



*Eine unabhängige, unparteiische, kompetente und vertrauenswürdige Alternative für
Konfliktmanagement und Streitbeilegung im Schweizer Finanzsektor.*

TÄTIGKEITSBERICHT 2023

*Financial Services Ombudsman (FINSOM) ist eine spezialisierte Vermittlungsstelle 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. Ihre Governance garantiert ihre Unabhängigkeit von Einzelpersonen, privaten Interessengruppen und der öffentlichen Verwaltung. Dies ist der öffentliche Tätigkeitsbericht von FINSOM über die Wirtschaftsmediation für das Kalenderjahr 2023, gemäss **Art. 86 FIDLEG** und **Art. 7 Abs. 2 Richtlinie 2013/11/EU**. Weitere Informationen zu FINSOM finden Sie unter : www.finsom.ch*

¹ International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO-Network), <https://www.networkfso.org/>.

² Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET), https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en.

INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG DER MEDIATIONSTÄTIGKEIT 2023.....	3
Wenn ein Unternehmen Erwartungen nicht erfüllt.....	3
Wenn es sich um eine Beschwerde handelt ("vorläufige Prüfung").....	4
Wenn eine Beschwerde zur Mediation zugelassen wird	4
Wenn eine Beschwerde abgelehnt wird.....	4
Wenn das Unternehmen fiktiv ist, wenn es einen Identitätsdiebstahl oder illegale Aktivitäten gibt. 4	
WIRTSCHAFTSMEDIATION 2023 IN KÜRZE.....	5
BEMERKUNGEN ZU ZUGELASSENEN BESCHWERDEN.....	6
Die Notwendigkeit der Transparenz gegenüber der Ombudsstelle und Vertraulichkeit.....	6
Die Teilnahme des Unternehmens ist nicht immer erforderlich.....	7
Ein Finanzdienstleister ohne Ombudsstelle.....	7
BEMERKUNGEN ZU ABGELEHNTEN BESCHWERDEN	8
Offensichtlich missbräuchliche Beschwerden betreffend GwG-Sorgfaltspflichten.....	8
Anlagebetrug und Identitätsdiebstahl bei einem angeschlossenen Unternehmen	9
Betrugopfer versuchen manchmal, sich gegen den Finanzintermediär zu wenden	10
Asset Recovery Betrug kann auf Anlagebetrug folgen	10
Die Betrugsbekämpfung hängt auch von der Beteiligung der Kunden ab	11
EINE NEUE ONLINE-SCHULUNG.....	11
BEKÄMPFUNG DER WIRTSCHAFTSKRIMINALITÄT	11
SCHUTZ DES VERTRAUENS FÜR DEN REIBUNGSLOSEN ABLAUF DER GESCHÄFTE	13
DAS ÜBERANGEBOT UND DIE UNZULÄNGLICHKEIT VON OMBUDSSTELLEN FÜR WIRTSCHAFTSMEDIATION	14
DIE NOTWENDIGKEIT VON ÜBERLEGUNGEN AUF BUNDESEBENE	16

ZUSAMMENFASSUNG DER MEDIATIONSTÄTIGKEIT 2023

Total Anfragen 2023	91
Wirtschaftsmediation/FIDLEG	86
Beschwerden	81%
Informationsanfragen	16%
Betreffend ein angeschlossenes Unternehmen	14%

Vorläufige Prüfung von Beschwerden	70
Zugelassene Beschwerden	7%
Abgelehnte Beschwerden	93%

Zugelassene Beschwerden	6
Missbräulich, aber "nicht offensichtlich"	33%
Teilnahme Unternehmen erforderlich	83%
Teilnahme Unternehmen nicht erforderlich	17%

Abgelehnte Beschwerden	64
Offensichtlich missbräulich	3%
Art. 75 Abs. 4 Bst. b FIDLEG	6%
FINSOM nicht zuständig - verwiesen	91%

FINSOM nicht zuständig - verwiesen	58
Andere Finanz-Ombudsstelle CH	50%
Ausländische Finanz-Ombudsstelle	9%
Andere kommerzielle Ombudsstelle CH	7%
Betroffenes Unternehmen	17%
Andere Organisationen oder Behörden	17%

Wohnsitz	91
Ausland	56%
Switzerland	34%

Sprachen	91
EN	70%
FR	16%
DE	12%
IT	1%

Betrag	CHF
Min.	0
Max.	>1mio

Dauer	Durchschnitt
Vorläufige Prüfung	< 3Std< 3Tage
Verfahren	< 90Tage

Betrug	21
Online-Anlage	76%
Asset Recovery	5%
Andere	19%

Im Jahr 2023 bearbeitete FINSOM insgesamt 91 Anfragen, von denen 86 die Beziehungen zwischen Kunden und Berufstätigen betrafen (Wirtschaftsmediation), 70 Beschwerden von unzufriedenen Kunden und 16 Informationsanfragen. Weniger als 15 % der 86 Anfragen betrafen Unternehmen, die der FINSOM angeschlossen sind.

Von den 91 Anträgen betrafen 5 Arbeitsbeziehungen (Arbeitsplatzmediation) oder Beziehungen zwischen einer Privatperson und der öffentlichen Verwaltung (administrative Mediation). Letztere betrafen keine angeschlossenen Unternehmen.

Die Anfragen kommen in der Regel von unzufriedenen Privatkunden. FINSOM bearbeitet aber auch Anfragen von professionellen Kunden sowie Angestellten und antwortet auf Anfragen von angeschlossenen Unternehmen und der Öffentlichkeit.

Wenn ein Unternehmen Erwartungen nicht erfüllt

Wenn ein angeschlossenes Unternehmen die Erwartungen eines Kunden oder Mitarbeiters nicht erfüllt, kann man sich kostenlos telefonisch, per E-Mail oder per Post an FINSOM wenden, um allgemeine Informationen³ oder eine Vermittlung (oder "Mediation") zu verlangen (oder eine "Beschwerde einreichen").

³ FINSOM bietet keine Rechtsberatung an und vertreibt auch nicht die Dienste von Dritten.

Wenn es sich um eine Beschwerde handelt ("vorläufige Prüfung")

Bevor FINSOM eine Beschwerde zur Vermittlung zulässt oder einen Mediator beauftragt, prüft sie zunächst ihre Zuständigkeit im Sinne von Art. 98 FIDLEG. Ist FINSOM zuständig, so prüft sie die Zulassungsbedingungen nach Art. 75 Abs. 4 FIDLEG. Wird eine Beschwerde zugelassen, prüft FINSOM auch die Erfolgsaussichten einer Mediation (Art. 75 Abs. 7 FIDLEG), bevor sie einen Mediator beauftragt (Art. 84 Abs. 2 Bst. a und b FIDLEG) oder das angeschlossene Unternehmen für seine Teilnahme kontaktiert (Art. 78 FIDLEG).

Eine Beschwerde kann einen Betrag ab CHF 0 betreffen. Im Durchschnitt beantwortet FINSOM Anfragen innerhalb von 1 bis 3 Arbeitstagen und die vorläufige Prüfung dauert weniger als 3 Arbeitsstunden, sobald der Kunde alle notwendigen Informationen eingereicht hat.

