

# Jahresbericht Ombudsstelle | 2020



Olten, im April 2021

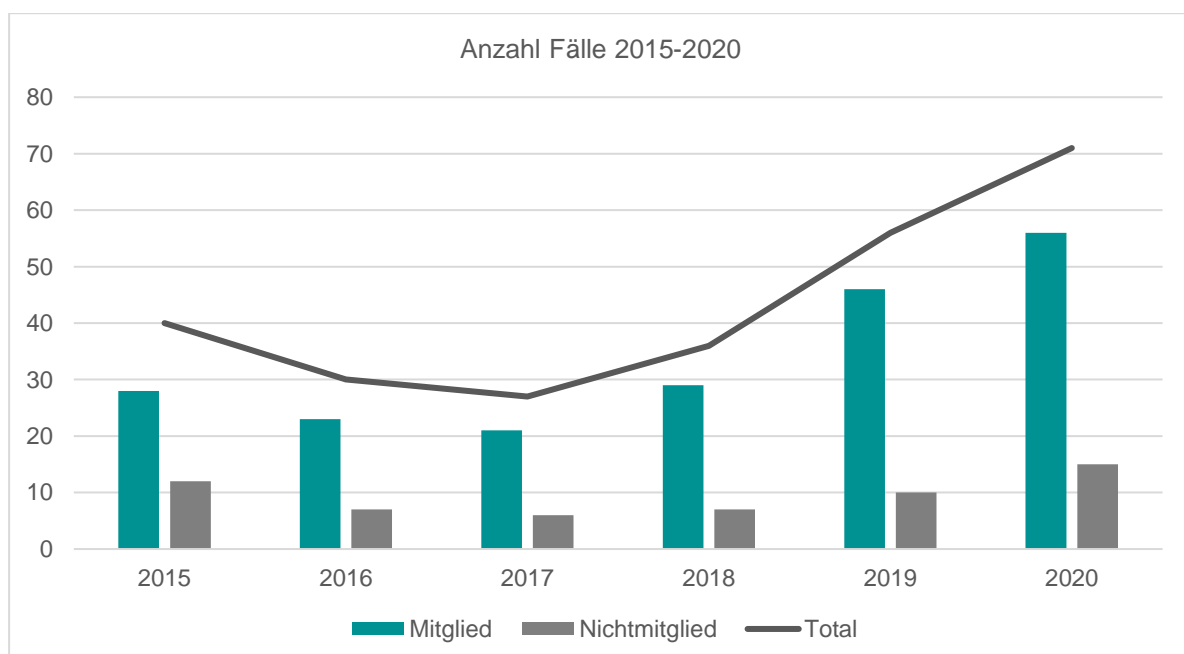
## Geschätzte Mitglieder

Das Geschäftsjahr 2020 war in vielerlei Hinsicht speziell - nicht nur, aber auch auf Grund der COVID-19 Situation. Anlässlich der ohne physische Präsenz durchgeführte Generalversammlung vom 26. Mai 2020 haben mir die Mitglieder als Nachfolger von Frau Rechtsanwältin Jacqueline Hunziker-Küng das Vertrauen ausgesprochen, wofür ich Ihnen an dieser Stelle danke. Per 23. Juni 2020 fand die Amtsübergabe in Bern statt und ich durfte drei pendente Fälle von meiner Vorgängerin übernehmen. Für die während fünf Jahren zu Gunsten des Verbandes ausgeübte Tätigkeit möchte ich an dieser Stelle Frau Rechtsanwältin Jacqueline Hunziker-Küng herzlich danken.

Wie Ihnen bekannt ist, wurde im Sommer 2020 der neue Code of Conduct, zusammen mit dem Verfahrensreglement und den überarbeiteten Statuten des Verbandes in die Vernehmlassung gegeben und an der Online-Konferenz vom 14. August 2020 vorgestellt. Anlässlich der ausserordentlichen Online-Generalversammlung vom 3. November 2020 haben die Mitglieder den Code of Conduct und das Verfahrensreglement einstimmig verabschiedet und per sofort (Verfahrensreglement) bzw. per 1. Dezember 2020 (Code of Conduct) in Kraft gesetzt. Gleichzeitig wurde die Beschwerdestelle in der bisherigen Form aufgehoben.

Gleichzeitig wurde die paritätische Ombudsstelle neu bestimmt: Als Branchenvertreterin wurde Frau Karolina Plochocka, als Vertreter des Konsumentenschutzes Herr Jean Christophe Schwaab und der Unterzeichnende als Präsident gewählt. Im Namen meiner Kollegin und meines Kollegen danke ich Ihnen für das uns ausgesprochene Vertrauen.

Auf Grund dieser institutionellen Änderungen sind auch die statistischen Zahlen im Geschäftsjahr 2020 differenziert zu betrachten. Insgesamt wurden im vergangenen Jahr 71 neue Fälle zur Anzeige gebracht, was deutlich (+26.8%) über dem Vorjahr liegt und dem höchsten Stand seit 2015 entspricht. Davon wurden 65 Fälle noch bei der Beschwerdestelle und vor Inkrafttreten der neuen Reglemente anhängig gemacht und sechs Anzeigen erreichten die Ombudsstelle nach dem 3. November 2020.

