

## Verfahrensreglement zur Ombudsstelle Inkasso Suisse

### Règles de procédures de l'ombuds de l'Association Recouvrement Suisse

vom 3. November 2020

#### 1. Zweck

Die Ombudsstelle beurteilt in ausschliesslicher Kompetenz Beschwerden wegen Verletzung des CoC gegen Mitglieder, beschliesst die Verfahrenseinstellung oder spricht die im CoC vorgesehenen Sanktionen aus.

#### 2. Zusammensetzung der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle setzt sich aus dem Präsidenten und zwei paritätisch zusammengesetzten Mitgliedern zusammen.

Präsident und Mitglieder der Ombudsstelle werden durch die Mitgliederversammlung für die Dauer von einem Jahr gewählt. Sie sind wieder wählbar.

Die Ombudsstelle fällt ihre Entscheide in einer Zusammensetzung von drei Mitgliedern im Rahmen eines nicht öffentlichen Verfahrens.

Die Entschädigung der Mitglieder der Ombudsstelle richtet sich grundsätzlich nach den einschlägigen Bestimmungen von Inkasso Suisse. Der Präsident der Ombudsstelle entscheidet im Rahmen des Jahresbudgets über die Ausrichtung der Entschädigungen.

#### 3. Ausstand

Jedes Mitglied der Ombudsstelle ist verpflichtet, in den Ausstand zu treten, insbesondere wenn es:

- in der Sache ein persönliches Interesse hat.
- mit einem Beteiligten in gerader Linie oder in der Seitenlinie bis zum dritten Grad verwandt oder verschwägert oder durch Ehe, eingetragene Partnerschaft, Verlobung oder faktische Lebensgemeinschaft oder Kindesannahme verbunden ist.
- Vertreter eines Beteiligten ist oder in der betreffenden Sache für eine Partei tätig war.
- andere Anhaltspunkte dafür bestehen, dass das Mitglied in seiner Entscheidungsfreiheit nicht ungebunden ist oder Zweifel an seiner Unabhängigkeit bestehen.

Falls die Ombudsstelle mangels einer genügenden Zahl von Mitgliedern nicht

#### 1. But

L'ombuds est exclusivement compétent pour évaluer les plaintes contre les membres pour violation du CoC, pour décider de l'abandon des poursuites ou pour imposer les sanctions prévues par le CoC.

#### 2. Composition de l'ombuds

L'ombuds est composé du président et de deux membres à représentation égale.

Le président et les membres de l'ombuds sont élus par l'assemblée générale pour une période d'un an. Ils sont rééligibles.

L'ombuds prend ses décisions à trois membres dans le cadre d'une procédure non publique.

La rémunération des membres de l'ombuds est essentiellement basée sur les dispositions de la Recouvrement Suisse. Le président de l'ombuds décide de la rémunération dans le cadre du budget annuel.

#### 3. Exceptions

Tout membre de l'ombuds est tenu de s'abstenir de voter, en particulier s'il:

- a un intérêt personnel dans cette affaire.
- est lié ou apparenté, en ligne directe, par le mariage, le partenariat enregistré, les fiançailles, la cohabitation de fait ou l'adoption d'un enfant.
- est un représentant d'une partie intéressée ou a représenté une partie dans l'affaire en question.
- il y a d'autres indications que le membre n'est pas indépendant dans sa liberté de décision ou qu'il y a des doutes sur son indépendance.

Si l'ombuds ne peut être constitué faute d'un nombre suffisant de membres, le président désigne des membres suppléants appropriés, en tenant compte des principes.

gebildet werden kann, so bezeichnet der Präsident unter Berücksichtigung der Grundsätze entsprechende Ersatzmitglieder.

#### 4. Grundsätze des Verfahrens vor der Ombudsstelle

Das Verfahren vor der Ombudsstelle soll schnell, effizient und im Einklang mit allen Grundsätzen des Prozessverfahrens stehen. Die Ombudsstelle sorgt insbesondere für die Gewährung des rechtlichen Gehörs.