Wenn eine Beschwerde zur Mediation zugelassen wird

Wenn eine Beschwerde zur Mediation zugelassen wird, kann das Mediationsverfahren im Fernabsatz, per Telefon, Videokonferenz oder schriftlich stattfinden. Eine der Parteien kann ihren Wohnsitz im Ausland haben, und die räumliche Nähe ist für die Durchführung eines Wirtschaftsmediationsverfahrens nicht erforderlich. Bei der Arbeitsmediation kann eine persönliche Sitzung jedoch effizienter und effektiver sein.

Das Verfahren kann auf Französisch, Deutsch, Italienisch oder Englisch durchgeführt werden. Die Höchstdauer eines Mediationsverfahrens ist in der Regel auf 90 Tage begrenzt. Diese Frist kann verlängert werden, wenn das Verfahren Aussicht auf Erfolg hat.

Ist die Beschwerde unter den Bedingungen von Art. 75 Abs. 4 FIDLEG zulässig, aber erfolglos im Sinne von Art. 75 Abs. 7 FIDLEG, wird die Beschwerde zugelassen, ohne dass das betroffene Unternehmen teilnehmen muss. FINSOM versucht, den Beschwerdeführer bei der Suche nach einer zufriedenstellenden Lösung zu unterstützen, sofern dies möglich ist.

Wenn eine Beschwerde abgelehnt wird

Ist FINSOM für die Behandlung der Beschwerde nicht zuständig (Art. 98 FIDLEG⁴) oder ist die Beschwerde unter den Bedingungen von Art. 75 Abs. 4 FIDLEG nicht zulässig, wird die beschwerdeführende Person darüber orientiert.

Hat der Kunde zum Beispiel vor der Anrufung der Ombudsstelle keinen zumutbaren Lösungsversuch mit dem angeschlossenen Unternehmen unternommen (Art. 75 Abs. 4 Bst. b FIDLEG), verweist FINSOM den Kunden an das betroffene Unternehmen. Ist eine andere Ombudsstelle zuständig, wird der Beschwerdeführer an diese Stelle verwiesen. Gibt es keine zuständige Ombudsstelle, verweist FINSOM die beschwerdeführende Person nach bestem Wissen und Gewissen je nach den zur Verfügung stehenden Möglichkeiten.

Wenn das Unternehmen fiktiv ist, wenn es einen Identitätsdiebstahl oder illegale Aktivitäten gibt

Enthält eine Beschwerde konkrete Hinweise auf ein fiktives Unternehmen, das vorgibt, im Schweizer Finanzsektor tätig zu sein, und/oder auf Identitätsdiebstahl, ist die Ombudsstelle nicht zuständig. Die Beschwerdeführer werden an die zuständigen Strafbehörden in der Schweiz und/oder im Ausland verwiesen. Falls der Name des betroffenen Unternehmens oder der Website nicht bereits auf der Warnliste⁵ der Finanzmarktaufsicht (FINMA) steht, informiert FINSOM diese (Art. 88 FIDLEG).

⁴ Finanzdienstleistungsverordnung (FIDLEV)

⁵ <https://www.finma.ch/de/finma-public/warnungen/>

Wenn eine Beschwerde konkrete Anhaltspunkte für eine illegale⁶ (d.h. ohne die erforderliche Bewilligung ausgeübte) Tätigkeit im Schweizer Finanzsektor enthält, ist die Ombudsstelle nicht zuständig. Die Beschwerdeführer werden den Umständen entsprechend weitergeleitet und FINSOM informiert die FINMA (Art. 88 FIDLEG).

WIRTSCHAFTSMEDIATION 2023 IN KÜRZE

“In der Mehrzahl der zugelassenen Beschwerden konnte die Ombudsstelle dem Kunden oder den Parteien helfen, eine zufriedenstellende Lösung”

Von den 70 Beschwerden, die im Jahr 2023 bearbeitet wurden, hat FINSOM 6 Beschwerden unter den Bedingungen von Art. 75 Abs. 4 FIDLEG zugelassen. Davon betrafen 4 Beschwerden angeschlossene Unternehmen, wovon 2 missbräuchlich waren, aber nicht "offensichtlich" im Sinne von Art. 75 Abs. 4 Bst. c FIDLEG. Zudem hat FINSOM 2 Beschwerden zugelassen, die einen Finanzdienstleister betrafen, dessen schweizerische Vertriebsgesellschaft als einzige angeschlossene war.

FINSOM stellt erfreut fest, dass die meisten angeschlossenen Unternehmen, die von den zugelassenen Beschwerden betroffen waren, bei Bedarf am Mediationsverfahren teilgenommen haben, so dass die Kundenbeschwerden rasch gelöst werden konnten. In der Mehrzahl der zugelassenen Beschwerden konnte die Ombudsstelle dem Kunden oder den Parteien helfen, eine zufriedenstellende Lösung zu finden, ohne dass mehrere Sitzungen erforderlich waren. Die Teilnahme des Unternehmens war nicht immer erforderlich.

Nach den FINSOM vorliegenden Informationen konnte die Ombudsstelle einige voreilige Anzeigen bei der Aufsichtsbehörde und einige unbegründete zivil- oder strafrechtliche Klagen bei den Schweizer Justizbehörden vermeiden, indem anderweitige Lösungen gefunden wurden. In einigen Fällen konnte FINSOM auch dazu beitragen, die Geschäftsbeziehung aufrechtzuerhalten, auch wenn es nicht immer möglich war, die Forderungen des Kunden zu erfüllen.

“Die meisten Beschwerden abgelehnt, weil FINSOM nicht zuständig war”

Im Jahr 2023 wurden die meisten Beschwerden wegen fehlender Zuständigkeit der FINSOM abgelehnt (Art. 98 FIDLEG). In einigen wenigen Fällen hatte sich der Kunde noch nicht bei der betroffenen Firma beschwert, um eine Lösung zu finden (Art. 75 Abs. 4 Bst. b FIDLEG). In 2 Fällen waren die Beschwerden "offensichtlich missbräuchlich" (Art. 75 Abs. 4 Bst. c FIDLEG).

FINSOM lehnte auch einige Beschwerden von Privatkunden ab, die Opfer von Betrug waren. In einigen Fällen versuchten Privatkunden, mit "Hilfe" eines unseriösen Asset Recovery Service gegen einen Finanzintermediär vorzugehen. Manchmal war der Finanzintermediär einer anderen Ombudsstelle angeschlossene und FINSOM konnte die Beschwerde an diese weiterleiten. In anderen Fällen verfügte der Finanzintermediär über keine Ombudsstelle oder die Beschwerde richtete sich gegen eine betrügerische Website oder ein fiktives Unternehmen. In einem Fall handelte es sich um einen Identitätsdiebstahl eines angeschlossenen Unternehmens und seiner Administratoren.