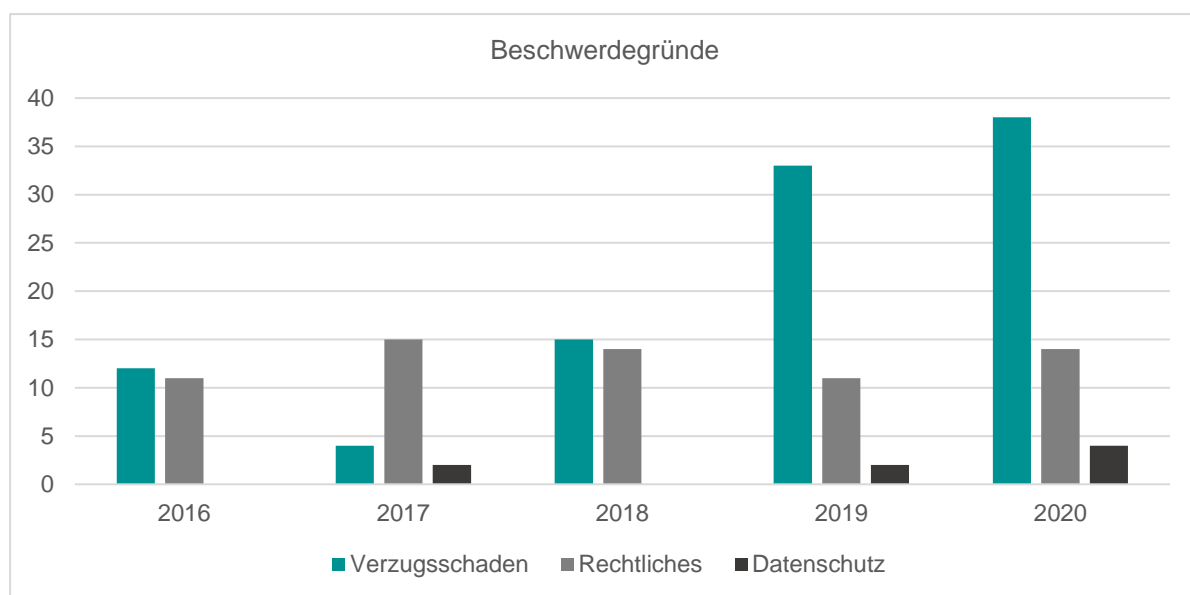


Von den 71 eingereichten Anzeigen wurden 33 Verfahren durch Vergleich zwischen den Mitgliedern und den Schuldner abgeschlossen, in 29 Fällen zogen die Beschwerdeführer die Anzeige zurück. In drei Fällen verzichtete das Mitglied bzw. der Gläubiger vollumfänglich auf die Forderungen. Insgesamt fünf Verfahren wurden mit Entscheidung der Beschwerdestelle beendet. Dabei wurde in vier Fällen keine Verletzung der Standesregeln festgestellt.

In einem Entscheid, welcher nach dem 3. November 2020 und damit in Anwendung der neuen Verfahrensregeln, aber noch unter den bis Ende November 2020 geltenden Standesregeln behandelt wurde, ist gegenüber dem Mitglied eine Sanktion ausgesprochen worden. Im besagten Fall hat das Mitglied gemäss der Tabelle des vsi zur Handhabung des Gläubigerschadens infolge Nicht-/Späterfüllung durch den Schuldner CHF 3.34 zu viel Verzugsschaden in Rechnung gestellt. Die Ombudsstelle hat dem Mitglied empfohlen, zukünftig den in Rechnung gestellten Verzugsschaden strikt gemäss dieser Tabelle des vsi zu berechnen. Da es sich um einen geringfügigen und - soweit überblickbar - erstmaligen Verstoss handelte, begnügte sich die Beschwerdestelle mit einer Empfehlung und die Verfahrenskosten wurden nicht dem Mitglied auferlegt.

Per 30. März 2021 ist noch ein einziger Fall aus dem Jahr 2020 pendent.

Wie bereits in den Vorjahren richteten sich die meisten Anzeigen gegen die Höhe des geltend gemachten Verzugsschadens. Bei den rechtlichen Einwendungen war im letzten Jahr insbesondere die Problematik des sogenannten Identitätsdiebstahls vorrangig. Es scheint zumindest wahrscheinlich, dass der erhöhte Online-Einkauf während der Corona-Pandemie auch zu mehr Betrugsfällen mit Identitätsdiebstählen geführt hat. Eine zunehmende Besorgnis der Schuldner betrifft den Schutz ihrer persönlichen Daten und die Bekanntgabe derselben an Dritte.



Mit Blick auf den neuen Code of Conduct erlaube ich mir im Namen der Ombudsstelle folgenden Hinweis: Es ist insbesondere der neuen Regelung von Art. 5 des Code of Conduct Beachtung zu schenken. Alle Mitglieder müssen auf ihrer Website eine Kontaktmöglichkeit für die Einreichung von Beanstandungen durch die Schuldner vorsehen. Auf solche Beanstandungen hat das Mitglied innert zwei Arbeitstagen zu reagieren. Die Schuldner müssen bei der Einreichung einer Beschwerde bei der Ombudsstelle nachweisen, dass sie zuerst mit dem Mitglied in Kontakt getreten sind.

Es bleibt mir, Frau Karolina Plochocka und Herrn Jean Christophe Schwaab, welche seit Dezember 2020 als Mitglied der Ombudsstelle amten, für die kompetente und angenehme Zusammenarbeit zu danken. Dem Vorstand und dem Präsidenten des vsi, Herrn Martin Wehrli, sowie allen Mitgliedern des vsi danke ich im Namen der Ombudsstelle für die vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit.

Stephan Glättli, Präsident Ombudsstelle