



*Eine unabhängige, unparteiische, spezialisierte und vertrauliche Alternative für
Konfliktmanagement und Streitbeilegung im Schweizer Finanzsektor.*

Tätigkeitsbericht 2022

Financial Services Ombudsman (FINSOM) ist eine spezialisierte Mediationsinstitution für Konfliktmanagement und Streitbeilegung in Geschäfts- und Arbeitsbeziehungen im Schweizer Finanzsektor. Anerkannt vom Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) gemäss dem am 1. Januar 2020 in Kraft getretenen Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG), ist FINSOM auch Mitglied von INFO-Network¹ und Assoziiertes Mitglied von FIN-NET². FINSOM ist seit 2018 steuerbefreit und die erste im öffentlichen Dienst stehende Ombudsstelle im Schweizer Finanzsektor. Seine Governance garantiert die Unabhängigkeit des Mediationssystems von Einzelpersonen, privaten Interessengruppen und der öffentlichen Verwaltung. Dies ist der öffentliche Tätigkeitsbericht von FINSOM über die Wirtschaftsmediation für das Kalenderjahr 2022, gemäss **Art. 86 FIDLEG** und **Art. 7 Abs. 2 Richtlinie 2013/11/EU**. Weitere Informationen zu FINSOM finden Sie unter : www.finsom.ch

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

Im Jahr 2022 bearbeitete FINSOM insgesamt 67 Anfragen, darunter 5 Informationsanfragen und 62 Beschwerden, wovon 1 Beschwerde zur Mediation zugelassen wurde. Weniger als 5 Anfragen betrafen Unternehmen, die FINSOM angeschlossen sind. Die Beschwerden bezogen sich auf Beträge zwischen CHF 0 bis fast CHF 1'000'000.

Anfragen Wirtschaftsmediation	67
Beschwerde	93%
Antrag auf Information	7%

Beschwerde	62
Abgelehnt	98%
Zur Mediation zugelassen	2%

Abgelehnte Beschwerde	61
FINSOM ist nicht zuständig - verwiesen	97%
Art. 75 Abs. 4 lit. b FIDLEG	3%
Offensichtlich missbräuchlich	0

FINSOM ist nicht zuständig - verwiesen	59
Andere zuständige Behörden	29%
Andere FIDLEG Ombudsstelle	47%
Ausländische Ombudsstelle	3%
Sonstiges	21%

Sprache	67
EN	78%
DE	13%
FR	9%
IT	0

Wohnsitz der Kunden	67
Ausland	70%
Schweiz	30%

Geforderter Betrag	CHF
Min.	0
Max.	<1mio

Dauer	Durchschn
Zulassungsentscheid	1 Tag
Zur Mediation zugelassen	90 Tage

¹ Internationales Netzwerk von Ombudsmännern für Finanzdienstleistungen (INFO-Network), <https://www.networkfso.org/>.

² Netzes für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen (FIN-NET), https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en.

Im Durchschnitt beantwortete FINSOM die Beschwerden innerhalb von 1 bis 3 Arbeitstagen mit einer Zulassung zur Wirtschaftsmediation oder einer Ablehnung. Die Anfragen kommen in der Regel von Kunden, aber FINSOM beantwortet auch Anfragen von angeschlossenen Unternehmen und der Öffentlichkeit. Im Falle einer zugelassenen Beschwerde ist die maximale Dauer eines Wirtschaftsmediationsverfahrens in der Regel auf 90 Tage begrenzt. Die Dauer eines Mediationsverfahrens hängt von den Umständen des Falles, den Standorten der Parteien und den Kommunikationsmitteln ab. Die 90-Tage-Grenze kann mit Zustimmung der Parteien verlängert werden, wenn das Verfahren eine Chance auf eine Einigung hat. Das Mediationsverfahren findet per Telefon, Videokonferenz oder schriftlich statt. Häufig ist eine der Parteien im Ausland ansässig. Die physische Nähe der Parteien zur Ombudsstelle oder dem benannten Mediator ist weder wesentlich noch erforderlich.

