



WIRTSCHAFTSMEDIATION IM SCHWEIZER FINANZSEKTOR

Ein Aufruf zu Überlegungen auf Bundesebene

Seit dem Inkrafttreten des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) am 1. Januar 2020 gibt es neben dem Schweizerischen Banken Ombudsman (seit 1993)¹, dem Ombudsman der Privatversicherungen und der SUVA (seit 1972) und dem Ombudsman der Krankenversicherungen (seit 1993) im Schweizer Finanzsektor 8 Ombudsstellen (oder "Vermittlungsstellen") für Finanzdienstleistungen (oder "FIDLEG-Ombudsstellen").

Nur die 8 Ombudsstellen arbeiten auf der Grundlage eines vom FIDLEG festgelegten gesetzlichen Auftrags und sind vom EFD und den ihnen angeschlossenen Unternehmen anerkannt. Die anderen Ombudsstellen handeln auf der Grundlage eines privaten Mandats der angeschlossenen Unternehmen oder deren Branchenorganisation und werden von ihren Auftraggebern anerkannt.

Alle diese spezialisierten Stellen für Wirtschaftsmediation sind jedoch für Beschwerden unzufriedener Kunden über die ihnen angeschlossenen Unternehmen zuständig, nachdem sie versucht haben, mit diesen eine Lösung zu finden. Wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind, können diese Stellen ein Mediationsverfahren (oder "Vermittlungsverfahren") zwischen den Parteien durchführen. Sie haben keine Entscheidungsbefugnis.

Die Zahl der Ombudsstellen ist bei den Finanzdienstleistungen höher als bei den Bankdienstleistungen und Versicherungsverträgen. Aus den öffentlichen Tätigkeitsberichten der verschiedenen Stellen geht jedoch hervor, dass die Anzahl der Beschwerden bei Bankdienstleistungen und Versicherungsverträgen höher ist als bei Finanzdienstleistungen.

Zwar hat die Schweiz im Verhältnis zur Beschwerdequote zu viele Ombudsstellen für Finanzdienstleistungen eingerichtet, doch fällt auf, dass noch nicht alle Branchen des Finanzsektors von einer spezialisierten, kompetenten und für unzufriedene Kunden kostengünstig oder sogar kostenlos zugänglichen sowie von den Berufstätigen und dem Staat anerkannten Ombudsstelle für Wirtschaftsmediation profitieren. Auch dies ist noch nicht in allen Bereichen der Schweizer Wirtschaft der Fall. Die bestehenden Ombudsstellen im Schweizer Finanzsektor sind daher nicht immer in der Lage, Beschwerden von unzufriedenen Kunden zu bearbeiten, und es ist nicht immer möglich, Kunden an eine andere Ombudsstelle zu verweisen.

Wenn es keine zuständige Ombudsstelle gibt, reicht es manchmal aus, dem Kunden zu erklären, dass es besser wäre, eine Lösung mit dem betreffenden Unternehmen zu finden, bevor weitere Schritte unternommen werden. Wenn dies bereits erfolglos geschehen ist, besteht immer noch die Möglichkeit, den Kunden an einen Rechtsberater seiner Wahl, einen Verbraucherschutzverein, das Eidgenössische Büro für Konsumentenfragen (BFK) oder eine Justizbehörde zu verweisen.

"Es gibt mehr Ombudsstellen für Finanzdienstleistungen als für Bankdienstleistungen und Versicherungsverträge, obwohl bei letzteren die Zahl der Beschwerden höher ist "

¹ Der Schweizerische Banken Ombudsman ist eine der 8 FIDLEG-Ombudsstellen und somit vom EFD für seine Tätigkeiten im Bereich der Finanzdienstleistungen anerkannt.