“FINSOM lehnte auch einige Beschwerden von Privatkunden ab, die Opfer von Betrug waren”

FINSOM erinnert daran, dass eine Ombudsstelle weder befugt ist, Ermittlungen durchzuführen, noch eine Partei zu zwingen, etwas zu tun oder nicht, noch die Rückgabe von Vermögenswerten oder eine Entschädigung anzuordnen, noch Gelder zu beschlagnahmen, noch die eine oder andere Partei zu verurteilen oder eine Zulassung zu entziehen.

⁶ <https://finsom.ch/gegen-illegale-anbieter/>

Eine Ombudsstelle für Wirtschaftsmediation kann jedoch zum angemessenen Management von Unternehmensrisiken und zum Schutz des Rufs eines Wirtschaftssektors beitragen, indem sie einem Unternehmen und einem Kunden hilft, eine aus der Unzufriedenheit des Kunden resultierende Beschwerde zu lösen. Die Ombudsstelle kann auch zur Entlastung der Zivil- und Strafjustiz sowie der Finanzmarktaufsicht beitragen, indem sie eine Beschwerde anhand der ihr vorliegenden Informationen vorläufig prüft. In einigen Fällen kann sie dem Beschwerdeführer auch helfen, eine günstigere Lösung zu finden als eine Anzeige oder eine Klage in der Schweiz, die wenig oder keine Aussicht auf Erfolg haben.

Nachfolgend gibt FINSOM einige Anmerkungen und Hinweise zu den im Jahr 2023 zugelassenen und abgelehnten Beschwerden unter Wahrung der Vertraulichkeit des Mediationsverfahrens (Art. 75 Abs. 2 und 3 FIDLEG).

BEMERKUNGEN ZU ZUGELASSENEN BESCHWERDEN

Die Notwendigkeit der Transparenz gegenüber der Ombudsstelle und Vertraulichkeit

Die 2 Beschwerden, die sich nach ihrer Zulassung als missbräuchlich herausstellten, wurden von einem Rechtsanwalt verteidigt. Die vertretenen Kunden verlangten die Rückerstattung ihres Vermögens nach Anlageverlusten. Nach Ansicht der Kunden hatte der Finanzdienstleister sie nicht ausreichend über die damit verbundenen Risiken aufgeklärt. Zur Beweisführung legten die Kunden u.a. Auszüge aus ihren Kundenakten vor.

“Die Auszüge aus dem Kundendossier unvollständig oder selektiv”

Beim ersten Austausch mit dem Finanzdienstleister stellte sich schnell heraus, dass die Auszüge aus dem Kundendossier unvollständig oder selektiv waren. Zusätzliche Informationen und Erklärungen des angeschlossenen Unternehmens ergaben, dass die Beschwerden missbräuchlich waren.

“Die Transparenz gegenüber der Ombudsstelle ist jedoch entscheidend für die Erfolgsaussichten”

Da das Scheitern der Mediation absehbar war, wies FINSOM die Kunden auf die relevanten Informationen hin, die sie zu Beginn des Verfahrens nicht ausgehändigt hatten, möglicherweise auch nicht ihrem Rechtsanwalt. FINSOM wies die Kunden auch auf die geringen Erfolgsaussichten vor Gericht hin. Nach den FINSOM vorliegenden Informationen haben die Kunden ihre Ansprüche gegen das Unternehmen nicht weiter verfolgt.

FINSOM weist Kunden darauf hin, dass es wichtig ist, gegenüber der Ombudsstelle transparent zu sein, wenn sie eine Beschwerde einreichen oder eine Vermittlung beantragen. Werden relevante Informationen aus dem Kundendossier für die Einleitung eines Mediationsverfahrens nicht zur Verfügung gestellt, werden sie üblicherweise vom angeschlossenen Unternehmen ausgehändigt. Selbst wenn den Kunden ein Verschulden trifft, ist ein Mediationsversuch nicht unbedingt ausgeschlossen. Die Transparenz gegenüber der Ombudsstelle (bzw. dem Mediator) ist jedoch entscheidend für die Erfolgsaussichten.

In diesem Sinne erinnert FINSOM die Unternehmen daran, dass es sinnvoll ist, am Mediationsverfahren teilzunehmen, indem sie auch im Falle einer als missbräuchlich erachteten Beschwerde transparent sind. Das Ziel der FIDLEG ist es, den Schutz der Kunden (Vertrauen) zu stärken, aber die Ombudsstelle hat nicht das Mandat, eine der Parteien zu verteidigen, wie es ein Vertreter oder ein Rechtsanwalt, ein Konsumentenschutzverband oder eine Branchenorganisation tun würde.

“Die Transparenz der Parteien gegenüber der Ombudsstelle durch Vertraulichkeitsregeln geschützt”

Das Ziel der FIDLEG-Ombudsstelle ist es vor allem, den Parteien wenn möglich zu helfen, ihre Streitigkeiten schnell und effizient zu lösen im Interesse beider Parteien. Es ist nicht ausgeschlossen, dass die Ombudsstelle dieses Ziel erreichen kann, auch wenn es sich um

missbräuchliche oder unbegründete Beschwerden handelt oder wenn der Kunde dem Berufstätigen eine Straftat vorwirft, die von zivilrechtlichen Ansprüchen begleitet wird.

FINSOM erinnert auch daran, dass die Transparenz der Parteien gegenüber der Ombudsstelle (bzw. dem Mediator) durch Vertraulichkeitsregeln geschützt ist. Äusserungen der Parteien während des Mediationsverfahrens und der Schriftverkehr zwischen einer der Parteien und der Ombudsstelle dürfen in keinem anderen Verfahren verwendet werden (Art. 75 Abs. 2 FIDLEG). Die Parteien haben auch kein Recht auf Einsicht in die Korrespondenz zwischen der Ombudsstelle und der Gegenpartei (Art. 75 Abs. 3 FIDLEG).

Die Teilnahme des Unternehmens ist nicht immer erforderlich

"Ein Vermittlungsverfahren zum Scheitern verurteilt war, selbst wenn die Zulassungsbedingungen für eine Mediation erfüllt waren"

FINSOM bearbeitete eine Beschwerde eines Kunden, der sich über ein falsches Dokument beschwerte. Das Dokument war an einen Finanzdienstleister geschickt worden, der es zurückgewiesen und an den Kunden geschickt hatte. Das Hauptziel des Kunden war es, die Herkunft des Dokuments zu ermitteln, ohne eine finanzielle Entschädigung oder die Rückgabe von Vermögenswerten zu verlangen.

In Anbetracht der vom Kunden vorgelegten Informationen, einschliesslich der Antworten des angeschlossenen Unternehmens auf seine schriftlichen Beschwerden, war es klar, dass ein Vermittlungsverfahren zum Scheitern verurteilt war, selbst wenn die Zulassungsbedingungen für eine Mediation erfüllt waren.

Die Ombudsstelle unterstützte den Kunden daher bei der Suche nach alternativen Lösungen, die seinen Bedürfnissen entsprachen. Der Kunde fand eine zufriedenstellende Lösung. Der Fall wurde ohne die Teilnahme des Unternehmens abgeschlossen. Das Unternehmen wurde auch nicht über die Beschwerde des Kunden informiert. Nach den FINSOM vorliegenden Informationen wurde die Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien aufrechterhalten.