Hohe Rate an abgelehnten Beschwerden

Die 2 Hauptgründe für eine Ablehnung im Jahr 2022 sind :

<hr/>	1) Eine andere Ombudsstelle war zuständig.
<i>"Obwohl die Zahl der behandelten Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr gestiegen ist, die Kunden von der FINSOM angeschlossenen Unternehmen sind eher zufrieden. Betrug bleibt ein zentrales Thema der von FINSOM bearbeiteten Beschwerden."</i>	2) Betrug an die zuständigen Behörden verwiesen.
<hr/>	Obwohl die Zahl der behandelten Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr gestiegen ist, die Kunden von der FINSOM angeschlossenen Unternehmen sind eher zufrieden. Betrug bleibt ein zentrales Thema der von FINSOM bearbeiteten Beschwerden, von denen eine beträchtliche Anzahl auch weiterhin an eine andere Ombudsstelle des Schweizer Finanzsektors weitergeleitet wird.
	FINSOM stellt fest, dass eine spezialisierte, transparente und öffentlich zugängliche Mediationsstelle (oder "Ombudsstelle"), sowohl im Interesse der Berufstätigen als auch der Kunden, zum Beschwerdemanagement (Art. 75 Abs. 4 lit. b FIDLEG), zur Finanzmarktaufsicht (Art. 83 u. 88 FIDLEG), zur Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität (Whistleblowing), zum Konfliktmanagement und zur Streitbeilegung (Art. 75 u. 76 FIDLEG) sowie zur Information der Öffentlichkeit (Art. 86 FIDLEG) beitragen kann.

Dieser "Beitrag" hängt jedoch ebenso vom Vertrauen der Berufstätigen und Kunden ab wie von der Finanzierung, der Verfügbarkeit, der Zugänglichkeit, den technischen Fähigkeiten³, der Kosteneffizienz und -wirksamkeit sowie der angemessenen Integration der Ombudsstelle in das Unternehmensrisikomanagement, die Marktaufsicht und das Gerichtsverfahren.

Betrugsbekämpfung im Finanzsektor

Der typische Betrugsfall beinhaltet eine Webseite mit einem im Ausland registrierten Domainnamen, die vorgibt, Dienstleistungen oder Produkte aus der Schweiz anzubieten. Es kommt auch vor, dass Kunden von natürlichen Personen angesprochen werden, die vorgeben, die Dienstleistungen oder Produkte eines Schweizer Unternehmens zu vertreiben. In beiden Fällen kann die Identität eines

³ Kenntnisse der Verfahrensregeln, die Methoden, der Materie (aus praktischer und rechtlicher Sicht), des Kontexts, der Psychologie und der Kommunikation, aber auch einschlägige praktische Erfahrung. Um Parteien bei der Lösung von "Problemen" zu unterstützen, würde der neutrale Dritte idealerweise auch über technische Kompetenzen verfügen, die denen der Parteien überlegen oder zumindest gleichwertig sind. Bei der Einrichtung einer Ombudsstelle sollten auch die zusätzlichen administrativen Fähigkeiten berücksichtigt werden, die für die erfolgreiche Entwicklung einer Organisation und für das Risikomanagement in Unternehmen im Allgemeinen sowie für die spezifischen Risiken, die mit ihren Aktivitäten verbunden sind, erforderlich sind.

rechtmässigen Schweizer Unternehmens, dessen Verwaltungsratsmitgliedern oder Angestellten missbraucht werden, um das Vertrauen der Kunden zu gewinnen.

“Ebenso schwierig kann es für legitime Unternehmen, deren Management oder Mitarbeiter, sein, ihre Identität, ihr Image und ihren Ruf zu schützen.”

