

Olten, im Mai 2022

Geschätzte Mitglieder

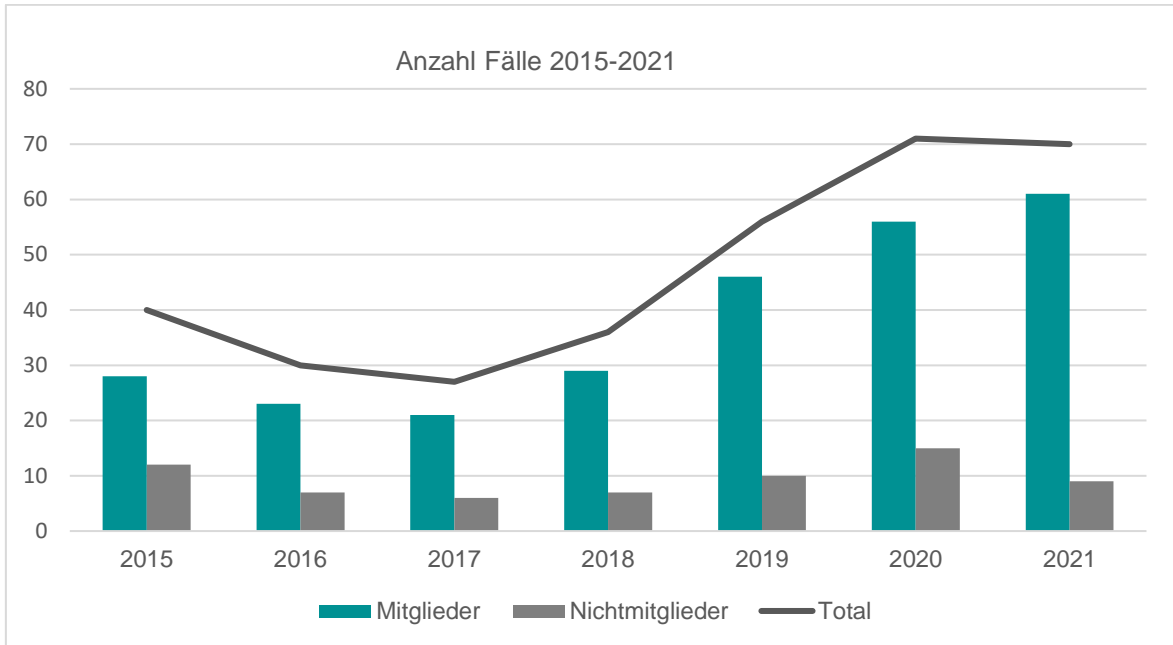
Das Geschäftsjahr 2021 stand noch immer im Zeichen der anhaltenden Pandemie, weshalb eine physische Durchführung der ordentlichen Generalversammlung aufgrund einer weiteren Krankheitswelle ausgeschlossen war. Erfreulicherweise konnte nach Aufhebung der meisten Massnahmen zur Bekämpfung der COVID-19 Pandemie die Spätsommerversammlung in Verbindung mit einer ausserordentlichen Generalversammlung im September 2021 abgehalten werden. Die paritätische Ombudsstelle mit Frau Karolina Plochocka als Vertreterin der Mitglieder und Herr Jean Christophe Schwaab als Vertreter der Konsument*innen sowie der hier unterzeichnende Herr Stephan Glättli als Präsident wurden anlässlich dieser Versammlung wiedergewählt. Für das der Ombudsstelle entgegengebrachte Vertrauen möchte ich mich im Namen meiner Kollegin und meines Kollegen bedanken.

