

## Verfahrensreglement

### **Definitionen:**

"**Stiftung**" bezeichnet die Stiftung OFS Ombud Finanzen Schweiz gegründet am 7. April 2020 , welche vom Eidgenössischen Finanzdepartement als Ombudsstelle im Sinne des FIDLEG am 24. Juni 2020 anerkannt ist.

"**FIDLEG**" bezeichnet das Bundesgesetz über Finanzdienstleistungen vom 15. Juni 2018.

"**Kunde**" ist ein Kunde von Anbietern.

"**Mediatoren**" sind nur diejenigen Personen, deren Lebenslauf auf der Website der Stiftung [www.ombudfinance.ch](http://www.ombudfinance.ch) gelistet ist und die nach diesem Verfahrensreglement Mediations- und andere Streitbeilegungsdienste erbringen. Der Begriff Mediator ist ein geschlechtsneutraler Begriff, mit dem männliche und weibliche Mediatoren unterschiedslos bezeichnet werden.

"**Anbieter**" sind Finanzdienstleister, Kundenberater, Ersteller und Anbieter von Finanzinstrumenten im Sinne von Art. 2 Abs. 1 FIDLEG, die dem FIDLEG unterstehen und zum Anschluss an eine vom Eidgenössischen Finanzdepartements EFD anerkannten Ombudsstelle verpflichtet sind.

### **Artikel 1      Geltungsbereich**

- 1.1 Das vorliegende Verfahrensreglement wurde vom Stiftungsrat erlassen.
- 1.2 Es legt die Bedingungen und Konditionen für Dienstleistungen der Mediatoren fest für die aussergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Anbietern im Sinne von Art. 74 FIDLEG bzw. von anderen Streitigkeiten eines Anbieters.
- 1.3 Die Dienstleistungen der Mediatoren können auch von anderen Parteien für Streitigkeiten jeglicher Art beansprucht werden.
- 1.4 Es gilt die Verfahrensordnung in der jeweils bei Einleitung des Verfahrens geltenden Fassung.

### **Artikel 2      Verhältnis zwischen den Parteien und Mediator**

- 2.1 Die Ernennung eines Mediators zur Unterstützung der Parteien bei der Beilegung ihres Streitfalls führt zu einem direkten Vertragsverhältnis zwischen dem ernannten Mediator und den Parteien. Das Verhältnis untersteht in den Angelegenheiten gemäss Art. 74 ff. FIDLEG

zudem dem vorliegenden Verfahrensreglement und den einschlägigen Bestimmungen des FIDLEG.

- 2.2 Die Stiftung hat keine Weisungsbefugnis gegenüber einem ernannten Mediator und ist nicht berechtigt, Informationen über die Mediation zu erhalten, es sei denn, dies geschieht zum Zwecke der Erstellung des Tätigkeitsberichts der Stiftung und im Rahmen von Art. 88 FIDLEG.
- 2.3 Da es sich um ein Güteverfahren handelt, das nur zu einer freiwilligen Einigung zwischen den Parteien oder zu einer unverbindlichen Empfehlung führen kann, kann der Mediator keine Haftung in Bezug auf das Ergebnis oder den Ablauf des Verfahrens übernehmen.

### **Artikel 3      Kompetenzen der Mediatoren**

- 3.1 Mediatoren sollen die Parteien bei der gütlichen Beilegung ihrer Streitigkeiten unterstützen, insbesondere durch Mediation und eine allfällige spätere rechtliche Einschätzung. Der ernannte Mediator legt den Prozess, den er für am geeignetsten hält, sowie die Modalitäten in Zusammenarbeit mit den Parteien und im Rahmen des Gesetzes sowie des vorliegenden Verfahrensreglements fest.
- 3.2 In Verfahren gemäss Art. 74 ff. FIDLEG kann der Mediator eine schriftliche Empfehlung mit einer rechtlichen und faktischen Einschätzung der Streitigkeit abgeben.