Kunden, die vor einer Überweisung von Geldern keine sorgfältigen Abklärungen treffen, stellen oft erst fest, dass sie Opfer eines Betrugs geworden sind, erst nachdem sie bereits mehrere Überweisungen getätigt haben und ihr Vermögen abheben möchten. Manchmal geschieht dies, obwohl sie versucht haben, sorgfältig durch Recherchen und Überprüfungen vorzugehen, wobei ihnen aber leider einige Details entgangen sind, wie der Domainname der Webseite, eine Postanschrift, die nicht existiert, eine Schweizer Telefonnummer, die ins Ausland umgeleitet wurde, oder Konformitätserklärungen zur Bekämpfung der Geldwäscherei, die sich auf die europäischen statt auf die schweizerischen Vorschriften beziehen.

Die überwiesenen Beträge übersteigen oft mehrere Tausend Franken. Zwar können Kunden immer noch Anzeige bei den Strafverfolgungsbehörden erstatten, um zur Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität beizutragen und andere Kunden zu schützen, doch müssen sie häufig die Hoffnung aufgeben, die verlorenen Gelder zurückzubekommen oder eine gute Versicherung haben.

Ebenso schwierig kann es für legitime Unternehmen, deren Management oder Mitarbeiter, sein, ihre Identität, ihr Image und ihren Ruf zu schützen. Zum Beispiel kommt es vor, dass der Name und die Kontaktdaten eines legitimen und in der Schweiz bewilligten Unternehmens auf einer schwarzen Liste im Ausland stehen, ohne zu erwähnen, dass das Unternehmen Opfer eines Identitätsdiebstahls geworden ist.

Opfer eines Identitätsdiebstahls lernen leider schnell, dass es sich dabei nach Schweizer Recht nicht um eine Straftat handelt und dass es sehr schwierig sein kann, die eigene Identität wiederzuerlangen. Kaum ist beispielsweise eine Webseite gelöscht und auf der schwarzen Liste der Finanzmarktaufsicht (FINMA)⁴, kann sie bereits wieder unter einem anderen Domain-Namen repliziert werden.

Wenn es nicht ausreicht, dass der Kunde die schwarze Liste der FINMA überprüft, um sich vor den oben genannten Betrugsarten zu schützen, so veröffentlicht die FINMA auch eine Reihe nützlicher Informationen zum Kundenschutz im Finanzsektor⁵, wie Antworten auf häufig gestellte Fragen zu Kryptoangeboten⁶.

“Die Finanzmarktregulierung und die öffentlich zugänglichen Informationen sind noch nicht so gestaltet, dass sie die Sorgfaltspflicht der Kunden erleichtern.”

Hingegen gibt die FINMA keine individuellen Antworten auf Beschwerden von Kunden und geht nicht auf allgemeine Hinweise und Fragen wie "Hat Firma Z eine Bewilligung?" ein⁷. Um diese Fragen zu beantworten, müssen die Kunden die Listen der FINMA⁸, der Selbstregulierungsorganisationen GwG⁹ oder der Beraterregister FIDLEG¹⁰ konsultieren.

Es kann auch überprüft werden, ob ein Unternehmen, das Kunden in der Schweiz oder von der Schweiz aus Finanzdienstleistungen oder Instrumente anbietet, vertreibt oder vermittelt, einer vom EFD

⁴ <https://www.finma.ch/de/finma-public/warnungen/>

⁵ <https://www.finma.ch/de/finma-public/schutz-vor-anlagebetrug/>

⁶ <https://www.finma.ch/de/finma-public/fragen-und-antworten/>

⁷ <https://www.finma.ch/de/finma-public/meldung-erstatten/>

⁸ <https://www.finma.ch/de/finma-public/bewilligte-institute-personen-und-produkte/>

⁹ <https://www.finma.ch/de/bewilligung/selbstregulierungsorganisationen-sro/>

¹⁰ <https://www.finma.ch/de/bewilligung/registrierungsstelle/>

anerkannten Ombudsstelle angeschlossen ist¹¹. Wenn die Information nicht bereits in den oben genannten Listen oder Registern veröffentlicht ist, ist es im Zweifelsfall besser, sich den Anschluss bei der jeweiligen Ombudsstelle bestätigen zu lassen.