FINSOM macht die angeschlossenen Unternehmen darauf aufmerksam, dass sie nicht immer über die von der Ombudsstelle behandelten Beschwerden und die von ihr geleistete Arbeit informiert werden. Die Ombudsstelle leitet die geeigneten Schritte zur Vermittlung ein, sofern die Mediation nicht von vornherein aussichtslos erscheint (Art. 75 Abs. 7 FIDLEG).

Auch bei einer zulässigen Beschwerde nach Art. 75 Abs. 4 FIDLEG ist die Teilnahme des Unternehmens nicht immer erforderlich. Dies schliesst jedoch nicht aus, dass die Ombudsstelle zur Lösung einer Kundenbeschwerde beiträgt, indem sie dem Kunden hilft, eine für ihn zufriedenstellende Lösung zu finden. Die Ombudsstelle kann auch dazu beitragen, eine abgewiesene Beschwerde, die "offensichtlich missbräuchlich" ist, zu lösen.

"Ein faires Beschwerdemanagement sowie klare und vollständige schriftliche Antworten auf die Beschwerden seiner Kunden immer hilfreich"

Damit das angeschlossene Unternehmen weniger Zeit und Ressourcen für die Teilnahme an einem Mediationsverfahren aufwenden muss, sind ein faires Beschwerdemanagement sowie klare und vollständige schriftliche Antworten auf die Beschwerden seiner Kunden immer hilfreich.

Ein Finanzdienstleister ohne Ombudsstelle

FINSOM bearbeitete eine Beschwerde, die einen Finanzdienstleister betraf, der nicht bei einer Ombudsstelle in der Schweiz angeschlossen war. Der Privatkunde verlangte die Rückerstattung seiner Gelder nach einer Vertragsauflösung. Der Finanzdienstleister antwortete nicht auf die Schreiben des Kunden. Der Kunde kündigte an, dass er das Unternehmen bei den Behörden anzeigen werde.

"Die Ombudsstelle konnte daher das Vermittlungsverfahren nicht ohne die freiwillige Teilnahme des Unternehmens durchführen"

Da das auf dem Informationsblatt des Finanzdienstleisters als Vertriebspartner in der Schweiz aufgeführte Unternehmen FINSOM angeschlossen war, setzte sich die Ombudsstelle mit dem Vertriebspartner in Verbindung. Dieser antwortete jedoch, dass sich die Beschwerde des Kunden nicht auf den Vertrieb, sondern auf die erbrachten Dienstleistungen beziehe. FINSOM wandte sich daher an den Finanzdienstleister und forderte ihn auf, dem Kunden zu antworten. Dieser setzte sich mit dem Beschwerdeführer in Verbindung, und die Parteien konnten sich selbst einigen. Der Kunde meldete sich jedoch ein zweites Mal und beschwerte sich darüber, dass die Vereinbarung zwischen den Parteien nicht eingehalten worden sei und der Finanzdienstleister erneut nicht reagierte.

Obwohl FINSOM in beiden Fällen den betroffenen Finanzdienstleister kontaktieren konnte, um ihn zu einer Antwort an den Kunden zu bewegen, war FINSOM mangels Anschluss nicht zuständig im Sinne von Art. 98 FIDLEG. Die Ombudsstelle konnte daher das Vermittlungsverfahren nicht ohne die freiwillige Teilnahme des Unternehmens durchführen. FINSOM konnte den Privatkunden auch nicht an eine andere zuständige Ombudsstelle verweisen.

FINSOM erinnert daran, dass *"Finanzdienstleister, die nicht ausschliesslich Finanzdienstleistungen an institutionelle oder professionelle Kunden nach Artikel 4 Absätze 3 und 4 erbringen, sich spätestens bei Aufnahme ihrer Tätigkeit einer Ombudsstelle anschliessen müssen"* (Art. 77 FIDLEG). Zudem kann die Anschlusspflicht an eine Ombudsstelle auch für Kundenberater gelten, die in einem FIDLEG-Register eingetragen sind (Art. 29 Abs. 1 Bst. c und 30 Bst. f FIDLEG). Anders als bei der Eintragung von Kundenberatern (natürliche Personen) in ein FIDLEG-Beraterregister erfolgt der Anschluss an eine Ombudsstelle jedoch typischerweise im Namen des Unternehmens, für das sie ihre Tätigkeit ausüben. Dieses Unternehmen kann eine Einzelfirma sein.

Art. 5 Abs. 1 FIDLEG sieht für bestimmte Privatkunden und für sie eingerichtete private Anlagestrukturen die Möglichkeit vor, zu erklären, dass sie als professionelle Anleger behandelt werden wollen ("Opting-out"). Gemäss Art. 5 Abs. 7 FIDLEG müssen Finanzdienstleister auch Kunden, die keine Privatkunden sind, über die Möglichkeit informieren, sich als solche behandeln zu lassen ("Opting-in"), bevor sie Dienstleistungen erbringen. Wenn ein Privatkunde "opt-out" oder ein professioneller Kunde "opt-in", bedient der Finanzdienstleister nicht mehr ausschliesslich professionelle oder institutionelle Kunden im Sinne von Art. 77 FIDLEG und unterliegt der Pflicht, einer Ombudsstelle angeschlossen zu sein.

FINSOM erinnert daran, dass der "qualifizierte Anleger" im Sinne von Art. 10 des Kollektivanlagengesetzes (KAG) auf die "professionellen Kunden" im Sinne von Art. 4 Abs. 3 bis 5 oder Art. 5 Abs. 1 (d.h. Opt-in Privatkunden) und 4 FIDLEG bezieht. Die Befreiung von der Anschlusspflicht an eine Ombudsstelle bezieht sich jedoch nur auf "professionelle Kunden" im Sinne von Art. 4 Abs. 3 und 4 FIDLEG.

"Wenn ein Privatkunde opt-out oder ein professioneller Kunde opt-in, bedient der Finanzdienstleister nicht mehr ausschliesslich professionelle oder institutionelle Kunden"

Schliesslich ist die Anschlusspflicht an eine Ombudsstelle nicht auf Unternehmen beschränkt, die Finanzinstrumente oder Dienstleistungen für Privatkunden (einschliesslich Opt-out- und Opt-in Kunden) in der Schweiz oder von der Schweiz aus anbieten. Diese Pflicht gilt auch für Unternehmen, die die angebotenen Finanzinstrumente oder Dienstleistungen erbringen.

BEMERKUNGEN ZU ABGELEHNTEN BESCHWERDEN

Offensichtlich missbräuchliche Beschwerden betreffend GwG-Sorgfaltspflichten

Die von FINSOM im Jahr 2023 bearbeiteten "offensichtlich missbräuchlichen" Beschwerden betrafen die Sorgfaltspflichten zur Bekämpfung der Geldwäscherei (GwG).

