

**VEREIN OMBUDSSTELLE FINANZDIENSTLEISTER (OFD)**  
**VERFAHRENSORDNUNG**

Gestützt auf Art. 84 Abs. 2 lit. d FIDLEG und §19 Abs. 2 der Vereinsstatuten  
erlässt der Vorstand folgende Verfahrensordnung:

**Allgemeine Bestimmungen**

**§1 Gegenstand und Umfang**

<sup>1</sup> Diese Verfahrensordnung regelt das Vermittlungsverfahren vor der Ombudsstelle des Vereins OFD.

<sup>2</sup> Sie enthält alle im FIDLEG und den Statuten des Vereins OFD enthaltenen massgeblichen Verfahrensbestimmungen.

**Pflichten der angeschlossenen Finanzdienstleister**

**§2 Informationspflicht des Finanzdienstleisters**

(Art. 79 FIDLEG)

<sup>1</sup> Die Finanzdienstleister informieren die Kunden über die Möglichkeit eines Vermittlungsverfahrens durch die Ombudsstelle:

- a) bei Eingehung einer Geschäftsbeziehung im Rahmen der Informationspflicht nach Art. 8 Abs. 1 lit. c FIDLEG;
- b) bei einer Zurückweisung eines vom Kunden geltend gemachten Rechtsanspruchs; und
- c) jederzeit auf Anfrage.

<sup>2</sup> Die Information hat schriftlich zu erfolgen und beinhaltet Name und Adresse (Postadresse und Adresse der Homepage) der Ombudsstelle des Vereins OFD.

**§3 Auskunfts- und Teilnahmepflicht des Finanzdienstleisters**

(Art. 78 FIDLEG)

<sup>1</sup> Die Finanzdienstleister, die von einem Vermittlungsgesuch betroffen sind, müssen am Vermittlungsverfahren teilnehmen.

<sup>2</sup> Der Finanzdienstleister ist verpflichtet, dem Ombudsmann während dem Vermittlungsverfahren alle verlangten Auskünfte und Stellungnahmen fristgerecht zu erteilen, Akten auszuhändigen und Vorladungen zu Vermittlungsverhandlungen Folge zu leisten.

<sup>3</sup> Der Ombudsmann kann sich bei Bedarf vom Kunden für den betreffenden Fall vom Bankkundengeheimnis entbinden lassen.

#### **§4 Sanktionen**

(Art. 82 FIDLEG i.V. mit Art. 78 - 80 FIDLEG)

<sup>1</sup> Verletzt der Finanzdienstleister seine Informationspflichten, seine Auskunftspflicht, weigert er sich, am Vermittlungsverfahren teilzunehmen, verzögert er das Vermittlungsverfahren ungebührlich, oder zahlt er die Gebühren nicht oder verspätet, so kann ihm der Ombudsmann unter Androhung der Sanktionen nach Abs. 2 per Einschreiben zur Erfüllung seiner Pflichten auffordern.

<sup>2</sup> Kommt der Finanzdienstleister der Aufforderung nicht nach, verhängt der Ombudsmann eine Busse oder verfügt im Wiederholungsfall den Ausschluss des Finanzdienstleisters. In leichten Fällen kann er eine Ermahnung aussprechen.

### **Zuständigkeit und Aufgaben des Ombudsmannes und der Vermittler**

#### **§5 Zuständigkeit**

<sup>1</sup> Der Ombudsmann befasst sich mit Streitigkeiten über Rechtsansprüche zwischen Kunden und Finanzdienstleister.

<sup>2</sup> Der Ombudsmann ist nicht zuständig für:

- a) Geschäfts- und Tarifpolitik;
- b) allgemeine Rechts- und Wirtschaftsfragen;
- c) für alle Geschäfte mit ausländischen Niederlassungen der Finanzdienstleister;
- d) für Fälle, die bereits Gegenstand eines behördlichen Verfahrens oder eines Schiedsverfahrens oder rechtskräftigt erledigt sind.

