

FINSOM

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

TÄTIGKEITSBERICHT 2024

Financial Services Ombudsman (FINSOM) ist eine spezialisierte Mediationsstelle 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 Mediationsstelle 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/FIDLEG für das Ziviljahr 2024, 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 2024 bearbeitete FINSOM insgesamt 122 Anfragen, darunter 118 Anfragen betreffend Wirtschaftsmediation/FIDLEG.

Anfragen	118
Wirtschaftsdelikte	31%
Beschwerde ³	91%
Auskünfte	9%

Sprache	118
EN	63%
DE	20%
FR	15%
IT	2%

Domizil	118
Abroad	82%
Switzerland	9%
Unknown	9%

Beschwerde	107
Abgelehnt	97%
Zur Mediation zugelassen	3%

Beschwerde abgelehnt	104
FINSOM ist nicht zuständig ⁴ - verwiesen	91%
“Zugangsbedingungen” ⁵ nicht erfüllt	9%

FINSOM nicht zuständig - verwiesen	95
Andere zuständige Behörden	31%
Andere Mediationsstelle Finanzmarkt CH	42%
Andere Mediationsstelle CH	5%
Anderes FIN-NET o. INFO-Network Mitglied	4%
Betroffener Anbieter	7%
Andere	10%

Die meisten Anfragen kommen von Privatkunden im Ausland. FINSOM bearbeitet auch Anfragen von Kunden in der Schweiz, professionellen Kunden und angeschlossenen Anbietern. Kunden können natürliche oder juristische Personen sein.

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

² Netz 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_de

³ Oder “Mediationsgesuche”.

⁴ “Zuständig” für die Durchführung der Mediation gemäss Art. 98 FIDLEV oder den Statuten von FINSOM.

⁵ Art. 75 Abs. 4 FIDLEG.

Die Anfragen können sich auf Auskünfte zum Vorgehen zum Schutz vor Wirtschaftsdelikten, zur Reklamation bei einem Anbieter oder zur Beilegung einer Streitigkeit beziehen. Die Anfragen betreffen vor allem Beschwerden (oder "Mediationsgesuche") beispielsweise zu finanziellen Ansprüchen, zum Verhalten oder zur Einhaltung der Verpflichtungen von Anbietern.

"In einigen Fällen betraf die Beschwerde einen Anbieter, der seine Dienstleistungen oder Instrumente über angeschlossene Anbieter vertrieb."

Von den 118 Anfragen, die FINSOM im Jahr 2024 bearbeitet hat, waren 11 Auskunftsersuchen und 107 Beschwerden, von denen 36 Wirtschaftsdelikte betrafen. Von diesen Anfragen bearbeitete FINSOM 1 Auskunftsersuchen und 14 Beschwerden, die angeschlossene Anbieter betrafen.

Im Jahr 2024 wurden nur 3 Beschwerden gegenüber angeschlossenen Anbietern zur Vermittlung (oder "Mediation") zugelassen, von denen 1 die Teilnahme des Anbieters erforderte (Art. 78 FIDLEG). Die anderen konnten ohne diese Beteiligung gelöst werden oder hatten keine Aussicht auf Erfolg (Art. 75 Abs. 7 FIDLEG).

Von den 104 abgelehnten Beschwerden fielen 95 nicht unter die "Zuständigkeit" von FINSOM (Art. 98 FIDLEV⁶), da die Beschwerden der Kunden keinen angeschlossenen Anbieter betrafen. In einigen Fällen betraf die Beschwerde einen Anbieter, der seine Dienstleistungen oder Instrumente über angeschlossene Anbieter vertrieb. In 9 Fällen war FINSOM zwar die zuständige Ombudsstelle (oder "Vermittlungsstelle" oder "Mediationsstelle" oder "Mediationsbüro"), um ein Verfahren durchzuführen, aber die "Zugangsbedingungen" für die Mediation (Art. 75 Abs. 4 FIDLEG) waren nicht erfüllt.

FINSOM führt eine "vorläufige Prüfung" der Beschwerden durch, um ihre Zuständigkeit und die Zugangsbedingungen zur Mediation zu überprüfen. Diese Prüfung kann einige Minuten oder mehrere Stunden dauern und sich über einen oder mehrere Tage erstrecken. Wird eine Beschwerde zur Mediation angenommen, beträgt die maximale Dauer des Verfahrens grundsätzlich 90 Tage. Die 90-Tage-Frist kann mit Zustimmung der Parteien verlängert werden, wenn das Verfahren Aussicht auf eine Lösung hat. Die vorläufige Prüfung und das Mediationsverfahren werden aus der Ferne per Telefon, Videokonferenz oder schriftlich durchgeführt. Die physische Nähe der Parteien zum Mediationsbüro oder zum ernannten Mediator ist nicht erforderlich. Wird eine Beschwerde abgelehnt, verweist FINSOM den Beschwerdeführer (sofern möglich) an ein anderes Mediationsbüro, eine zuständige Behörde oder den betroffenen Anbieter, beispielsweise. Diese können ihren Sitz in der Schweiz oder im Ausland haben.