### **Artikel 4      Einleitung des Vermittlungsverfahrens**

- 4.1 Der Prozess wird durch die Einreichung eines schriftlichen Antrags bei der Stiftung und die Zahlung der Registrierungsgebühr eingeleitet. Die Stiftung stellt zu diesem Zweck auf ihrer Website ein Formular zur Verfügung. Der Antrag ist zusammen mit den wichtigsten Beweismitteln zum Verhältnis der Parteien und die streitige Angelegenheit sowie einer Bestätigung der Bezahlung der Registrierungsgebühr einzureichen. Die antragstellende Partei ist gehalten, gleichzeitig mit Einreichung des Antrags bei der Stiftung eine Kopie des Antrags an die Gegenpartei zu senden.
- 4.2 Die Gegenpartei kann unaufgefordert innert 10 Tagen nach Erhalt des Antrags eine Antwort einreichen mit gleichzeitiger Kopie an den Antragsteller.
- 4.3 Die Parteien sind für die Wahrung ihrer Rechte verantwortlich, insbesondere für alle Rechte, über die sie nicht vertragsgemäss verfügen können, wie z.B. den Untergang eines Rechts.

### **Artikel 5      Ernennung des Mediators**

- 5.1 Die Parteien können gemeinsam eine auf der Website der Stiftung gelistete Person als Mediator ernennen. Für den Fall, dass die Parteien sich noch nicht im Vorfeld auf einen Mediator geeinigt haben, kann die antragstellende Partei ihren Vorschlag im Antrag nennen, und der Antragsgegner kann diesem Vorschlag zustimmen.

- 5.2 Andernfalls wird die Stiftung den Mediator unter Berücksichtigung der Verfahrenssprache sowie möglicher anderer Kriterien gestützt auf die konkreten Umstände ernennen; die Auswahl aufgrund der Verfahrenssprache kann zufällig unter denjenigen Mediatoren, die in der Verfahrenssprache praktizieren, erfolgen oder systematisch unter denjenigen Mediatoren am Sitz oder Wohnsitz des Finanzdienstleisters.

#### **Artikel 6 Ethische Standards und Interessenkonflikte**

- 6.1 Der ernannte Mediator prüft, ob ein Interessenkonflikt vorliegt. Im Falle eines Interessenkonflikts wird ein anderer, konfliktfreier Mediator auf der Liste anstelle des konfliktbehafteten Mediators ernannt. Die Ernennung des Mediators wird von der Stiftung bestätigt und den Parteien mitgeteilt.
- 6.2 Die Mediatoren unterstehen dem Reglement des Schweizerischen Anwaltsverbandes SAV für Mediation und verpflichten sich zur dessen Einhaltung. Der Mediator legt jeden Umstand offen, der ihm im Laufe des Verfahrens bekannt wird und begründete Zweifel an seiner Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit gegenüber einer oder mehreren Parteien erweckt.

#### **Artikel 7 Auswechseln eines Mediators**

Ist ein Mediator nicht mehr in der Lage, seine Aufgaben zu erfüllen, ernennt die Stiftung einen Ersatz gemäss den Bestimmungen des vorstehenden Artikels 6.

#### **Artikel 8 Sprache des Verfahrens**

- 8.1 Die Verfahrenssprache ist Deutsch, Englisch, Französisch oder Italienisch.
- 8.2 In Angelegenheiten gemäss Art. 74 FIDLEG richtet sich die jeweilige Verfahrenssprache im Rahmen der vorgenannten Auswahl nach der Sprache, die von den Parteien in ihrem Vertragsverhältnis verwendet oder zwischen den Parteien vereinbart wurde. In allen anderen Streitigkeiten kann die Verfahrenssprache zwischen den Parteien im Rahmen der eingangs genannten Auswahl frei vereinbart werden. In Ermangelung einer solchen Vereinbarung bestimmt der Mediator die Verfahrenssprache unter Berücksichtigung aller Umstände.
- 8.3 In Verfahren in englischer Sprache mit schriftlicher Empfehlung des Mediators wird die Empfehlung in die schweizerische Landessprache am Sitz des Antragsgegners übersetzt.

#### **Artikel 9 Sitz des Verfahrens**

Sofern die Parteien und der Mediator sich nicht gemeinsam auf einen Verfahrensort geeinigt haben, wird der Verfahrensort vom Mediator bestimmt und ist grundsätzlich am Ort, wo der Mediator seine berufliche Tätigkeit ausübt.