"Die offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden betrafen die Sorgfaltspflichten zur Bekämpfung der Geldwäscherei (GwG)"

Der erste Fall betraf einen Kunden, der sich weigerte, die Überprüfung seiner Identität zu erneuern, mit der Begründung, dass diese Überprüfung bereits bei der Eröffnung des Kontos durchgeführt worden war. Der Kunde verlangte die Schliessung des Kontos und die Abhebung des geringen Guthabens und beschuldigte das Unternehmen eines Diebstahls. Der Kunde drohte unter anderem mit einer Strafanzeige und der Einschaltung der Presse. FINSOM erinnert Kunden daran, dass Finanzintermediäre verpflichtet sind, ihre Sorgfaltspflichten zur Bekämpfung der Geldwäscherei zu erfüllen, und dass die Ombudsstelle von ihnen nichts anderes verlangen kann oder wird - selbst bei kleinen Beträgen.

Im zweiten Fall ging es um einen wirtschaftlich Berechtigten, der einen Bekannten gebeten hatte, für ihn ein Konto zu eröffnen, um die Regeln des angeschlossenen Unternehmens zu umgehen. Der wirtschaftlich Berechtigte wollte das Konto auflösen und das Guthaben von mehreren tausend Franken abheben. Der wirtschaftlich Berechtigte beklagte sich, dass das angeschlossene Unternehmen ihn nicht als weisungsberechtigte Vertragspartei anerkannte. FINSOM erinnert daran, dass die Vertragspartei berechtigt ist, einem Finanzintermediär Weisungen zu erteilen, nicht aber der wirtschaftlich Berechtigte. Im Übrigen ist es nicht ratsam, dass Kunden versuchen, die Regeln eines Finanzintermediärs auf diese Weise zu umgehen.

Anlagebetrug und Identitätsdiebstahl bei einem angeschlossenen Unternehmen

Eine der von FINSOM im Jahr 2023 bearbeiteten Beschwerden betraf einen Anlagebetrug ohne offensichtlichen Bezug zur Schweiz, mit Ausnahme des Identitätsdiebstahls eines FINSOM-angeschlossenen Unternehmens und seiner Direktoren auf einer Website unter amerikanischer Gerichtsbarkeit.

"Eine Strafanzeige keine Aussicht auf Erfolg"

Da die Informationen über den Anschluss des Unternehmens an FINSOM für die Öffentlichkeit leicht zugänglich waren (auf der Website des Unternehmens), wandte sich eine Person, die die Opfer kannte, an FINSOM, um sie vor der betrügerischen Website zu warnen.

Nach einer Überprüfung der Webseite, die alle Anzeichen von Betrug aufwies, informierte FINSOM das angeschlossene Unternehmen über sein Reputationsrisiko und beriet es über die zu ergreifenden Massnahmen, um die Öffentlichkeit zu informieren und die Webseite bei der Domain-Registrierungsstelle und der zuständigen ausländischen Behörde zu melden. Die Webseite wurde rasch abgeschaltet, aber zwei weitere tauchten sofort danach wieder auf, so dass das Vorgehen wiederholt werden musste. Auf einer Online-Videoplattform gibt es noch ein Video, dessen Entfernung das Unternehmen anstrebt.

Da der Identitätsdiebstahl zum Zeitpunkt des Vorfalls in der Schweiz noch kein Straftatbestand war, hatte eine Strafanzeige keine Aussicht auf Erfolg. Da der Täter des Identitätsdiebstahls unbekannt war, wäre es auch notwendig gewesen, eine Strafanzeige gegen eine unbekannte Person (oder "X") einzureichen und zunächst den Täter zu identifizieren. Zudem wäre es für die schweizerische Strafjustiz

"Einen Untersuchungsauftrag zu erteilen, um den Betrug aufzuklären, wäre zu kompliziert"

kompliziert gewesen, auf der Grundlage einer wenig detaillierten Anzeige des angeschlossenen Unternehmens einen Untersuchungsauftrag zu erteilen, um den Betrug aufzuklären. Abgesehen davon, dass sich die Täter als Schweizer Personen ausgaben, gab es keine weiteren offensichtlichen Verbindungen zur Schweiz. Die Betrugsoffer hatten ihren Wohnsitz im Ausland, und die Täter waren höchstwahrscheinlich ebenfalls im Ausland ansässig. Im Falle einer Strafanzeige wäre es logischer, dass der Fall von den Kunden an die ausländischen Behörden gemeldet wird.

Betrugsoffer versuchen manchmal, sich gegen den Finanzintermediär zu wenden

Unter den Beschwerden, die FINSOM an andere Ombudsstellen oder an Unternehmen, die keiner Ombudsstelle angeschlossen sind, weiterleitete, stammten einige von Betrugsopfern, die Wiedergutmachung gegen den Finanzintermediär suchten. Mit Hilfe von unseriösen Asset Recovery Services beschuldigten die Kunden den Finanzintermediär, seinen Verpflichtungen nicht nachgekommen zu sein⁷.

*"Hilfe von unseriösen
Asset Recovery
Services"*

Diese unseriösen Recovery Services verlangen einige hundert Franken für die blosse Anpassung eines Musterbriefs und täuschen die Kunden über dessen Nützlichkeit und ihre Erfolgsaussichten. Solche Dienste verstärken oft die Überzeugung und die Hoffnung der Kunden hinsichtlich ihres Rechts auf Rückerstattung oder Rückgabe der betrogenen Gelder, während sie Zeit verschwenden und den Kunden noch mehr Geld kosten.

Es gibt Asset Recovery Services, denen die Kunden vertrauen können, während andere als Täuschung oder "Abzocke" bezeichnet werden könnten und gegen die Regeln von Treu und Glauben im Sinne des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verstossen. Andere sind regelrechte Betrügereien, die auf einen vorgängig erfolgten Betrug folgen.

Wenn eine Rückerstattung oder Rückgabe von Vermögenswerten durch den Finanzintermediär möglich ist, könnte dieser zudem einer Ombudsstelle angeschlossen sein, die den Kunden kostenlos zur Verfügung steht, um ihre Ansprüche zu prüfen und, wenn möglich, eine Mediation durchzuführen. Obwohl einige Ombudsstellen im schweizerischen Finanzsektor dem Kunden eine Gebühr⁸ verrechnen, würden die Kosten für eine Dienstleistung, die nur dazu dient, eine Beschwerde bei der Ombudsstelle einzureichen, die Kosten für den Kunden weiter erhöhen.

Asset Recovery Betrug kann auf Anlagebetrug folgen

Bei den von FINSOM bearbeiteten Beschwerden erklären Kunden, die Opfer von Betrügereien geworden sind, manchmal, dass sie proaktiv von einem Asset Recovery Service kontaktiert wurden, der sich als Anwalt, der Mitglied des Schweizerischen Anwaltsverbands (SAV) ist, oder als ein im Schweizer Handelsregister eingetragenes Unternehmen ausgab. Die Opfer werden kontaktiert, nachdem sie erfolglos versucht haben, die Rückgabe ihrer Vermögenswerte zu fordern.

