



WIRTSCHAFTSMEDIATION



FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

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	6
5.	INKRAFTTRETEN.....	6

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

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 Mediationsverfahrens¹ und ihre Vertreter.
 - b. Die Ombudsstelle² (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*.

¹ Oder *Vermittlungsverfahren*

² Oder *Mediationsstelle* oder *Vermittlungsstelle*

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

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. Das Mediationsverfahren kann eine Alternative zu einem Schlichtungs-, Gerichts-, Schieds- oder Verwaltungsverfahren sein.
14. Die Wirtschaftsmediation betrifft die Beziehung zwischen *einem Anbieter und einem Kunden*³ (bestehend oder potenziell).
15. Bei Unzufriedenheit sollte der Kunde zuerst bei dem Anbieter reklamieren und versuchen, mit ihm eine Einigung zu erzielen, bevor er sich an die Ombudsstelle wendet.
16. Bei einem Konflikt oder Uneinigkeit zwischen einem Anbieter und einem Kunden 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.
17. FINSOM kann auch für ein Mediationsverfahren, *während* eines Schlichtungs-, Schieds-, Gerichts- oder Verwaltungsverfahrens benannt werden. Das Schlichtungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahren muss jedoch unterbrochen sein.
18. 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.⁴
19. Die Ombudsstelle tritt nicht an die Stelle von Verbraucherschutzorganisationen oder Organisationen, die die Interessen von Anbietern 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 einen angeschlossenen Anbieter betreffen.
21. Sofern die Zugangsbedingungen (Sek. 4.4) erfüllt sind, kann das Mediationsverfahren jederzeit eingeleitet werden.
22. Wird der *einseitiger* Mediationsantrag eines Kunden zugelassen, ist der Anbieter verpflichtet, die Anfragen der Ombudsstelle zu beantworten.
23. Wenn mehrere Kunden von demselben Problem mit demselben Anbieter betroffen sind, können diese einen gemeinsamen Vertreter benennen.

³ Privatkunde, professioneller oder institutioneller Kunde, natürliche oder juristische Person.

⁴ FIDLEG Botschaft s. 8195

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

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. Erklärungen oder Korrespondenz zwischen FINSOM und den Parteien können schriftlich oder mündlich erfolgen.
28. Wenn der Antrag *einseitig* ist (Sek. 4.4), unternimmt FINSOM keine Schritte, um andere Parteien ohne die Zustimmung des Antragstellers zu kontaktieren.
29. Die Parteien haben keinen Anspruch auf Einsicht in die Korrespondenz von FINSOM mit der jeweils anderen Partei.
30. Die Parteien sind nicht berechtigt, ihre Korrespondenz mit FINSOM untereinander weiterzugeben.
31. 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 oder an Dritte (einschliesslich Justiz-, Aufsichts- oder Verwaltungsbehörden) weitergegeben werden.

4.4. Zugangsbedingungen

32. Eine Beschwerde oder ein Vermittlungsantrag⁵ kann von einem Kunde⁶ (bestehend oder potenziell) oder von einem Anbieter gestellt werden.
33. Um zur Mediation zugelassen zu werden, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:
 - a. Die Beschwerde oder der Antrag muss gemäss den Anweisungen von FINSOM eingereicht werden.
 - b. FINSOM ist für die Durchführung einer Mediation zuständig (Art. 20).
 - c. Der Antragsteller muss nachweisen, dass er/sie die andere Partei über seinen/ihren Standpunkt informiert und versucht hat, sich mit ihr zu einigen.
 - d. Die Beschwerde oder der Antrag darf nicht offensichtlich missbräuchlich sein.
 - e. Eine Mediation erscheint nicht von vornherein aussichtslos.
 - f. 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 *einseitig* gestellt werden. Andernfalls muss der Antrag *gemeinsam* gestellt werden und alle Gerichts- oder Schiedsverfahren müssen während der Mediation unterbrochen werden.

⁵ Oder «Mediationsantrag».

⁶ Privatkunde, professioneller oder institutioneller Kunde, natürliche oder juristische Person.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.

34. Wenn die oben genannten Bedingungen nicht erfüllt sind, wird die Beschwerde oder der Antrag abgelehnt.

4.5. Ablauf

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

36. Das Verfahren kann auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Italienisch durchgeführt werden, je nachdem, welche Sprache zwischen den Parteien vereinbart⁷ wurde oder vom Kunden gewählt ist.

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

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

39. 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.

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

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

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

4.6. Dauer

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

44. Die Frist von 90 Tagen kann mit Zustimmung der Parteien verlängert werden, wenn das Verfahren Aussicht auf eine Lösung hat.

4.7. Ende des Verfahrens

45. Das Mediationsverfahren wird in den folgenden Fällen beendet:

- a. Der Konflikt oder die Uneinigkeit zwischen den Parteien wurde beigelegt.
- b. Die Zugangsbedingungen nicht mehr erfüllt sind.
- c. Ein Antragsteller zieht seinen Antrag zurück oder beendet das Mediationsverfahren.

⁷ Gemäss den Vertragsbedingungen, der Sprache der Vertragsunterlagen oder der üblichen Kommunikationssprache zwischen den Parteien.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.

4.8. Verfahrenskosten

46. Im Falle eines *einseitigen* Antrags nach Sek. 4.4 trägt der angeschlossene Anbieter die Verfahrenskosten.
47. Im Falle eines *gemeinsamen* Antrags nach Sek. 4.4 ist die Verteilung der Verfahrenskosten zwischen den Parteien zu vereinbaren.
48. FINSOM kann Vorauszahlungen verlangen.

5. INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde von der Direktion am **28. Mai 2025** 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.