#### **§6 Vertretung**

<sup>1</sup> Der Ombudsmann kann geringfügige Fälle den Mitarbeitern der Geschäftsstelle zur Vermittlung delegieren. Diese dürfen aber keine Vermittlungsverhandlungen durchführen.

<sup>2</sup> Bei der Bearbeitung dieser Fälle beachten die Mitarbeiter der Geschäftsstelle die Grundsätze dieser Verfahrensordnung.

#### **§7 Pflichtgemässe Erfüllung der Aufgaben**

<sup>1</sup> Der Ombudsmann und die Vermittler üben ihre Tätigkeit im Sinne des FIDLEG sowie des Vereinszwecks des Vereins OFD (Art.2 der Statuten) aus.

<sup>2</sup> Der Ombudsmann und die Vermittler unternehmen alles, was ihnen zu einer freien, eigenen Meinungsbildung erforderlich erscheint. Sie bilden sich regelmässig im Bereich des Finanzmarktrechtes weiter und verfolgen die aktuelle Rechtsprechung.

<sup>3</sup> Sie würdigen die ihnen unterbreiteten Fälle frei und weisungsungebunden.

## **Vermittlungsverfahren**

### **§8 Verhältnis zur ZPO**

Für das Vermittlungsverfahren gelten die Bestimmungen von Art. 202 - 207 ZPO sinngemäss, soweit die Verfahrensordnung keine abweichende Regelung enthält.

### **§9 Stellen des Vermittlungsgesuchs mittels Formular**

(Art. 75 Abs. 4 FIDLEG)

<sup>1</sup> Kunden und angeschlossene Finanzdienstleister müssen sich mittels ausgefüllten und unterzeichneten Formulars des Vereins OFD an den Ombudsmann wenden.

<sup>2</sup> Ein Vermittlungsgesuch ist jederzeit zulässig, wenn:

- a) es mit dem vom Verein OFD zur Verfügung gestellten Formular der Geschäftsstelle eingereicht wird;
- b) der klagende Kunde glaubhaft macht, dass er zuvor den Finanzdienstleister über seinen Standpunkt schriftlich informiert und versucht hat, sich mit ihm zu einigen. Dies kann insbesondere durch Vorlage der Korrespondenz mit dem Finanzdienstleister oder mittels Gesprächsprotokoll erfolgen;
- c) der Vermittlungsversuch nicht offensichtlich missbräuchlich ist;
- d) in der gleichen Sache nicht bereits ein Vermittlungsverfahren hängig ist oder durchgeführt wurde;
- e) weder eine Schlichtungsbehörde noch ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit der Sache befasst ist oder war;
- f) ein Rechtsbegehren enthält;
- g) es eine genaue Bezeichnung der Parteien sowie deren vollständige Adresse enthält;
- h) es eine kurze Umschreibung des Streitgegenstandes enthält;
- i) ihm alle sachdienlichen Unterlagen beigelegt werden.

<sup>3</sup> Das ausgefüllte Formular sowie die Beilagen sind der Geschäftsstelle des Vereins OFD zuzustellen.

### **§10 Einleitung des Vermittlungsverfahrens**

<sup>1</sup> Die Geschäftsstelle bestätigt den Parteien den Eingang des Vermittlungsgesuches unter Angabe des Datums des Versandes und des Eingangs bei der Geschäftsstelle.

<sup>2</sup> Die Geschäftsstelle prüft das eingegangene Vermittlungsgesuch und weist es zurück, falls es den Anforderungen nach §9 nicht entspricht.

<sup>3</sup> Überarbeitete Vermittlungsgesuche können jederzeit erneut eingereicht werden.

<sup>4</sup> Die Geschäftsstelle fordert den Gesuchsteller innert 10 Tagen seit Eingang des Vermittlungsgesuchs zur Zahlung der Gesuchsgebühr gemäss Beitrags- und Kostenordnung auf.