Mit der Einführung des neuen Code of Conduct per 1. Dezember 2020 wurde die Bestimmung von Art. 5 CoC eingeführt, wonach Mitglieder auf ihrer Website eine Kontaktmöglichkeit für die Einreichung von Beschwerden durch Schuldner bereitstellen müssen. Im Falle einer Beschwerde bei der Ombudsstelle haben die Beschwerdeführer*innen seit dem 1. Dezember 2020 nachzuweisen, dass zuerst direkt beim Mitglied eine Beanstandung vorgetragen wurde. Die Ombudsstelle musste im Geschäftsjahr 2021 die Beschwerdeführer*innen regelmässig auf dieses Vorgehen aufmerksam machen. Mit Publikation des fact-sheets vom 14. Dezember 2021 wurde das Beschwerdeverfahren skizziert. Dies dient seither den Beschwerdeführer*innen als Anleitung für das erfolgreiche Führen der Beschwerde vor der Ombudsstelle von Inkasso Suisse (vgl. https://inkassosuisse.ch/wp-content/uploads/2022/01/202214_Vorgehen-Beschwerden.pdf). Zusätzlich stellte Inkasso Suisse ein offizielles und einheitliches Beanstandungsformular auf der Webseite zur Verfügung (vgl. <https://inkassosuisse.ch/wp-content/uploads/2021/11/Beanstandungsformular-Inkasso-Suisse-1.pdf>). Die Beschwerdeführer*innen sind dazu angehalten, die Beanstandungen mit dem besagten Formular vorzubringen, was sowohl der Ombudsstelle als auch den Mitgliedern eine Überprüfung der Rügen erleichtert.

Die Ombudsstelle führte auch im Geschäftsjahr 2021 eine Statistik über die eingereichten Beschwerden, insbesondere um erkennen zu können, ob eine starke Zu- oder Abnahme von bestimmten Beschwerdegründen feststellbar ist. Im vergangenen Geschäftsjahr 2021 konnte in der Gesamtheit aller Beschwerden ein Rückgang von einem einzigen Fall gegenüber dem Vorjahr verzeichnet werden. Die Zunahme von Fällen stagniert folglich das erste Mal seit 2018.

Es wurden 70 neue Fälle im Geschäftsjahr 2021 angezeigt. Auffallend ist, dass die Anzahl Beschwerden gegenüber Nichtmitgliedern um insgesamt 7 Fälle abgenommen hat. Dies ist ein prozentualer Abfall von knapp 47% gegenüber dem Vorjahr, als noch 15 Fälle gegen Nichtmitglieder eingereicht wurden. Dies kann allenfalls auf die Einführung des neuen CoC und des Verfahrensreglements gegen Ende 2020 zurückgeführt werden, welche scheinbar für Klarheit bei der Einreichung der Beschwerde sorgen. Obwohl die gesamte Zahl aller Beschwerden um einen Fall abgenommen hat, haben die Beschwerden gegen Mitglieder um fünf Fälle zugenommen. Dies ist ein prozentualer Anstieg von knapp 9% gegenüber dem Vorjahr. Somit nahmen die Beschwerden gegen Mitglieder leicht zu, wohingegen die fälschlicherweise gegen Nichtmitglieder erhobenen Beschwerden stark abnahmen.

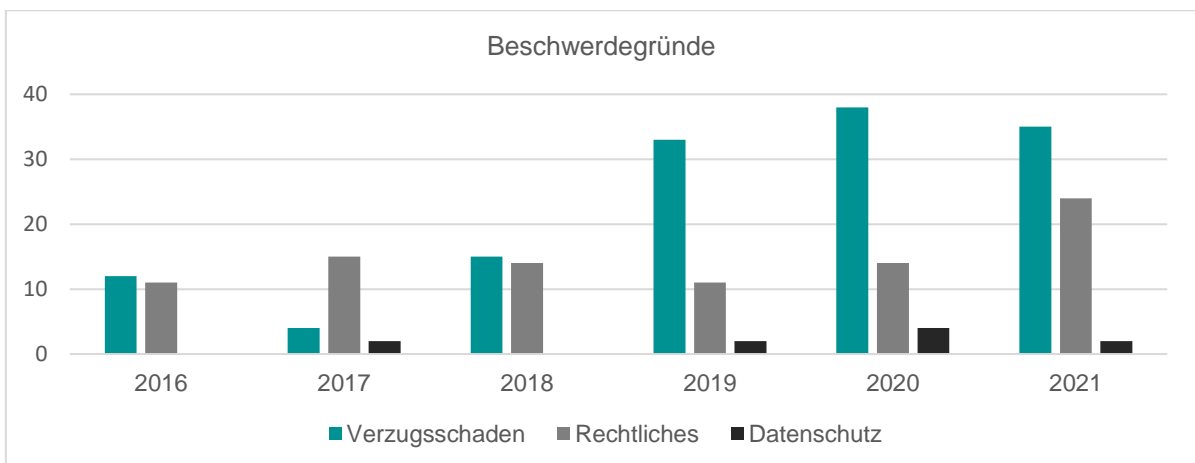
Die nachfolgende Statistik verdeutlicht dieses Bild:



