

Position des Schweizerischen Bankenombudsman im Gesetzgebungsprojekt für ein Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG)

In seiner Stellungnahme im Vernehmlassungsverfahren zum FIDLEG vom 30. Oktober 2014 (siehe www.bankingombudsman.ch/dokumente) hat der Bankenombudsman einerseits die institutionelle **Stärkung der Ombudsstellen begrüsst**, und andererseits die im Vernehmlassungsentwurf enthaltenen **Verfahrensvorschriften zurückgewiesen**, die den Charakter des Ombudsverfahrens als Schlichtungsverfahren beeinträchtigen oder die Handlungsfreiheit des Ombudsman bei seiner Schlichtertätigkeit behindern. Am 13. März 2015 informierte der Bundesrat die Öffentlichkeit, dass er das EFD mit der Ausarbeitung der Botschaft bis Ende 2015 beauftragt hat.

Für die Finanzdienstleistungstätigkeiten gemäss Artikel 3 des Vernehmlassungsentwurfs, die zum Anschluss an eine Ombudsstelle führen werden, **besteht** bereits seit **mehr als 20 Jahren** eine **Vermittlungs- und Schlichtungserfahrung** des Schweizerischen **Bankenombudsman**. Der Bankenombudsman erwartet daher, dass das umfassende Wissen seiner Institution im Gesetzgebungsverfahren berücksichtigt wird. Insbesondere **Änderungen am bewährten bestehenden Konzept**, das unter Berücksichtigung von Jahren praktischer Erfahrung optimiert wurde, **sind zu unterlassen**, da sie die **Effizienz und die Effektivität** des Ombudsverfahrens **gefährden**. Ausserdem gilt es zu **vermeiden**, dass künftig für die Behandlung von Streitigkeiten je nach betroffener Geschäftsart **unterschiedliche Verfahrensregelungen gelten**. Die **Kernanliegen des Bankenombudsman** können wie folgt zusammengefasst werden:

- (1) Der Auftrag der Ombudsstellen soll auf die Streitschlichtung durch Lösungsvermittlung ausgerichtet bleiben. Der Ombudsman soll somit weiterhin **als unabhängiger und neutraler Vermittler wirken** und nicht zu einem Organ der "Rechtsdurchsetzung" und mithin der "Rechtsfindung" werden. Diese Funktionen müssen im Rechtsstaat den Gerichten vorbehalten bleiben.
- (2) Die **gesetzliche Regelung** des Ombudsverfahrens **ist auf das Erforderliche**, d.h. auf die Definition der Aufgabe und der Zuständigkeit der Ombudsstellen (Vermittlung bei Streitigkeiten) sowie der fundamentalen Verfahrensgrundsätze (Einfachheit, Raschheit, Kostengünstigkeit und Fairness bzw. Rechtsstaatlichkeit) **zu beschränken**. Im Übrigen soll die Regelung des Verfahrens auf Stufe Verfahrensordnung erfolgen.
- (3) **Von einer Verpflichtung** der Ombudsstellen, eine eigene tatsächliche und rechtliche Einschätzung der ihnen vorgelegten Streitigkeiten bekannt geben und einen sachgerechten Vorschlag zur Streitbeilegung machen zu müssen, **ist abzusehen**.
- (4) Die Ombudsstelle soll die **Entscheidungsfreiheit** besitzen, von der Durchführung eines Vermittlungsverfahrens abzusehen bzw. ein Verfahren abzubrechen und den Kunden oder die Kundin auf den Rechtsweg zu verweisen, wenn aufgrund der Umstände eine erfolgreiche Schlichtung als aussichtslos erscheint.
- (5) Die **Vertraulichkeit** der Kommunikation zwischen der Ombudsstelle und den Parteien muss uneingeschränkt gewährleistet bleiben, so dass sich jede Partei unbefangen der Ombudsstelle gegenüber äussern kann.