<sup>5</sup> Nach Eingang der Gesuchsgebühr stellt die Geschäftsstelle das Vermittlungsgesuch unverzüglich dem Ombudsmann und der Gegenpartei zu.

### **§11 Eintreten und Vermittlung durch den Ombudsmann**

<sup>1</sup> Der Ombudsmann entscheidet über Eintretensfragen abschliessend und teilt dies den Parteien mit.

<sup>2</sup> In begründeten Fällen, insbesondere bei Vorliegen neuer Tatsachen, kann der Ombudsmann auf Entscheide über Eintretensfragen zurückkommen.

<sup>3</sup> Der Vorstand tritt auf Begehren, Entscheide über Eintretensfragen, Bescheide und Lösungsvorschläge des Ombudsmanns und der Vermittler zu überprüfen, nicht ein.

<sup>4</sup> Der Ombudsmann prüft das Vermittlungsgesuch und unterbreitet den Parteien baldmöglichst mündlich oder schriftlich Lösungsvorschläge.

<sup>5</sup> An die Lösungsvorschläge des Ombudsmannes sind die Parteien nicht gebunden und können frei über deren Annahme oder Ablehnung entscheiden.

### **§12 Durchführung der Vermittlungsverhandlung**

(Art. 75 Abs. 7 und Art. 78 FIDLEG)

<sup>1</sup> Falls die Vermittlungsbemühungen des Ombudsmannes zu keiner Einigung führen und die Streitsache nicht aussichtslos erscheint, lädt der Ombudsmann auf Antrag des Kunden die Parteien zu einer Vermittlungsverhandlung vor oder beauftragt einen Vermittler mit der Vorbereitung und Durchführung der Vermittlungsverhandlung.

<sup>2</sup> Der Vermittler lehnt den Auftrag im Falle eines Interessenskonfliktes umgehend ab.

<sup>3</sup> Bei der Beauftragung eines Vermittlers nimmt der Ombudsmann auf den Ort des Sitzes oder Wohnsitzes der Parteien Rücksicht. Die Parteien können mit Zustimmung des Vermittlers den Ort des Vermittlungsverhandlung innerhalb der Schweiz frei vereinbaren.

<sup>4</sup> Die Parteien müssen persönlich zur Vermittlungsverhandlung erscheinen.

<sup>5</sup> Nicht persönlich erscheinen und sich vertreten lassen kann, wer ausländischen Sitz oder Wohnsitz hat.

<sup>6</sup> In begründeten Fällen (Reiseunfähigkeit des klagenden Kunden, staatliche Ausreiseverbote) kann die Vermittlungsverhandlung im Ausland durchgeführt werden. Die damit verbundenen Kosten gehen vollständig zu Lasten der antragstellenden Partei und sind vorzustrecken.

<sup>7</sup> Nach Abschluss der Vermittlungsverhandlung verfasst der Vermittler einen kurzen schriftlichen Bericht und stellt ihn dem Ombudsmann zusammen mit den Verfahrensakten zu.

### **§13 Nachträglicher Abbruch des Vermittlungsverfahrens**

(Art. 76 Abs. 3 FIDLEG)

<sup>1</sup> Werden nach Einreichung des Vermittlungsgesuches Tatsachen bekannt, welche §9 Abs. 2 lit. b), d), oder e) verletzen, wird das Vermittlungsverfahren abgebrochen.

<sup>2</sup> Den Parteien wird der Abbruch schriftlich mitgeteilt.

### **§14 Abschluss des Verfahrens**

(Art. 75 Abs. 8 und Art. 76 Abs. 2 FIDLEG)

<sup>1</sup> Der Ombudsmann stellt den Parteien eine Verfahrensabschlussmitteilung zu, welche die Durchführung des Vermittlungsverfahrens, das gestellte Rechtsbegehren sowie gegebenenfalls den Inhalt einer getroffenen Vereinbarung enthält.