Neben der Statistik über die Anzahl eingereicherter Beschwerden führt die Ombudsstelle auch Buch über die vorgebrachten Beschwerdegründe. Die Beschwerdegründe werden in der Statistik unterteilt in Beschwerden bezüglich dem Verzugsschaden, Rechtliches und dem Datenschutz.

Wie in den Vorjahren richteten sich die meisten Beschwerden gegen die Höhe des Verzugsschadens. Was die rechtlichen Rügen anbelangt, konnte eine Zunahme von zehn Beschwerden auf insgesamt 24 Beschwerden festgestellt werden. Dies entspricht einem prozentualen Anstieg von rund 71% gegenüber den 14 Beschwerden im Geschäftsjahr 2020. Dies lässt sich allenfalls damit erklären, dass vermehrt Rügen gegen Art. 5.1 CoC vorgebracht wurden, welcher besagt, dass Mitglieder innert zwei Arbeitstagen auf die Beanstandung durch die Schuldner*innen reagieren müssen. Ebenfalls zugenommen haben die Rügen wegen Verstoss gegen Art. 4.2.3 CoC, wonach vor Einleitung des Inkassoverfahrens der Schuldner zwei Mal gemahnt werden muss.

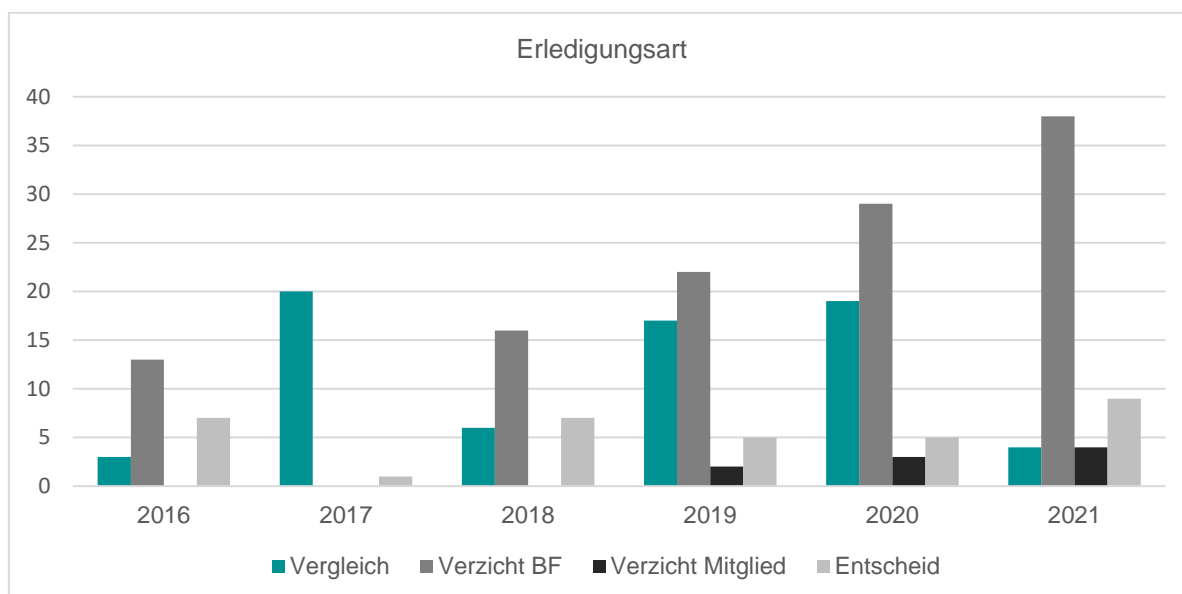
Die Beschwerden im Zusammenhang mit dem Verzugsschaden nahmen um drei Fälle gegenüber dem Vorjahr ab. Dies ist ein prozentualer Abfall von knapp 8%. Ebenfalls nahmen die Beschwerden wegen datenschutzrechtlichen Gründen um insgesamt zwei Fälle ab, wobei auch im Vorjahr einzig insgesamt vier Beschwerden wegen datenschutzrechtlichen Gründen eingereicht wurden.