Die Kunden sind von der Vorstellung, ihr Vermögen zurückzuerhalten, so begeistert, dass sie sich nicht fragen, woher der Recovery Service wissen konnte, dass sie Hilfe brauchen und ihre Kontaktdaten haben. Sie wissen auch nicht, wie sie eine ausreichende Sorgfaltsprüfung durchführen können, um Identitätsdiebstahl zu erkennen. Einige werden versucht haben, den Eintrag im SAV-Mitgliederregister oder im Handelsregister zu überprüfen, um festzustellen, ob ein Rechtsanwalt oder ein Unternehmen in der Schweiz existiert. Sie haben jedoch die eingegebenen Daten nicht ausreichend geprüft oder andere Quellen konsultiert, die es ihnen nicht ermöglichten, einen weiteren Betrug aufzudecken oder zumindest in Betracht zu ziehen.

*"Wenn man einmal
Opfer eines Betrugs
geworden ist, verfügen
die Täter leider über
Informationen über die
Kunden"*

Wenn man einmal Opfer eines Betrugs geworden ist, verfügen die Täter leider über Informationen über die Kunden und können versuchen, diese auf raffinierte Weise noch einmal in die Irre zu führen.

⁷ Beispiel: *Rückforderung von Zahlungen in einem mutmasslichen Betrugsfall*, Fallnummer: 2020/07, Schweizerischer Banken Ombudsman, 30 Juni 2021.

⁸ https://finsom.ch/kgeld_2-2021/

Die Betrugsbekämpfung hängt auch von der Beteiligung der Kunden ab

Zu den Vorwürfen, die Finanzintermediäre hätten ihre Pflichten nicht erfüllt, stellt FINSOM fest, dass Kunden, die Opfer von Betrügereien geworden sind, manchmal erklären, der Finanzintermediär habe versucht, ihnen von der Durchführung von Transaktionen abzuraten. Die Kunden vertrauten den Betrügern jedoch eher, weil sie durch die Verlockung von Gewinnen angelockt und durch aggressive Verkaufspraktiken überzeugt wurden.

Manchmal nehmen die Kunden auf Anraten der Betrüger sogar mehrere Überweisungen in kleinen Beträgen vor, die über einen längeren Zeitraum verteilt sind, damit ungewöhnliche Transaktionen nicht entdeckt werden. Manche Kunden vertrauen den Betrügern so sehr, dass sie ihnen erlauben, sich aus der Ferne auf ihren Computer zu verbinden, um Online-Kreditanträge auszufüllen, während die Kunden diese "Hilfe" beobachten.

In solchen Fällen hat der Versuch, den Finanzintermediär für die Ausführung der Kundenaufträge zu belangen, wenig Aussicht auf Erfolg. FINSOM erinnert daran, dass die Betrugsbekämpfung auch von der Beteiligung der Kunden am Schutz ihrer Vermögenswerte abhängt.

"Der Finanzintermediär habe versucht, ihnen von der Durchführung von Transaktionen abzuraten. Die Kunden vertrauten den Betrügern jedoch eher"

EINE NEUE ONLINE-SCHULUNG

Im Jahr 2023 hat FINSOM zudem eine Online-Schulung zum Thema "Die FIDLEG-Ombudsstelle und das Risikomanagement" entwickelt. Dieser Kurs richtet sich an alle, die im Schweizer Finanzsektor tätig sind oder sich für alternative Streitbeilegung (ADR) wie Mediation, insbesondere Wirtschaftsmediation, interessieren. Dazu gehören Berufstätige, die die Einhaltung der Anschlusspflicht an die FIDLEG-Ombudsstelle und die damit verbundenen Pflichten überwachen, Anbieter von Schulungen und Beratungen zu FIDLEG-Anforderungen und Risikomanagement, Risiko- und Compliance-Funktionen, Rechtsdienste sowie Personen, die sich für den Beruf des Mediators in kommerziellen Beziehungen oder für die Regulierung der Mediation interessieren. Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite von FINSOM⁹.

BEKÄMPFUNG DER WIRTSCHAFTSKRIMINALITÄT

Gemäss dem Jahresbericht 2023 über die polizeilich erfassten Straftaten¹⁰ wurden im Jahr 2023 insgesamt 354 967 Straftaten gegen Vermögen erfasst. Dies entspricht 67,9% aller im Jahr 2023 erfassten Straftaten nach dem schweizerischen Strafgesetzbuch (StGB). Zu beachten ist, dass sich die Statistik nur auf polizeilich "bekannt gewordenen Straftaten, auch Hellfeld genannt. Zur Dunkelziffer, d. h. die der Polizei nicht bekannte Kriminalität", gibt es keine statistischen Daten.

Nach einem stetigen Rückgang seit 2013 ist die Zahl der Vermögensdelikte nach dem Anstieg im Jahr 2022 im Jahr 2023 weiter gestiegen (+11,5% im Jahr 2022; +17,6% und +53'079 Straftaten im Jahr 2023). Der Anstieg zwischen 2022 und 2023 ist unter anderem auf Betrugsfälle (+5'119, +21,2%) zurückzuführen. Allerdings handelt es sich bei 82 % der "bekannten" Vermögensdelikte nach wie vor um Diebstahl, Raub und Sachbeschädigung.

⁹ <https://finsom.ch/finsom-indigita-fidleg-training-ombudsman-risikomanagement/>

¹⁰ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/aktuell/neue-veroeffentlichungen.assetdetail.30566145.html>

Die wenigen Beschwerden über Anlagebetrug, die von den Ombudsstellen des Finanzsektors bearbeitet werden, sind nicht mit den Statistiken der Strafbehörden vergleichbar¹¹:

Jahr	Betrug (art. 146 StGB)			Online-Anlagen		
	Polizei	Aufklärung ¹²	Digital	Verurteilung ¹³	Polizei	Aufklärung
2020	19 338	46,6%	70.4%	10.7%	-	-
2021	22 597	41.8%	76.2%	9.5%	5.5%	22,6%
2022	24 195	40.5%	75.8%	9.3%	6.6%	20.0%
2023	29 314	27.4%	79.8%	-	8.0%	5.6%

Darüber hinaus wurden seit dem Inkrafttreten von Art. 179decies StGB am 1. September 2023 in der Schweiz bereits 478 Fälle von Identitätsdiebstahl registriert, von denen 60,7 % auf digitale Kriminalität¹⁴ zurückzuführen sind. Die Aufklärungs- und Verurteilungsquoten sind noch nicht verfügbar.

“Unter anderem hat die Schweiz kürzlich einen Teil des Vertriebs von Finanzdienstleistungen durch das FIDLEG reguliert”

Bei der Veruntreuung (Art. 138 StGB) und der ungetreuen Geschäftsbesorgung (Art. 158 StGB) ist die Zahl der erfassten Straftaten deutlich geringer als beim Betrug, bei einer höheren Aufklärungs- und Verurteilungsquote. Im Durchschnitt der Jahre 2020 bis 2022 wurden in der Schweiz 1770 Veruntreuungsdelikte registriert, mit einer Aufklärungsquote von 88% und einer Verurteilungsquote von 34%. Bei der ungetreuen Geschäftsbesorgung lag der Durchschnitt bei 311 Straftaten, mit einer Aufklärungsquote von 94,3 % und einer Verurteilungsquote von 45,1 %.