<sup>2</sup> Falls keine Einigung erzielt werden konnte oder eine solche als aussichtslos erscheint, kann der Ombudsmann gestützt auf die ihm vorliegenden Informationen zusätzlich eine kurze eigene tatsächliche und rechtliche Einschätzung der Streitigkeit in die Verfahrensabschlussmitteilung aufnehmen.

<sup>3</sup> Der Ombudsmann weist die Parteien in der Verfahrensabschlussmitteilung darauf hin, dass die klagende Partei auf die Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach der Schweizerischen Zivilprozessordnung verzichten und direkt beim zuständigen Gericht eine Klage einreichen kann.

<sup>4</sup> Der Ombudsmann weist die Parteien auf die Möglichkeit der Durchführung eines Schiedsverfahrens nach dem 3. Teil der ZPO bzw. nach dem 12. Kapitel des IPRG hin.

## **Weitere Verfahrensbestimmungen**

### **§15 Allgemeine Verfahrensgrundsätze**

(Art. 75 Abs. 1 und Abs. 6 FIDLEG)

<sup>1</sup> Das Vermittlungsverfahren wird unbürokratisch, fair, rasch und für den klagenden Kunden kostengünstig durchgeführt.

<sup>2</sup> Der Ombudsmann und der Vermittler gewähren den Parteien das rechtliche Gehör.

<sup>3</sup> Der Ombudsmann und die von ihm beauftragten Vermittler würdigen die ihnen unterbreiteten Streitsache frei, unabhängig und weisungsungebunden.

## **§16 Verfahrenssprache**

(Art. 75 Abs. 5 FIDLEG)

Das Vermittlungsverfahren wird nach Wahl des klagenden Kunden in einer Amtssprache der Schweizerischen Eidgenossenschaft oder in englischer Sprache durchgeführt. Der Ombudsmann kann weitere Sprachen, auf welche sich die Parteien in einer schriftlichen Vereinbarung geeinigt haben, zulassen.

## **§17 Vertraulichkeit des Verfahrens**

(Art. 75 Abs. 2 und 3 FIDLEG)

<sup>1</sup> Das Vermittlungsverfahren ist vertraulich.

<sup>2</sup> Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens gemachte Aussagen der Parteien sowie die zwischen einer Partei und der Ombudsstelle geführten Korrespondenz dürfen in anderen Verfahren, insbesondere in Verfahren vor einem Gericht oder einer Verwaltungsbehörde, nicht verwendet werden. Davon ausgenommen ist die Verfahrensabschlussmitteilung des Ombudsmannes an die Parteien.

<sup>3</sup> Die an der Vermittlungsverhandlung gemachten Aussagen werden nicht protokolliert.

<sup>4</sup> Das Akteneinsichtsrecht der Parteien ist auf ihre mit der Ombudsstelle bzw. dem Vermittler geführten Korrespondenz beschränkt. Die Parteien haben keinen Anspruch auf Einsicht in die Korrespondenz der Ombudsstelle mit der jeweils anderen Partei.

## **§18 Kosten des Vermittlungsverfahrens**

(Art. 75 Abs. 1 FIDLEG)

<sup>1</sup> Die Höhe der Kosten richtet sich nach der Beitrags- und Kostenordnung des Vereins OFD.

<sup>2</sup> Die Kosten für die Vorbereitung und Durchführung einer Vermittlungsverhandlung werden im Falle eines unentschuldigten Fernbleibens der säumigen Partei auferlegt.

<sup>3</sup>

## **Schlussbestimmungen**

### **§19 Änderung des Reglements**

<sup>1</sup> Die Verfahrensordnung kann vom Vorstand nach Rücksprache mit dem Ombudsmann jederzeit abgeändert werden.

<sup>2</sup> Änderungen sind dem EFD zur Genehmigung vorzulegen. Der Vorstand setzt das geänderte Organisationsreglement erst in Kraft, wenn die Genehmigung des EFD vorliegt.

### **§20 Inkrafttreten**

Die Verfahrensordnung tritt am 1. Juli 2020 in Kraft

Zürich, den 1. Juli 2020