Die Prüfung des Anschlusses an eine Ombudsstelle erfolgt zusätzlich zur Prüfung einer Unterstellung unter die Schweizer Finanzmarktaufsicht, aber keine davon garantiert, dass der Kunde tatsächlich mit dem angeschlossenen Unternehmen oder einem legitimen Vertreter zu tun hat. Es kann schwierig sein, dies sicherzustellen, wenn man mit einem Unternehmen oder einer Person in Kontakt steht, die man nicht kennt. Darüber hinaus veröffentlicht die FINMA zwar Informationen, die für die Kunden des Schweizer Finanzplatzes sicherlich nützlich sind, doch sind die Finanzmarktregulierung und die öffentlich zugänglichen Informationen noch nicht so gestaltet, dass sie die Sorgfaltspflicht der Kunden erleichtern.

Effizienz und Wirksamkeit der Mediation im Finanzsektor

Die einzige Beschwerde, die 2022 zur Mediation zugelassen wurde, deutet bereits auf die Notwendigkeit hin, die Effizienz und Wirksamkeit der Mediation im Finanzsektor generell zu verbessern, und zwar sowohl im Interesse der Kunden als auch der Berufstätigen.

Im vorliegenden Fall beschwerte sich der ausländische Kunde unter anderem über die Verwaltung eines Portfolios im Rahmen einer Lebensversicherung, die er auf Empfehlung seines Schweizer Anlageberaters während eines Besuchs in Zürich abgeschlossen hatte. Neben der Versicherungsgesellschaft und dem Berater waren auch ein Versicherungsvermittler und ein Vermögensverwalter von der Unzufriedenheit des Kunden betroffen. Die Bank ist verschont geblieben, zumindest für den Moment.

Der Kunde musste zunächst einzeln bei den verschiedenen Unternehmen in der Schweiz und im Ausland, die von der Unzufriedenheit betroffen waren, reklamieren. Nachdem seine Beschwerde nicht zufriedenstellend bearbeitet wurde, musste der Kunde ein individuelles Mediationsverfahren mit jedem Unternehmen einleiten bei verschiedenen Ombudsstellen (falls es überhaupt eine gab).

Wenn diese Ineffizienz den Kunden nicht entmutigte, sondern nur verlangsamte, so zerstörte die Unwirksamkeit dieser Verfahren jedoch das Vertrauen des Kunden in den Finanzsektor, während sie den Unternehmen zusätzliche Arbeit verschaffte, die es ihnen nicht erlaubte, ihre Risiken zu minimieren im Gegenteil.

Die Schwierigkeiten beim Konfliktmanagement und bei der Streitbeilegung in grenzüberschreitenden Beziehungen (oder "cross-border") sind allgemein bekannt. Die Vielzahl von Ombudsstellen im Schweizer Finanzsektor macht die Situation auf nationaler Ebene nicht besser. Unter anderem ist es nicht ausgeschlossen, dass ein unzufriedener Kunde bei mehreren Schweizer Ombudsstellen reklamieren muss, ohne Ergebnis, und dies selbst bei einer objektiv begründeten Beschwerde, die ein Reputationsrisiko für den Schweizer Finanzplatz darstellt, auf das oft eine Verschärfung der Regulierung folgt. Es ist auch möglich, dass es in der Schweiz keine spezialisierte oder kompetente Ombudsstelle gibt, die sich mit der Beschwerde des Kunden befassen kann.

“So zerstörte die Unwirksamkeit dieser Verfahren einfach das Vertrauen der Kunden in den Finanzsektor, während sie den Unternehmen zusätzliche Arbeit verschaffte, die es ihnen nicht erlaubte, ihre Risiken zu minimieren, im Gegenteil.”