## **Artikel 10      Schriftenwechsel**

- 10.1 Der Mediator kann die Parteien nach eigenem Ermessen zur Ergänzung ihrer schriftlichen Eingaben oder den Antraggegner zu einer schriftliche Antragsantwort auffordern. Jede schriftliche Eingabe ist an den Mediator mit gleichzeitiger Kopie an die Gegenpartei zu senden.
- 10.2 Jeder Antrag auf schriftliche Mitteilung oder sonstige vertrauliche Vorlage von Dokumenten durch eine Partei beim Mediator ist von der Partei im Voraus mit dem Mediator zu erörtern, um die Art und Weise und die Zweckmäßigkeit eines solchen vertraulichen Austauschs festzulegen. Eine Partei, die einen vertraulichen schriftlichen Austausch oder eine vertrauliche Eingabe an den Mediator wünscht, muss mit dem Mediator zuerst die Möglichkeiten und Modalitäten einer solchen vertraulichen Einreichung besprechen, um die Art und Weise und die Zweckmässigkeit eines solchen Austauschs festzulegen. Der Mediator ist befugt, über die Zulässigkeit und die Modalitäten eines solchen vertraulichen Austauschs zu entscheiden.

## **Artikel 11      Zulässigkeit des Verfahrens**

In Verfahren gemäss Art. 74 FIDLEG entscheidet der Mediator unverzüglich über die Zulässigkeit eines Antrags im Sinne von Art. 75 Abs. 4 FIDLEG.

## **Artikel 12      Durchführung des Verfahrens**

- 12.1 Sobald der Mediator ernannt ist, organisiert er eine erste Sitzung, die innert kurzer Frist nach Einreichung des Antrags stattfindet, um die Streitigkeit zwischen den Parteien in groben Zügen sowie das Verfahren und die Organisation der Mediation zu erörtern. Ist ein physisches Treffen der Parteien nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums möglich, so kann diese erste Sitzung telefonisch oder mit Hilfe eines vom Mediator festzulegenden visio-conference-Systems stattfinden. Nach der ersten Sitzung fasst der Mediator die Streitigkeit, das Verfahren und dessen Modalitäten in einem kurzen Bericht zusammen unter Einbezug der Befugnis des Mediators, eine allfällige schriftliche Empfehlung abzugeben.
- 12.2 Der Mediator kann sich jederzeit nach seiner Ernennung mit jeder der Parteien einzeln austauschen. Vorbehältlich einer abweichenden Vereinbarung werden die während Einzelgesprächen ausgetauschten Informationen nicht an die andere Partei weitergegeben.
- 12.3 Das Verfahren ist zügig und unbürokratisch durchzuführen. Es beginnt immer mit einer facilitativen Mediation, es sei denn, besondere Umstände oder eine Vereinbarung mit den Parteien erfordern etwas anderes.
- 12.4 In Streitigkeiten gemäss Art. 74 ff. FIDLEG sollte die Möglichkeit, dass der Mediator eine rechtliche Empfehlung zur Streitigkeit abgeben kann, die allseitigen Anstrengungen für eine Lösung im Wege der Mediation nicht beeinträchtigen. Grundsätzlich sollte eine allfällige Empfehlung durch den Mediator am Ende des Verfahrens schriftlich zusammen mit der Mitteilung über die Beendigung des Verfahrens erfolgen.

- 12.5 Der Mediator bespricht grundsätzlich mit den Parteien die Modalitäten des Verfahrens. Der Mediator kann den Parteien diesbezüglich Vorschläge unterbreiten. Letztendlich entscheidet der Mediator über das Verfahren.
- 12.6 Die Parteien beteiligen sich aktiv und in guten Treuen an dem Verfahren. Der Mediator kann jeder Partei vorschlagen, alle Informationen vorzulegen, die der Mediator für das Streitbeilegungsverfahren für nützlich hält. In Fällen gemäss Art. 74 ff. FIDLEG haben Anbieter Informationsanfragen des Mediators zu befolgen.
- 12.7 Der Mediator, der seine Bemühungen für wirkungslos hält, kann das Verfahren jederzeit einstellen.