Es ist auch möglich, das Schlichtungsverfahren durch eine Mediation im Zivilprozess zu ersetzen. Allerdings muss der Antrag auf Ersetzung gemeinsam gestellt werden (Art. 213 Zivilprozessordnung, ZPO) und die Parteien müssen sich über die Organisation und Finanzierung des Verfahrens einigen. Diese Bedingungen können für die streitenden Parteien schwierig zu erfüllen sein.

In einigen Fällen kann der Kunde das Unternehmen dem Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), der Eidgenössischen Lauterkeitskommission, der Wettbewerbskommission (WEKO) oder einer Aufsichtsbehörde (z.B. FINMA, Aufsichtskommission für die berufliche Vorsorge) melden.

Wenn diese verschiedenen Möglichkeiten nicht überzeugen, begnügt sich der Kunde manchmal damit, den Ruf des Unternehmens in den Augen seines Umfelds, der Partner des Unternehmens, zu schädigen oder eine negative Kritik über das Unternehmen zu veröffentlichen und zu versuchen, diese Information so weit wie möglich zu verbreiten. Wie ein Gerichtsverfahren kann auch diese letzte Möglichkeit den Ruf des betreffenden Wirtschaftssektors in seiner Gesamtheit schädigen.

Es wäre vorzuziehen, die Beschwerde eines unzufriedenen Kunden spätestens vor einer Ombudsstelle im Rahmen eines vertraulichen Verfahrens zu klären, bevor weitere Schritte unternommen werden, wie dies von der FIDLEG empfohlen wird.

In Anbetracht der Grösse des Landes und seiner Märkte dürfte es nicht notwendig sein, mehrere auf denselben Wirtschaftssektor spezialisierte Ombudsstellen einzurichten - vor allem, wenn die meisten Unternehmen die Erwartungen ihrer Kunden erfüllen und mit eventuellen Beschwerden ihrer Kunden angemessen umgehen.

Wenn die Wahrscheinlichkeit von unzufriedenen Kunden und Versagen im Beschwerdemanagement gering ist, verursacht die Dezentralisierung von Beschwerden an mehrere Ombudsstellen vor allem zusätzliche Kosten, ohne deren Wirksamkeit zu gewährleisten.

Es wäre besser, wenn die Schweiz optimale Bedingungen für das reibungslose Funktionieren der freien Wirtschaft, d.h. den freien Wettbewerb zwischen privaten kommerziellen Unternehmen und den Schutz des Kundenvertrauens, gewährleisten würde, um die Geschäftstätigkeit zu erleichtern. Es wäre auch besser, effiziente und wirksame Lösungen zur Entlastung der Justizbehörden zu finden, anstatt die Zahl der Ombudsstellen zu vervielfachen und die Kosten für Unternehmen, Kunden oder Steuerzahler ohne triftigen Grund zu erhöhen.

Angesichts der Entwicklung der Mediation in der Schweiz seit der Kodifizierung des Zivilprozesses auf Bundesebene mit dem Inkrafttreten der Zivilprozessordnung (ZPO) im Jahr 2008 ist es an der Zeit zu erkennen, dass die Selbstregulierung von Mediationsstellen nicht besser funktioniert als die Selbstregulierung von Schlichtungsbehörden oder Gerichten.

“Es wäre besser, wenn die Schweiz optimale Bedingungen für die Erleichterung von Geschäftstätigkeiten und echte Lösungen zur Entlastung der Justizbehörden gewährleisten würde”

Um das richtige Gleichgewicht zwischen Angebot und Nachfrage nach Mediation zu finden sowie die Unparteilichkeit und die fachliche Kompetenz der Ombudsstellen im Schweizer Finanzsektor zu gewährleisten, muss die Entwicklung der Wirtschaftsmediation in der Schweiz auf Bundesebene betrachtet werden.

Ausserdem sollte eine bessere Koordinierung zwischen den spezialisierten Ombudsstellen und den Zivil- und Strafjustizbehörden in Betracht gezogen werden, um letztere so weit wie möglich zu entlasten.