¹¹ Zu beachten: Finanzdienstleister, deren Dienstleistungen oder Instrumente ausschliesslich für "professionelle Kunden" im Sinne von Art. 4 FIDLEG bestimmt sind, sind von der Anschlusspflicht an eine Ombudsstelle befreit. Zudem unterliegen nicht alle der Marktaufsicht unterstellten Branchen oder Tätigkeiten im Schweizer Finanzsektor einer Anschlusspflicht an eine vom EFD anerkannte Ombudsstelle. Ein freiwilliger Anschluss ist jedoch nicht ausgeschlossen.

“Ein "unbürokratisches, faires, rasches, unparteiisches und für den Kunden kostengünstiges oder gar kostenloses" Mediationsverfahren ist im Schweizer Finanzsektor noch nicht gewährleistet.”

Ein "unbürokratisches, faires, rasches, unparteiisches und für den Kunden kostengünstiges oder gar kostenloses"¹² Mediationsverfahren ist im Schweizer Finanzsektor noch nicht gewährleistet. Sowohl die Vielzahl von Ombudsstellen im Wettbewerb als auch das Fehlen einer spezialisierten und zuständigen Stelle, verhindern einen effizienten und wirksamen Beitrag der Mediation zum Beschwerdemanagement (Art. 75 Abs. 4 lit. b FIDLEG), zur Finanzmarktaufsicht (Art. 83 u. 88 FDLEG), zur Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität (Whistleblowing), zum Konfliktmanagement und zur Streitbeilegung (Art. 75 u. 76 FIDLEG) sowie zur Information der Öffentlichkeit (Art. 86 FIDLEG).

FINSOM erinnert daran, dass nur "einige Länder die ungewöhnliche Idee von 'konkurrierenden' Mediatoren haben, bei denen - vorbehaltlich festgelegter Mindeststandards - der Finanzsektor zwischen zwei oder mehr konkurrierenden Mediatoren wählen kann. Eine solche Wahl birgt ernsthafte Risiken für die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit, da die Finanzinstitute den Mediator bevorzugen können, von dem sie glauben, dass er ihnen die beste Behandlung zukommen lässt. Sie vernachlässigt die Rolle der Finanzmediatoren als Alternative zu den Gerichten und schafft einseitigen Wettbewerb, da die Verbraucher im Gegensatz zu den Finanzinstituten nicht die Wahl des Mediators haben"¹³.

Mit immer noch 8 konkurrierenden FIDLEG-Ombudsstellen gehört die Schweiz leider zu den wenigen Ländern, in denen nicht nur die "Mediatoren", sondern auch die sie ernennenden und beaufsichtigenden "Ombudsstellen" (oder "Mediationsstelle") miteinander konkurrieren. Weder die Kosten noch der Mehrwert eines solchen Wettbewerbs sind offensichtlich.

Die Idee, die Artikel 215 und 218 der schweizerischen Zivilprozessordnung so zu überarbeiten, dass man sich bei der Organisation und Finanzierung der Mediation weniger auf die Parteien verlässt, sollte zwar gut sein, aber der Schweizer Finanzsektor hätte sicherlich nicht genügend unzufriedene Kunden, um die Schaffung eines Mediationsmarktes durch die Einführung einer unangemessenen Anzahl von konkurrierenden Ombudsstellen und Mediatoren zu rechtfertigen. Der Ruf des Schweizer Finanzplatzes ist nach wie vor so gut, dass Betrüger die Identität von Schweizer juristischen und natürlichen Personen missbrauchen. Der aktuelle Stand der Mediation im Bereich der Finanzdienstleistungen kann nicht das Ziel des FIDLEG gewesen sein.

Die Selbstregulierung von Konfliktmanagement und Streitbeilegung hat seit jeher Grenzen, und zwar unabhängig von der Methode, den betreffenden Verfahrensregeln (z. B. Mediation, Schlichtung, Schiedsverfahren oder Gericht) oder dem Titel, der von der neutralen oder unparteiischen Drittperson, die das Verfahren leitet, getragen wird (z. B. Mediator, Schlichter, Richter, Schiedsrichter, Ombudsman). Ein gewisses Mass an staatlicher Intervention ist notwendig, um die Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Effizienz und Wirksamkeit einer Methode sowie eine gute Koordination zwischen diesen Methoden zu gewährleisten. Dabei dürfen jedoch der Zweck einer solchen Intervention und das zu schützende überwiegende Interesse nicht aus den Augen verloren werden.