### **Artikel 13 Vertretung**

- 13.1 Die Parteien können von Fachleuten, wie Rechtsanwälten oder Finanzberatern, unterstützt werden. Es wird erwartet, dass die genannten Fachleute ihre Partei während des gesamten Verfahrens unterstützen. Sie nehmen an allen Sitzungen persönlich teil und verzichten darauf, ersetzt oder vertreten zu werden.
- 13.2 Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, gehen alle Kosten im Zusammenhang mit dieser Unterstützung zu Lasten der unterstützten Partei.

### **Artikel 14 Vertraulichkeit**

- 14.1 Das gesamte Streitbeilegungsverfahren unterliegt einer Geheimhaltungspflicht gegenüber allen am Verfahren beteiligten Personen, d.h. den Parteien und ihren Vertretern, allen unterstützenden Fachleuten, dem Mediator und allen anderen beteiligten Personen, wie z.B. Sachverständigen.
- 14.2 Die Geheimhaltungsverpflichtung erstreckt sich auf alle Äusserungen, die Verfahrensbeteiligte während der Mediation abgeben. Dazu gehören z.B. Vergleichsangebote, die im Verlauf der Mediation abgegeben werden, Erklärungen, Reaktionen auf Angebote, Erklärungen über Tatsachen oder die Rechtslage, etwaige Eingeständnisse von Tatsachen oder die Begründetheit von Ansprüchen oder Behauptungen. Die Verfahrensbeteiligten verpflichten sich, Äusserungen, die einer solchen Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen, in keinem Gerichts-, Schieds- oder Verwaltungsverfahren, das gleichzeitig oder später stattfinden kann (nachfolgend "paralleles oder nachfolgendes Verfahren"), offenzulegen oder zu verwenden. Die Verfahrensbeteiligten verpflichten sich ferner, die folgenden Dokumente in keinem Parallel- oder Folgeverfahren als Beweismittel vorzulegen oder deren Edition zu verlangen:
- die auf jedwelchem Medium festgehaltenen, oben genannten Äusserungen während der Mediation einer Partei;
  - Informationen oder Dokumente, die der Mediator von einer Partei ex parte erhalten hat

- die persönlichen Notizen des Mediators oder Dokumente, die der Mediator erstellt bzw verfasst hat.

Der Mediator darf nicht als Zeuge aufgerufen werden. Ebenso dürfen die anderen Verfahrensbeteiligten nicht als Zeugen aufgerufen werden über jedwelche Äusserungen oder Dokumente, welche während der Mediation ausgetauscht wurden.

- 14.3 Der Mediator, der Einzelgespräche führt (ex parte), unterliegt einer internen Geheimhaltungsverpflichtung, durch die er sich verpflichtet, Informationen oder Dokumente, die er ex parte erhalten hat, nicht an die andere Partei weiterzugeben bzw Informationen nur in dem Umfang weiterzugeben, wie von der betroffenen Partei genehmigt. Jede teilnehmende Person, die dem Mediator im Rahmen einer solchen internen Geheimhaltungsverpflichtung bestimmte Dokumente offenlegen möchte, muss sich zunächst mit dem Mediator über die Modalitäten und Folgen einer solchen Offenlegung einigen.
- 14.4 In Verfahren gemäss Art. 74 ff. FIDLEG ist die interne Geheimhaltungsverpflichtung unpräjudiziell hinsichtlich des Rechts des Mediators, eine schriftliche Empfehlung zur Streitigkeit gemäss Art. 75 Abs. 8 FIDLEG abzugeben.
- 14.5 Die Parteien verzichten hiermit ausdrücklich und unwiderruflich darauf, einen Vergleich gestützt auf die Mediation oder eine allfällige Empfehlung anzufechten, mit der Begründung, der Mediator habe ex parte Informationen erhalten. Ungeachtet dessen verzichtet der Mediator bei seiner Beurteilung nach Möglichkeit darauf, Informationen, die einer internen Geheimhaltungspflicht unterliegen, offenzulegen.
- 14.6 Sofern keine Interessenkonflikte bestehen, können sich die Mediatoren untereinander über laufende Verfahren austauschen, um die Qualität und Konsistenz der nach dem vorliegenden Verfahrensreglement erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten.
- 14.7 Die Geheimhaltungspflicht gilt unter Vorbehalt von Folgendem:
- dem Recht, jeden im Laufe des Verfahrens erzielten Vergleich zu Vollstreckungszwecken offenzulegen;
  - dem Recht des Mediators, alle Umstände im Zusammenhang mit dem Verfahren zur Einziehung unbezahlter Honorare offenzulegen;
  - dem Recht, in einem parallelen oder nachfolgenden Verfahren die schriftliche Beurteilung des Mediators am Ende des Verfahrens vorzulegen.
- 14.8 Bei Verfahren gemäss Art. 74 FIDLEG gilt zudem die Verpflichtung der Stiftung und gegebenenfalls des Mediators zum Informationsaustausch im Sinne von Art. 88 FIDLEG. Die Stiftung bzw. die Mediatoren verpflichten sich, Art. 88 FIDLEG restriktiv auszulegen und verpflichten sich, den Behörden nur Informationen offen zu legen, die nachweislich zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlich sind. Die Mediatoren sind auch an eine Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber der Stiftung gebunden, die nur in dem für die Erstellung des Tätigkeitsberichts der Stiftung erforderlichen Umfang oder nach Art. 88 FIDLEG durchbrochen wird.