Abschliessend führt die Ombudsstelle auch Statistik über die Art der Erledigung der eingereichten Beschwerden. Falls die Beschwerdeführer*innen die Beschwerde nicht formrichtig einreichen und auf eine Verbesserung verzichten, wird dies statistisch als Rückzug der Beschwerde durch die Beschwerdeführer*innen erfasst. Sollte das Mitglied im Verlauf des Beschwerdeverfahrens auf die Geltendmachung der Inkassoforderung verzichten, wird dies als Rückzug des Mitglieds gewertet. Kommt es zu einem Entscheid der Ombudsstelle, wird dies ebenfalls ausgewiesen. Selbstverständlich können sich das Mitglied sowie die Beschwerdeführer*innen auch auf einen Vergleich einigen.

Von den 61 eingereichten Beschwerden gegen die Mitglieder von Inkasso Suisse im Geschäftsjahr 2021 wurden nur noch vier Verfahren durch Vergleich zwischen den Mitgliedern und den Schuldnern beendet, während die Beschwerdeführer in 38 Fällen ihre Beschwerde zurückzogen oder auf ein Weiterzug des Beschwerdeverfahrens verzichteten. Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Vergleiche um 15 Fälle ab, wohingegen die Beschwerdeführer gegenüber dem Vorjahr in neun zusätzlichen Fällen die Beschwerde zurückzogen. Vier Verfahren endeten mit einem vollständigen Forderungsverzicht des Mitglieds. In neun Fällen wurden die Verfahren durch einen Entscheid der Ombudsstelle abgeschlossen. Die Ombudsstelle musste im Vorjahr nur fünf Entscheide fällen. Diese Zunahme entspricht knapp 45%.

Es lässt sich feststellen, dass vermutlich aufgrund der erhöhten formellen Anforderungen an eine Beschwerde aufgrund des neuen CoC und des neuen Verfahrensreglements die Beschwerdeführer*innen vermehrt auf den Weiterzug der Beschwerde verzichten, sei dies ausdrücklich oder stillschweigend. Hingegen verlangen die Beschwerdeführer bei Weiterzug meist einen materiellen Entscheid der Ombudsstelle und sind weniger gewillt, einen Vergleich abzuschliessen.



In drei von neun Fällen in denen die Ombudsstelle einen Entscheid traf, lag kein Verstoss gegen die Standesregeln vor. Der Beschwerde wurde in sechs Verfahren zumindest teilweise stattgegeben.

Gegen die betroffenen Mitglieder wurden fünf Verwarnungen ausgesprochen, verbunden mit der Aufforderung zur Korrektur des fehlbaren Verhaltens bzw. zur Einhaltung der internen Regelung zur Handhabung des Gläubigerschadens. Es wurden vier Geldstrafen von CHF 250.-- bis CHF 750.-- ausgesprochen. In sämtlichen sechs Verfahren wurden die Kosten, welche zwischen CHF 250.-- und CHF 5'000.-- betragen, den jeweiligen Mitgliedern überbunden.

Zusätzlich wurden zwei pendente Entscheide aus dem Jahr 2020 gefällt. Der Beschwerde wurde in beiden Fällen nicht stattgegeben.

Per 4. Mai 2022 sind noch sechs Fälle aus dem Jahr 2021 pendent. Drei Entscheide sind beschlussreif und ergehen demnächst.

An dieser Stelle verbleibt mir, Frau Karolina Plochocka und Herrn Jean Christophe Schwaab, welche weiterhin als Mitglieder der Ombudsstelle fungieren, für eine angenehme und kompetente Zusammenarbeit zu danken. Im Namen der Ombudsstelle gilt mein Dank dem Vorstand und dem Präsidenten von Inkasso Suisse, Herrn Martin Wehrli, sowie allen Mitgliedern von Inkasso Suisse für die stets kooperative und konstruktive Zusammenarbeit.

Stephan Glättli, Präsident Ombudsstelle