Was die unlauteren Geschäftspraktiken (oder den unlauteren Wettbewerb, Art. 23 UWG) betrifft, so gab es gemäss der Beschwerdestatistik des SECO für das Jahr 2023¹⁵ nur 22 Beschwerden im Zusammenhang mit Investitionen. Was die Schweizer Bevölkerung am meisten verärgert, waren Werbeanrufe. Betrug stand nur an 3. Stelle. Insgesamt wurden im Jahr 2023 nur 11 Strafanzeigen registriert, mit 6 Verurteilungen und 9 Nichtanhandnahmeverfügungen. Telemarketing kann zwar beunruhigend sein, aber es ist schwer zu glauben, dass es das grösste Risiko für unlauteren Wettbewerb für Konkurrenten, Kunden oder die Schweizer Wirtschaft darstellt. Unter anderem hat die Schweiz kürzlich einen Teil des Vertriebs von Finanzdienstleistungen durch das FIDLEG reguliert, einschliesslich der Informationspflichten über die Risiken (oder "Gefahren", Art. 3 Bst. i UWG) im Zusammenhang mit Anlagen und Finanzdienstleistungen. Die FINMA spielt auch eine Rolle bei der Bekämpfung von unlauteren Geschäftspraktiken im Finanzsektor.

Im Jahr 2023 scheint Betrug die am häufigsten wiederkehrende Straftat mit einem digitalen Kriminalitätsmuster in der Schweiz zu sein¹⁶. Die Zahl der polizeilich erfassten Betrugsdelikte in der Schweiz nimmt zu, während die Aufklärungsquote und die Zahl der Verurteilungen sinken. Letztere erreichen nicht einmal 50% der polizeilich aufgeklärten Betrugsdelikte. Die Zunahme der Straftaten im Bereich des Online-Anlagebetrugs mit 2356 erfassten Fällen im Jahr 2023 folgt diesem Trend, wobei die Aufklärungsquote im Jahr 2023 weniger als ein Drittel der Quote der beiden Vorjahre beträgt.

“Betrug scheint die am häufigsten wiederkehrende Straftat mit einem digitalen Kriminalitätsmuster zu sein”

Die Gründe für diese Aufwärts- und Abwärtstendenzen sind sicherlich vielfältig. Die Zunahme der Online-Verkäufe, das Aufkommen von Kryptowährungen und die Entwicklung von Online-

¹¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kriminalitaet-strafrecht.html>

¹² Eine Straftat gilt als aufgeklärt, wenn von der Polizei zumindest eine Person als Urheber oder Urheberin dieser Straftat identifiziert werden kann. Handelt es sich um eine Gruppe beschuldigter Personen gilt eine Straftat bereits als aufgeklärt, wenn mindestens eine Person daraus bekannt ist.

¹³ Die Quote umfasst sowohl Verurteilungen von Erwachsenen als auch von Jugendlichen:

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kriminalitaet-strafrecht/strafjustiz.html>

¹⁴ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/police/criminalite-numerique.html>

¹⁵ https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Werbe_Geschaeftsmethoden/Unlauterer_Wettbewerb/statistische_angaben.html

¹⁶ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kriminalitaet-strafrecht/polizei/digitale-kriminalitaet.html>

*“Der Schweizer
Strafjustiz – die vor
einem Kollaps steht”*

Finanzdienstleistungen, die die Notwendigkeit der Nähe zum Unternehmen (oder zum Berater) verringern, tragen sicherlich zum Anstieg der registrierten Betrugsfälle bei. Die Täter befinden sich nicht immer in der Schweiz, und die zur Begehung der Straftat genutzten Websites können unter ausländischer Gerichtsbarkeit stehen. Auch die Dauer von Strafuntersuchungen und Berufungen, die den Zeitpunkt der Eintragung einer Verurteilung ins Strafregister beeinflussen¹⁷, spielen eine Rolle. Die

im April 2024 geäußerte Warnung vor der Überlastung der Schweizer Strafjustiz – die "vor einem Kollaps" steht¹⁸ - könnte auch den Rückgang der Aufklärungsquote sowie die tiefe Verurteilungsquote erklären.

Auch wenn der Betrug (Art. 146 StGB) nur ein "mittleres Risiko" der Geldwäscherei¹⁹ darstellt, sind der Identitätsdiebstahl (Art. 179decies StGB) und/oder die betrügerische Verwendung eines Computers (Art. 147 StGB) wichtige Risiken für Kunden. Auch wenn die Kontosalen bei der Meldung eines Geldwäschereiverdachts an die Meldestelle für Geldwäscherei (MROS) als Vortat oft weniger als CHF 10'000.00 betragen, entsprechen diese Salden nicht den ergaunerten Beträgen. Tatsächlich können Kunden ihre gesamten Ersparnisse oder sogar ihre Altersrente verlieren, die manchmal mehrere hunderttausend Schweizer Franken übersteigen.

Generell stellt die Wirtschaftskriminalität auch ein erhebliches Risiko für den Ruf der Berufstätigen in verschiedenen Wirtschaftssektoren und für das Vertrauen der Kunden dar, nicht zu vergessen für die erfolgreiche Entwicklung der Schweizer Wirtschaft. Zwar ist es möglich, sich gegen bestimmte Risiken zu versichern, d.h. einen Teil des Risikos auf Versicherungsgesellschaften zu übertragen, doch ist dies nicht immer der Fall. Es ist zwar nicht unmöglich, eine Strafanzeige zu erstatten oder eine Verurteilung zu erwirken, doch ist dies nicht der schnellste Weg, und es gibt keine Gewissheit, dass die Gelder zurückgegeben oder Entschädigungen gezahlt werden. Wenn es um die Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität geht, ist es am besten, sie zu verhindern.

*“Es ist am besten, sie zu
verhindern”*

SCHUTZ DES VERTRAUENS FÜR DEN REIBUNGSLOSEN ABLAUF DER GESCHÄFTE

*“Der Umgang mit
zugelassenen und
beaufsichtigten
Unternehmen verringert
die Risiken für die
Kunden deutlich”*

FINSOM erinnert daran, dass die *inhärenten*²⁰ Risiken von Vermögensdelikten im Finanzsektor erheblich sind und sowohl Kunden als auch Berufstätige betreffen.

Die Regulierung und Aufsicht des Finanzmarktes zielt unter anderem darauf ab, *„Gläubiger, Anleger und Versicherte vor den Folgen eines Konkurses von Instituten, vor unlauteren Geschäftspraktiken oder vor*

¹⁷ Die Statistik der strafrechtlichen Verurteilungen von Erwachsenen (SUS) beruht auf den im Strafregister eingetragenen Urteilen. Die Verurteilungen werden erst eingetragen, wenn das Urteil rechtskräftig ist. Die Bearbeitung eventueller Berufungen kann jedoch mehrere Jahre in Anspruch nehmen, und wenn die Verurteilung bestätigt wird, wird sie mit dem Datum des erstinstanzlichen Urteils in das Strafregister eingetragen.