Das Verfahren vor der Ombudsstelle kann für die Dauer des Verfahrens vor staatlichen Behörden sistiert werden.

Die Verfahrenssprachen sind Deutsch und Französisch.

Dem Präsidenten stehen alle verfahrensleitenden Entscheide zu. Vorbehalten bleibt ein Entscheid der Ombudsstelle, wenn ein Mitglied dies verlangt.

Bis zum Nachweis seiner Schuld wird vermutet, dass das betroffene Mitglied unschuldig ist.

#### 5. Anrufen der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle kann durch Gläubiger oder Schuldner angerufen werden.

Der Gläubiger hat vorgängig mit dem Mitglied eine einvernehmliche Lösung zu finden und dies im Rahmen der Beschwerde nachzuweisen.

Der Schuldner hat vorgängig den Weg der Beanstandung zu beschreiten und mit dem Mitglied Kontakt aufzunehmen.

#### 6. Inhalt der Beschwerde

Die Beschwerde ist dem Präsidenten der Ombudsstelle einzureichen. Die schriftliche und unterzeichnete Beschwerde soll angeben, gegen welches Mitglied die Eingabe erfolgt ist und den Sachverhalt unter Hinweis der Beweismittel und der erfolgten Beanstandung (vgl. vorgehend Art. 5) genau umschreiben. Die Beilagen müssen nummeriert und in einem Inhaltsverzeichnis angegeben werden.

Die Ombudsstelle bestätigt den Eingang der Beschwerde. Die Ombudsstelle informiert den Vorstand über das Vorhandensein eines Verfahrens.

Damit die Ombudsstelle die Beschwerde behandeln kann, muss der Beschwerdeführer das betroffene Mitglied vom Berufsgeheimnis befreien.

#### 7. Rechte und Pflichten des Beschwerdeführers

Der Beschwerdeführer ist nicht Partei. Er hat keinen Einblick in die Akten und kann keine Anträge zum Verfahren stellen.

#### 4. Principes de la procédure devant l'ombuds

La procédure devant l'ombuds doit être rapide, efficace et conforme à tous les principes de procédure. En particulier, l'ombuds veille à ce qu'une procédure légale lui soit accordée.

La procédure devant l'ombuds peut être suspendue pendant la durée de la procédure devant les autorités étatiques.

Les langues de la procédure sont l'allemand et le français.

Le président peut prendre toutes les décisions dans les procédures. Si un membre en fait la demande, ce sera l'ombuds qui prendra la décision.

Il est présumé que le membre concerné est innocent jusqu'à ce que sa culpabilité soit prouvée.

#### 5 Intervention de l'ombuds

L'ombuds peut être sollicité par les créanciers ou les débiteurs.

Le créancier doit d'abord tenter de trouver une solution à l'amiable avec le membre et le prouver dans la plainte.

Le débiteur doit en premier lieu emprunter la voie de la réclamation et contacter le membre.

#### 6. Contenu de la plainte

La plainte doit être soumise au président de l'ombuds. La plainte écrite et signée doit indiquer le membre contre lequel la plainte est déposée et décrire précisément les faits de l'affaire, en se référant aux preuves et à la réclamation déposée (cf. art. 5 ci-dessus). Les pièces jointes doivent être numérotées et indiquées dans une table des matières.

L'ombuds accusera réception de la plainte. Il informe le comité de l'existence d'une procédure.

Pour que l'ombuds puisse traiter la plainte, le plaignant doit libérer le membre concerné du secret professionnel.

#### 7. Les droits et obligations du plaignant

Le plaignant n'est pas une partie. Il n'a pas accès au dossier et ne peut pas faire de demande dans la procédure.