## **Artikel 15 Vermittlungsgebühren und Kosten des Verfahrens**

- 15.1 In allen Verfahren gemäss Art. 74 FIDLEG sind die Honorare und Verfahrenskosten des Mediators vom Anbieter zu tragen, mit Ausnahme der Eintragungsgebühr, die immer vom Antragsteller getragen wird.
- 15.2 In Verfahren, die nicht unter Art. 74 FIDLEG fallen, werden die Honorare des Mediators und die Kosten des Verfahrens von den Parteien zu gleichen Teilen getragen, vorbehältlich einer anderen Vereinbarung unter den Parteien. Dasselbe gilt für die vom Mediator geforderten Vorschüsse.
- 15.3 Die Honorare der Mediatoren basieren auf einem Stundensatz. Der Stiftungsrat kann eine Gebührenordnung erlassen.
- 15.4 Der Mediator kann unmittelbar nach seiner Ernennung die Zahlung eines Vorschusses verlangen. Dieser Vorschuss und jeder zusätzliche Vorschuss, der zur Deckung der Honorare des Mediators und anderer Kosten des Verfahrens erforderlich ist, wird vom Mediator unter Berücksichtigung der Komplexität der Streitigkeit, des Streitwertes, der Verfahrensmodalitäten und aller anderen dem Mediator zum Zeitpunkt der Entscheidung bekannten Umstände festgelegt. Vorschüsse sind innerhalb von 15 Tagen nach Verfügung des Kostenvorschusses zu leisten. Der Mediator kann unter Berücksichtigung der Umstände und der Merkmale der Streitigkeit so viele Vorschüsse verlangen, wie erforderlich sind.
- 15.5 Die Kosten des Verfahrens umfassen die Registrierungsgebühr und alle anderen anfallenden Kosten mit Ausnahme der Honorare des Mediators. Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, trägt jede Partei die Honorare ihrer eigenen Anwälte und sonstigen Berater; diese Honorare und Auslagen sind nicht Teil der Kosten des Verfahrens.

## **Artikel 16 Haftungsbeschränkung**

Weder die Mitglieder des Stiftungsrats noch die Stiftung sind gegenüber den Parteien, anderen Teilnehmern oder Dritten für unter dieser Verfahrensordnung durchgeführte Verfahren haftbar ausser in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

## **Artikel 17 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Das Verhältnis zwischen dem Mediator und den Parteien im Rahmen eines Verfahrens nach diesem Verfahrensreglement ebenso wie das Verhältnis zwischen der Stiftung und den Parteien unterstehen dem schweizerischen Recht unter Ausschluss der Kollisionsregeln des internationalen Privatrechts. Allfällige Streitigkeiten unterstehen ausschliesslich der Gerichtsbarkeit am Sitz der Stiftung.