Bei der Regulierung sollte die Schweiz gewisse Grundprinzipien des Risikomanagements in einer freien Wirtschaft beachten, wie die wichtige Rolle des Staates, "die Interessen der Volkswirtschaft zu wahren" (Art. 94ff. BV), ohne sich darauf zu beschränken, die individuelle "Wirtschaftsfreiheit" (Art. 27 BV) zu gewährleisten, in einer Weise, so dass ein Ungleichgewicht zwischen Angebot und

«Die Selbstregulierung von Konfliktmanagement und Streitbeilegung hat seit jeher Grenzen.»

¹² Art. 75 Abs. 1 FIDLEG

¹³ *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman, A practical guide based on experience in western Europe*, By David Thomas and Francis Frizon for The World Bank, January 2012, Seiten. 38-39.

“Wenn die Effizienz und Wirksamkeit von Schlichtungs- oder Gerichtsverfahren in der Schweiz eindeutig noch verbessert werden müssen, wäre es natürlich besser, deren Design- oder Betriebsmängel nicht zu replizieren und zu verschärfen.”

Nachfrage, eine ineffiziente und ineffektive Bürokratie sowie unlauterer Wettbewerb (Art. 96 und 97 BV) geschaffen werden.

Die Marktüberwachung, die Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität, das Konfliktmanagement und die Streitbeilegung sowie die Information der Öffentlichkeit sind "Kostenstellen" für das Risikomanagement in einem Wirtschaftssektor oder einem Land, ähnlich wie "Governance, Risikomanagement und interne Kontrolle" ("Enterprise Risk Management" oder "internes Kontrollsystem") für ein Privatunternehmen. Ein "angemessenes Risikomanagement", das sowohl verhältnismässig als auch effizient und wirksam ist, bleibt jedoch eine notwendige "Investition", um die Erreichung der Ziele der "einkommensschaffenden Aktivitäten" sowohl auf individueller als auch auf nationaler Ebene zu unterstützen.

Seit dem FIDLEG ist leider zu beobachten, dass einige Kantone beginnen, die Mediation auch auf kantonaler Ebene zu "fördern"¹⁴. Man kann bereits feststellen, dass die Schweiz die Mediation so entwickelt, wie ein Privatunternehmen seinen Kundendienst für das Beschwerdemanagement im wirtschaftlichen Interesse seiner Angestellten entwickeln würde, ohne Rücksicht auf die Bedürfnisse des Unternehmens oder dessen Kunden - ausser, dass ein Privatunternehmen, das seine Risiken auf diese Weise verwaltet, wahrscheinlich verschwinden würde.

Wenn die Effizienz und Wirksamkeit der Schlichtungs- oder Gerichtsverfahren in der Schweiz eindeutig noch verbessert werden müssen, wäre es natürlich besser, deren Design- oder Betriebsmängel nicht zu replizieren und zu verschärfen. Ein solcher Ansatz zur Entwicklung der Mediation, oder einer anderen Methode zur Konfliktmanagement und Streitbeilegung, wird von der Schweiz genauso teuer bezahlt werden wie Mängel im Risikomanagement in Unternehmen oder in der Marktüberwachung. FINSOM schlägt mehr Vorsicht bei der Regulierung dieser Aktivitäten vor, u.a. eine bessere Risiko- und Impaktanalyse.

“FINSOM schlägt mehr Vorsicht bei der Regulierung dieser Aktivitäten vor, u.a. eine bessere Risiko- und Impaktanalyse”

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Schweiz

Geneva – Zürich – Ticino - Valais
Avenue de la gare 66, CH - 1920 Martigny
www.finsom.ch

¹⁴ Beispiel: Gesetz über die Mediation (12854), vom 28. Januar 2023, der Republik und des Kantons Genf.