Auch wenn der Beschwerdeführer seine Beschwerde zurückzieht, kann die Ombudsstelle beschliessen, das Verfahren von Amtes wegen weiterzuführen, wenn die Zuwiderhandlung gegen den CoC oder das Gesetz schwerwiegend erscheint.

Die Ombudsstelle kann die Einleitung des Verfahrens von einem Kostenvorschuss abhängig machen.

Die Ombudsstelle orientiert den Beschwerdeführer schriftlich in geeigneter Weise über ihren Entscheid. Sie kann sich darauf beschränken, dem Beschwerdeführer eine Kopie des Dispositivs des Entscheids zuzustellen.

Dem Beschwerdeführer kommt keine Berechtigung zur Klage gegen den Entscheid der Ombudsstelle zu.

### 8. Rechte und Pflichten des betroffenen Mitglieds

Das betroffene Mitglied wird über den Eingang der Beschwerde orientiert und erhält eine Kopie der Eingabe.

Innerhalb einer angemessen gesetzten Frist hat das betroffene Mitglied eine Stellungnahme zu allen ihm vorgeworfenen Vorfällen einzureichen. In dieser ersten Stellungnahme hat es alle entsprechenden Fakten und Beweismittel vorzulegen und allfällige weitere Beweisanträge zu stellen.

### 9. Untersuchungsverfahren

Soweit dies nach dem Schriftenwechsel erforderlich wird, obliegt dem Präsidenten oder einem von ihm bezeichneten Mitglied der Ombudsstelle die Untersuchung der Angelegenheit.

Der Präsident oder das durch ihn bezeichnete Mitglied kann die Parteien jederzeit zu einer Vermittlungsverhandlung einladen.

Wenn gegenüber dem betroffenen Mitglied schwerwiegende Vorwürfe erhoben werden, kann die Ombudsstelle das betroffene Mitglied während der Dauer des Verfahrens für die Mitgliedschaft und die damit verbundenen Rechte, wie auch in den Funktionen, welche das betroffene Mitglied im Verband ausübt, suspendieren.

### 10. Verfahrenseinstellung

Die Ombudsstelle leistet einer Beschwerde insbesondere dann keine Folge, wenn:

- es sich bei der Beschwerde um eine Bagatelle handelt;

Même si le plaignant retire sa plainte, l'ombuds peut décider de poursuivre la procédure d'office si la violation du CoC ou de la loi semble grave.

L'ombuds peut subordonner l'ouverture de la procédure au paiement d'une avance de frais.

L'ombuds informe le plaignant de sa décision par écrit et de manière appropriée. Elle peut se limiter à envoyer au plaignant une copie du dispositif de la décision.

Il n'est pas possible de faire appel contre la décision de l'ombuds.

### 8. Les droits et obligations du membre concerné

Le membre concerné est informé de la réception de la plainte et en reçoit une copie.

Dans un délai raisonnable, le membre concerné doit présenter une réponse à tous les faits qui lui sont reprochés. Dans cette première déclaration, le membre concerné présente tous les faits et preuves pertinents et soumet toute autre demande de preuves.

### 9. Procédure d'enquête

Si cela s'avère nécessaire après l'échange de correspondance, le président ou un membre de l'ombuds désigné par ce dernier est chargé d'enquêter sur la question.

Le président ou le membre désigné peut à tout moment inviter les parties à une audience de médiation.

Si des accusations graves sont portées contre le membre concerné, l'ombuds peut suspendre le membre concerné pour la durée de la procédure de son adhésion et des droits associés, ainsi que dans les fonctions que le membre concerné exerce au sein de l'association.