¹⁸ *Überlastung der kantonalen Strafverfolgungsbehörden*, Konferenz der Kantonalen Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren (KKJPD), 12.04.2024, <https://www.kkjpd.ch/newsreader/mm-srk.html>

¹⁹ *National Risk Assessment (NRA), Bericht über die nationale Beurteilung der Geldwäscherei- und Terrorismusfinanzierungsrisiken in der Schweiz*, Bericht der interdepartementalen Koordinationsgruppe zur Bekämpfung der Geldwäscherei und der Terrorismusfinanzierung (KGGT), Oktober 2021.

²⁰ "Inhärentes Risiko" ist definiert als das ursprüngliche Risiko, bevor irgendwelche Kontrollmassnahmen ergriffen werden. Ein "Residualrisiko" ist das Risiko, das nach der Umsetzung von Kontrollmassnahmen verbleibt. Die Risikokontrolle umfasst die Umsetzung von Lösungen zur Vermeidung, Verhütung und Verringerung von Risiken.

Ungleichbehandlung zu schützen"²¹. Sie trägt auch zur Bekämpfung von Betrug und anderen Straftaten bei.

Der Umgang mit zugelassenen und beaufsichtigten Unternehmen verringert die Risiken für die Kunden deutlich. Es reicht jedoch nicht aus, zu prüfen, ob ein Unternehmen oder ein Berater eine Zulassung für den Finanzsektor²² hat. Man muss sich auch vergewissern, dass die Person, mit der man zu tun hat, diejenige ist, die sie vorgibt zu sein.

“Sich auch vergewissern, dass die Person, mit der man zu tun hat, diejenige ist, die sie vorgibt zu sein”

Um sich zu schützen, können sich die Kunden des Finanzsektors bei der FINMA informieren, die eine Reihe von Hilfsmitteln zur Verfügung stellt²³. Die FINSOM verweist insbesondere auf die 10 Tipps der FINMA zum Schutz vor unseriösen Anbietern²⁴, die (sinngemäss) auch bei Geschäften mit Unternehmen aus anderen Wirtschaftssektoren angewendet werden können. Auch die interkantonale Fachstelle Schweizerische Kriminalprävention (SKP)²⁵ publiziert nützliche Informationen, um nicht in gewisse Fallen zu tappen.

Bewilligte Unternehmen können auch dazu beitragen, das für eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit erforderliche Vertrauen der Kunden zu schützen, indem sie insbesondere ihre Geschäftsrisiken angemessen verwalten und ein vorbildliches Verhalten gewährleisten - auch im Umgang mit unzufriedenen Kunden. Als Personen, die in ihrem Bereich über ein grösseres Fachwissen verfügen als Privatkunden, können bewilligte Unternehmen (die selbst professionelle oder institutionelle Kunden sind) auch eine wichtige Rolle bei der Aufdeckung unlauteren Wettbewerbs auf dem Finanzmarkt spielen. Bewilligte Unternehmen sind auch berechtigt, der FINMA illegale Aktivitäten im Schweizer

“Bewilligte Unternehmen können auch dazu beitragen, das für eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit erforderliche Vertrauen der Kunden zu schützen”

Finanzsektor zu melden, die sowohl für die Kunden als auch für den Erfolg legitimer Unternehmen oder sogar für die erfolgreiche Entwicklung der Schweizer Wirtschaft ein Risiko darstellen. Sie können auch strafbare Handlungen, die von Amtes wegen verfolgt werden, wie Betrug, Veruntreuung oder ungetreuen Geschäftsbesorgung, bei den Strafgerichten anzeigen.

Schliesslich können Kunden und Unternehmen zum Schutz ihrer Interessen beitragen, indem sie eine kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Wirksamkeit der Regulierung, der Aufsicht, der Wirtschaftsmediation und der Justizbehörden sowie der Qualität der der Öffentlichkeit zur Verfügung stehenden Informationen unterstützen.

DAS ÜBERANGEBOT UND DIE UNZULÄNGLICHKEIT VON OMBUDSSTELLEN FÜR WIRTSCHAFTSMEDIATION

Seit 2020 gibt es neben dem Schweizerischen Banken Ombudsman (seit 1993)²⁶, 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

²¹ <https://www.finma.ch/de/finma/taetigkeiten/>

²² <https://finsom.ch/warnung-vor-dem-missbrauch-von-eintragen-im-offentlichen-register/>

²³ <https://www.finma.ch/de/finma-public/>

²⁴ <https://finsom.ch/zehn-hinweise-zum-schutz-vor-unseriosen-anbietern/>

²⁵ Beispiel *Online- Anlagebetrug*: <https://www.skppsc.ch/de/themen/internet/online-anlagebetrug/>

²⁶ Der Schweizerische Banken Ombudsman ist eine der 8 FIDLEG-Ombudsstellen und somit vom EFD für seine Tätigkeiten im Bereich der Finanzdienstleistungen anerkannt.

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.

"Die Anzahl der Beschwerden bei Bankdienstleistungen und Versicherungsverträgen ist höher 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 Verbraucherschutzverein²⁷, das Eidgenössische Büro für Konsumentenfragen (BFK)²⁸ oder eine Justizbehörde zu verweisen.

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)²⁹, der Eidgenössischen Lauterkeitskommission³⁰, der Wettbewerbskommission (WEKO)³¹ oder einer Aufsichtsbehörde (z.B. FINMA³², Aufsichtskommission für die berufliche Vorsorge³³) melden.

"Die Zahl der Ombudsstellen ist bei den Finanzdienstleistungen höher als bei den Bankdienstleistungen und Versicherungsverträgen"

"Es wäre vorzuziehen, die Beschwerde eines unzufriedenen Kunden spätestens vor einer Ombudsstelle im Rahmen eines vertraulichen Verfahrens zu klären"

²⁷ <https://www.konsum.admin.ch/bfk/de/home/konsumenteninformationen/konsumentenorganisationen.html>

²⁸ <https://www.konsum.admin.ch/bfk/de/home.html>

²⁹ https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Werbe_Geschaeftsmethoden/Unlauterer_Wettbewerb/Beschwerde_melden.html

³⁰ https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Werbe_Geschaeftsmethoden/Unlauterer_Wettbewerb/Beschwerde_melden.html

³¹ <https://www.weko.admin.ch/weko/en/home.html>

³² <https://www.finma.ch/en/finma-public/reporting-information/>

³³ <https://www.oak-bv.admin.ch/en/occupational-pension-supervisory-commission-opsc>

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.

DIE NOTWENDIGKEIT VON ÜBERLEGUNGEN AUF BUNDESEBENE

<i>“Es wäre besser, wenn die Schweiz optimale Bedingungen für das reibungslose Funktionieren der freien Wirtschaft gewährleisten würde”</i>	<p>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.</p> <p>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.</p>
---	---

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.

Um das richtige Gleichgewicht zwischen Angebot und Nachfrage nach Mediation zu finden sowie die Unparteilichkeit und die fachliche Kompetenz der Ombudsstellen im Schweizer Finanzsektor wie auch in anderen Wirtschaftssektoren 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.

“Es wäre auch besser, wirklich effiziente und wirksame Lösungen zur Entlastung der Justizbehörden zu finden”

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Schweiz

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