verfahren kann auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Italienisch durchgeführt werden, je nachdem, welche Sprache zwischen den Parteien vereinbart wurde oder vom Antragsteller gewählt ist.

38. Der Mediator hört die Parteien an und versucht, sie zu einer Vereinbarung zu begleiten.

39. Der Mediator kann jederzeit Gespräche, Informationen oder Dokumente von den Parteien anfordern.

40. Der Mediator kann auf der Grundlage der ihm zur Verfügung stehenden Informationen eine *unabhängige materielle und/oder rechtliche Einschätzung* vornehmen, trifft aber keine Entscheidung und schlägt kein Urteil vor.

41. Der Mediator zieht bei Bedarf einen Experten hinzu, um seine Fachkenntnisse zu ergänzen.

42. Der Abschluss einer Vereinbarung unterliegt dem Willen der Parteien.

43. Am Ende des Verfahrens teilt der Mediator den Parteien den Abschluss mit.

### 4.6. Dauer

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

45. Der Mediator kann, wenn er es für angemessen hält, diese Frist verlängern. Die Parteien werden über jede Verlängerung dieser Frist informiert.

### 4.7. Ende des Verfahrens

46. Das Mediationsverfahren wird in den folgenden Fällen beendet:

- a. Die Parteien erzielen eine Einigung.
- b. Die Zugangsbedingungen nicht mehr erfüllt sind.
- c. Ein Antragsteller zieht seinen Antrag zurück oder beendet das Schlichtungsverfahren.

### 4.8. Verfahrenskosten

47. Im Falle eines Antrags nach Art. 33 Bst. a trägt der angeschlossene Berufstätige die Verfahrenskosten.

48. Im Falle eines Antrags nach Art. 33 Bst. b ist die Verteilung der Verfahrenskosten zwischen den Parteien zu vereinbaren.

49. FINSOM kann Vorauszahlungen verlangen.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Wirtschaftsmediation

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

### 5. INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde von der Direktion am **4. August 2023** 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.*