### 10. Suspension de la procédure

En particulier, l'ombuds ne donnera pas suite à une plainte si

- la plainte est une affaire banale;
- la plainte est manifestement non-fondée;

- die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist;
- die Beschwerde nicht mit Treu und Glauben oder nicht mit den guten Sitten zu vereinbaren ist;
- die Beschwerde verwirkt ist. Eine Beschwerde ist dann verwirkt, wenn bei leichten Verstössen mit der Beschwerdeerstattung mehr als zwei Jahre seit Kenntnis des zur Beschwerde gebrachten Verstosses zu gewartet wird, bei schwerwiegenden Verstössen beträgt die Frist fünf Jahre.
- wenn der Beschwerdeführer nicht mitwirkt;
- die Beschwerde Vorfälle oder Personen betrifft, welche nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen;
- die Beschwerde sich auf Sachverhalte bezieht, welche bereits Gegenstand eines Entscheides der Ombudsstelle waren;
- wenn das betroffene Mitglied den CoC-konformen Zustand wiederhergestellt hat;
- wenn der Beschwerdeführer das betroffene Mitglied nicht vom Berufsgeheimnis befreit.

Die Verfahrenseinstellung kann auf dem Zirkularweg gefällt werden. Ein Mitglied der Ombudsstelle ist aber jederzeit berechtigt, eine Verhandlung oder die Verfahrensfortsetzung zu verlangen.

Die Ombudsstelle ist berechtigt, bei einer Verfahrenseinstellung die Kosten teilweise dem betroffenen Mitglied zu überbinden, wenn dieses durch sein Verhalten die Einleitung eines Verfahrens verschuldet oder das Verfahren erschwert hat. Unter den gleichen Umständen ist auch eine Kostenaufgabe an den Beschwerdeführer zulässig.

Dem Vorstand von Inkasso Suisse oder anderen Organen des Verbandes können keine Kosten auferlegt werden.

### 11. Entscheid der Ombudsstelle

Nach durchgeführtem Schriftenwechsel oder nach Abschluss der Untersuchung wird, sofern es nicht zu einer Verfahrenseinstellung kommt, das betroffene Mitglied über die ihm zur Last gelegten Vorwürfe orientiert.

Die Ombudsstelle fällt ihren Entscheid nach vorgängiger Anhörung des betroffenen Mitglieds. Über die Art der Anhörung entscheidet der Präsident.

Im Falle eines Schuldspruches spricht die Ombudsstelle Sanktionen gemäss

- la plainte n'est pas conforme à la bonne foi ou aux bonnes mœurs;
- la plainte est prescrite. Une plainte est déclarée prescrite si, dans le cas d'infractions mineures, plus de deux ans se sont écoulés depuis la connaissance de l'infraction faisant l'objet de la plainte et, dans le cas d'infractions graves, cinq ans;
- si le plaignant ne coopère pas;
- la plainte concerne des incidents ou des personnes qui ne relèvent pas de l'ombuds;
- la plainte porte sur des faits qui ont déjà fait l'objet d'une décision de l'ombuds;
- si le membre concerné a rétabli le statut de conformité au Code of Conduct;
- si le plaignant ne dispense pas le membre concerné du secret professionnel.

La procédure peut être clôturée par une circulaire. Toutefois, un membre de l'ombuds est habilité à demander à tout moment une audience ou la poursuite de la procédure.

L'ombuds est habilité à répercuter une partie des frais sur le membre concerné en cas de classement sans suite, si le comportement de ce dernier est à l'origine de l'ouverture de la procédure ou a rendu celle-ci plus difficile. Dans les mêmes circonstances, le requérant peut également être condamné aux dépens.

Aucun frais ne peut être imposé au comité du Recouvrement Suisse ou à d'autres organes de ce dernier.

### 11. Décision de l'ombuds

Après un échange de correspondance ou la conclusion de l'enquête, le membre concerné est informé des reproches formulés à son encontre, à moins qu'il ne soit mis fin à l'enquête.

L'ombuds prend sa décision après consultation préalable du membre concerné. Le président décide du type d'audition.

Si le verdict invoque la culpabilité du membre, l'ombuds prononce des sanc-

dem CoC aus.

Der begründete Entscheid muss mit eingeschriebenem Brief dem betroffenen Mitglied zugestellt werden, ebenso den Personen, die über die Eröffnung des Verfahrens informiert worden sind.