Hohe Quote abgelehnter Beschwerden

Die zwei Hauptgründe für die Ablehnung im Jahr 2024 sind:

"Die meisten Beschwerden betreffen nicht angeschlossene Anbieter."

- 1) FINSOM war nicht das zuständige Mediationsbüro für die Durchführung der Mediation (Art. 98 FIDLEV).
- 2) Der Kunde hatte sich noch nicht beim angeschlossenen Anbieter beschwert (Art. 75 Abs. 4 lit. b FIDLEG).

Die Zahl der von FINSOM bearbeiteten Beschwerden steigt im Vergleich zu den Vorjahren weiter an, wobei die meisten Beschwerden nicht angeschlossene Anbieter, Bank- oder Zahlungsdienstleistungen, Kryptowährungen oder Betrugsfälle betreffen.

⁶ Finanzdienstleistungsverordnung (FIDLEV).

Bekämpfung von Wirtschaftsdelikten im Finanzsektor

Unter den Vermögensdelikten im Zusammenhang mit dem Schweizer Finanzsektor, die der FINSOM gemeldet wurden, sind Anlagebetrugsfälle nach wie vor am häufigsten. Neben dem Angebot fiktiver Finanzdienstleistungen oder -produkte folgen auf diese ersten Betrugsfälle häufig Angebote für Dienstleistungen, die auf die Zurückerlangung der gestohlenen Vermögenswerte abzielen und ebenfalls fiktiv sind.

“Kunden wissen nicht immer, wie sie vorgehen müssen, um sich zu schützen.”

Wenn das Angebot nicht nur fiktiv ist, kann es auch nach dem Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) irreführend sein⁷. Manchmal agieren Anbieter auch “ohne Bewilligung, Anerkennung, Zulassung, Registrierung oder Anschluss” (Art. 44 FINMAG⁸).

Die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA)⁹ sowie weitere schweizerische und internationale Behörden und Organisationen veröffentlichen nützliche Informationen zum Schutz vor Wirtschaftsdelikten im Finanzbereich. Unter anderem hat das Bundesamt für Cybersicherheit (BACS) im September 2024 konkrete Beispiele für Betrugsfälle im Zusammenhang mit der Wiedererlangung von Vermögenswerten veröffentlicht¹⁰. Ergänzend zur schwarzen Liste der FINMA¹¹ können Kunden beispielsweise auch die schwarze Liste der International Organization of Securities Commission (IOSCO)¹² und die schwarze Liste der Kantonspolizei Zürich¹³ konsultieren.

“Die von den Kunden geforderte Sorgfaltspflicht wird zudem nicht erleichtert.”

Trotz der Verfügbarkeit der oben genannten Informationen wissen die Kunden nicht immer, wie sie vorgehen müssen, um sich zu schützen. Die von den Kunden geforderte Sorgfaltspflicht wird zudem durch die zunehmende Komplexität der Finanzmarktregulierung und die Vielzahl der zu konsultierenden öffentlichen Listen oder Register nicht erleichtert.

Beobachtungen zu Geschäftspraktiken

FINSOM stellt fest, dass Privatkunden nicht immer in angemessener Weise darüber informiert werden, dass Instrumente, die für “professionelle” (Art. 4 FIDLEG) oder “qualifizierte” (Art. 10 KAG¹⁴) Anleger bestimmt sind, in ihre Portfolios platziert oder ihnen empfohlen werden können. Privatkunden werden auch nicht immer in angemessener Weise über die damit verbundenen Risiken oder die Möglichkeit, solche Instrumente auszuschliessen, informiert.

“Es ist nicht immer möglich, Anlagen auf Instrumente zu beschränken, die für private Anleger bestimmt sind.”

Darüber hinaus ist es Kunden nicht immer möglich, Anlagen oder Empfehlungen auf Instrumente zu beschränken, die für private Anleger bestimmt sind. Sie können auch davon abgeraten werden, solche Beschränkungen festzulegen. Wenn Privatkunden Anlagen liquidieren möchten, können sie unzufrieden werden und sich beschweren.