## 12. Verfahrenskosten

Wird im Entscheid eine Widerhandlung gegen die Standesregeln festgestellt, so werden die Verfahrenskosten dem betroffenen Mitglied überbunden. Die Ombudsstelle bestimmt die Höhe der Verfahrenskosten, unter Berücksichtigung der Bedeutung und der Schwierigkeit der Angelegenheit.

Die Kosten betragen:

- Bei Fahrlässigkeit bis CHF 2'000;
- Bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz bis CHF 10'000.

Es werden keine Parteientschädigungen gesprochen.

## 13. Rechtsmittel

Der Entscheid der Ombudsstelle ist endgültig. Vorbehalten bleibt die Klage gemäss Art. 75 ZGB.

Zulässig ist die Revision von Entscheiden bei Vorliegen von Revisionsgründen, es gelangen die Bestimmungen der StPO analog zur Anwendung.

## 14. Vollzug des Entscheides

Der Verband erhebt die Bussen und die Kosten nach Eintritt der Rechtsgültigkeit des Entscheides.

## 15. Geheimhaltungsverpflichtung

Die Mitglieder der Ombudsstelle und alle anderen Personen, welche durch den Verband ins Verfahren miteinbezogen worden sind, sind verpflichtet, ihre bei ihrer Tätigkeit gewonnenen Erkenntnisse geheim zu halten, dies unter Vorbehalt der Bestimmungen über die Mitteilung des Entscheids. Eine allfällige Publikation der Entscheidung hat anonymisiert zu erfolgen.

## 16. Übergangsbestimmungen

Diese Bestimmungen sind durch die a.o. Generalversammlung vom 3. November 2020 genehmigt worden und treten sofort in Kraft. Sie ersetzen alle früheren Reglemente. Vor diesem Datum rechtshängige, aber noch nicht ab-

tions conformément au CoC.

La décision motivée doit être envoyée par lettre recommandée au membre concerné, ainsi qu'aux personnes qui ont été informées de l'ouverture de la procédure.

## 12. Frais de procédure

Si la décision révèle une violation des règles de conduite professionnelle, les frais de procédure sont répercutés sur le membre concerné. L'ombuds détermine le montant des frais de la procédure, en tenant compte de l'importance et de la difficulté de l'affaire.

Les coûts sont les suivants:

- En cas de négligence, jusqu'à CHF 2'000.00;
- En cas de négligence grave ou de préméditation jusqu'à CHF 10'000.00.

La compensation ne peut être invoquée entre les parties.

## 13. Voies de recours

La décision de l'ombuds est définitive. Est toutefois réservé le droit d'intenter une action en vertu de l'article 75 du Code civil suisse.

La révision des décisions est autorisée s'il existe des motifs de révision; les dispositions du CPP s'appliquent par analogie.

## 14. Exécution de la décision

L'Association facturera les amendes et les frais une fois que la décision sera entrée en force.

## 15. Confidentialité

Les membres de l'ombuds et toutes les autres personnes qui ont été impliquées dans la procédure par l'association sont tenus de garder le secret sur les faits et données dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leurs activités, sous réserve des dispositions relatives à la notification de la décision. Toute publication de la décision doit être faite de manière anonyme.

## 16. Dispositions transitoires

Ce règlement a été approuvé par l'assemblée générale extraordinaire du 3 novembre 2020 et entre en vigueur immédiatement. Il remplace tous les règlements précédents. Les affaires pendantes sont traitées selon les nouvelles

geschlossene Fälle werden auf Grund der neuen Bestimmungen behandelt.

dispositions.

La version allemande des présentes règles de conduite fait foi.

Aufgrund der Umfirmierung des Verbandes am 15. November 2021 in Inkasso Suisse wurde die Verbandsbezeichnung im Dokument angepasst

03.11.2020/re