⁷ Beispiel: F. Burgener, *Concurrence déloyale : Les commissions d'un intermédiaire peuvent-elles être confisquées ?*, 09 April 2024, <https://cdbf.ch/1336/>

⁸ Finanzmarktaufsichtsgesetz (FINMAG).

⁹ <https://www.finma.ch/de/finma-public/wie-sie-sich-schuetzen-koennen/>

¹⁰ https://www.ncsc.admin.ch/ncsc/de/home/aktuell/im-fokus/2024/wochenrueckblick_38.html

¹¹ <https://www.finma.ch/de/finma-public/warnungen/>

¹² <https://www.iosco.org/i-scan/>

¹³ <https://cybercrimepolice.ch/de/warnliste>

¹⁴ Kollektivanlagengesetz (KAG).

FINSOM erinnert daran, dass die Schweizer Finanzmarktvorschriften unter bestimmten Voraussetzungen den Vertrieb von Instrumenten, die für professionelle Anleger bestimmt sind, an Privatanleger zulassen.

Beispielsweise sieht das KAG die Möglichkeit vor, kollektive Kapitalanlagen, die für «qualifizierte» Anleger bestimmt sind, an Privatkunden zu vertreiben, die *“ein auf Dauer angelegten Vermögensverwaltungs- oder Anlageberatungsverhältniss”* haben. Es gelten jedoch die Bedingungen von Art. 10 Abs. 3ter Bst. b KAG (präzisiert unter Art. 6a KKV¹⁵).

Effizienz und Wirksamkeit der Mediation im Finanzsektor

Neben Anfragen zu Finanzdienstleistungen oder Finanzinstrumenten im Sinne des FIDLEG erhält FINSOM auch Anfragen von unzufriedenen Kunden zu anderen Tätigkeiten, wie Bank- oder Zahlungsdienstleistungen und Kryptowährungen.

Ist FINSOM nicht die zuständige Ombudsstelle für die Durchführung einer Mediation, verweist FINSOM die Kunden an eine andere Stelle für die aussergerichtliche Streitbeilegung in der Schweiz¹⁶ oder im Ausland¹⁷, sofern dies möglich ist.

<i>“Es ist nicht immer möglich, unzufriedene Privatanleger an eine spezialisierte und zuständige Mediationsstelle in der Schweiz zu verweisen.”</i>	<p>Obwohl es im Schweizer Finanzsektor bereits 11 anerkannte Ombudsstellen gibt¹⁸, decken diese nicht alle Arten von Dienstleistungen oder Produkten ab, die in der Schweiz angeboten werden. Darüber hinaus ist es trotz 8 vom EFD anerkannten Ombudsstellen für Finanzdienstleistungen¹⁹ nicht immer möglich, unzufriedene Privatanleger an eine spezialisierte und zuständige Mediationsstelle in der Schweiz zu verweisen.</p> <p>Derzeit hängt die Zuständigkeit der anerkannten Mediationsstellen im Schweizer Finanzsektor vom Anschluss des Anbieters ab. Allerdings sind nicht alle Anbieter oder Parteien, die von einer Beschwerde betroffen sein könnten, angeschlossen. Die Anschlusspflicht gemäss Art. 77 FIDLEG betrifft nur Finanzdienstleister, die Privatkunden bedienen (einschliesslich “Opt-out”). Ein freiwilliger Anschluss ist selten.</p>
---	---

Auf die Bedürfnisse des Schweizer Finanzsektors abgestimmte Wirtschaftsmediationsstellen, deren Zuständigkeit durch einen gesetzlichen Auftrag sowie aus der Art der Dienstleistung oder des Produkts ergibt (anstelle des Anschlusses), würden es der Wirtschaftsmediation ermöglichen, einen grösseren Beitrag zum Risikomanagement und zur Entlastung der Justizbehörden zu leisten. Dies würde auch die Kosteneffizienz und Wirksamkeit der Regulierung optimieren.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Schweiz

Genf – Zürich – Tessin – Wallis
Avenue de la Gare 66, CH - 1920 Martigny
www.finsom.ch

¹⁵ Kollektivanlagenverordnung (KKV).

¹⁶ <https://www.konsum.admin.ch/bfk/de/home/konsumenteninformationen/ombudsstellen.html>

¹⁷ FIN-NET (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de) oder Info-Network (<https://www.networkfso.org/>)

¹⁸ <https://www.finma.ch/de/finma-public/>

¹⁹ <https://www.efd.admin.ch/de/ombudsstelle>