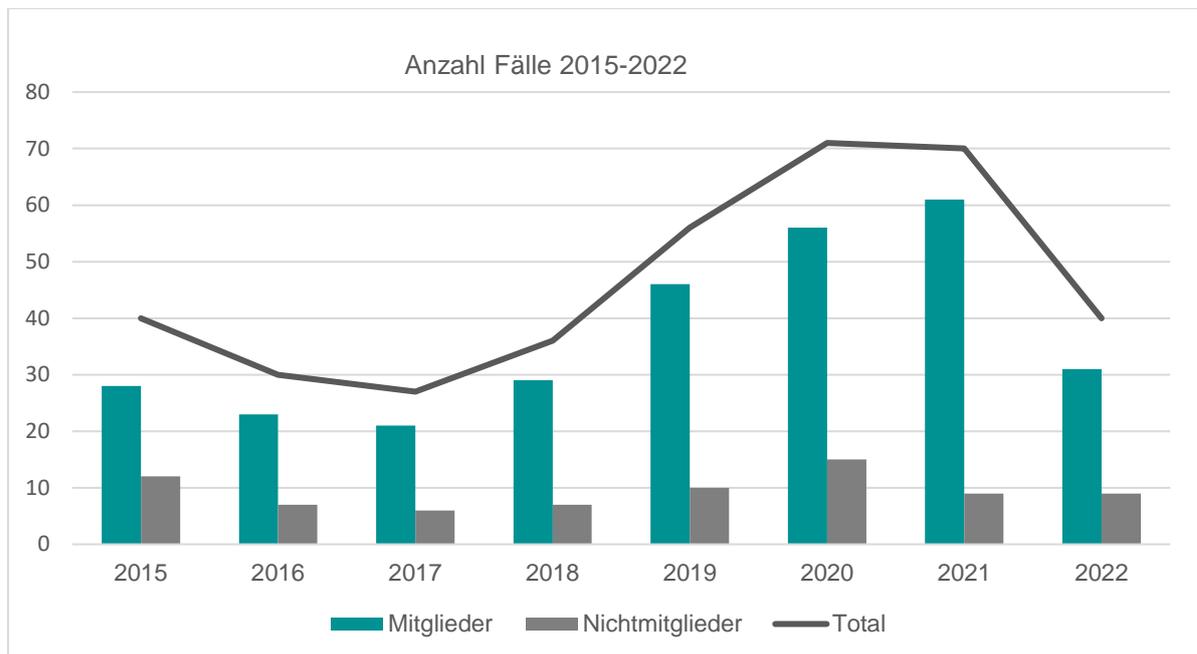


Olten, im März 2023

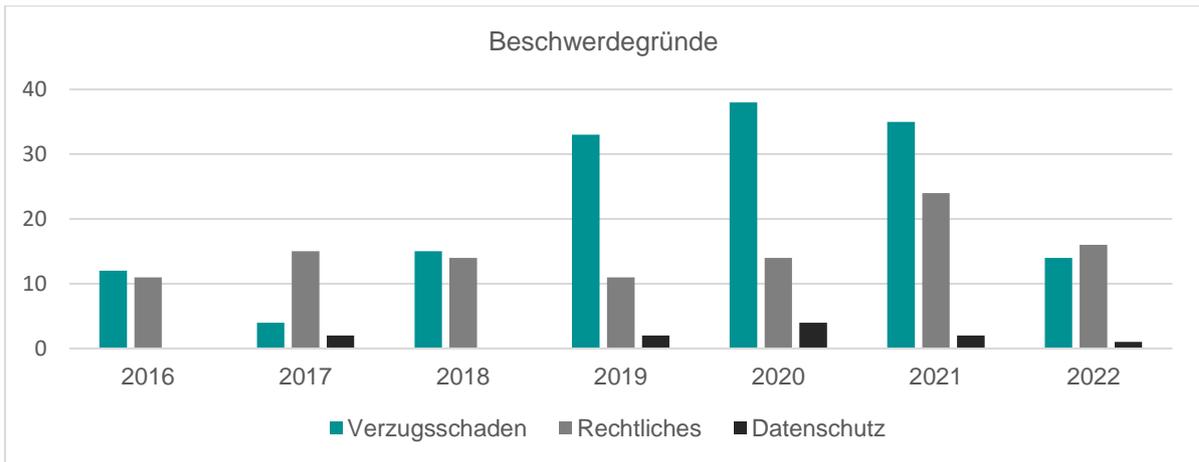
Geschätzte Mitglieder

Im letzten Geschäftsjahr haben die Verbandsmitglieder*innen diverse Änderungen des Code of Conduct (nachfolgend **CoC**) vorgenommen, um die seit dem 1. Dezember 2020 festgestellten Lücken zu schliessen. Zudem hat der Verband an der Generalversammlung vom 6. Mai 2022 ein neues Reglement betreffend die Finanzierung der Ombudsstelle verabschiedet und in Kraft gesetzt. Gleichzeitig wurden Frau Karolina Ritschard (ehem. Plochocka), Herr Jean Christophe Schwaab und der hier unterzeichnende Präsident, Herr Stephan Glättli, als Mitglieder*in der Ombudsstelle wiedergewählt. Im Namen der Mitglieder*in der Ombudsstelle danke ich Ihnen für das uns ausgesprochene Vertrauen.

Im vergangenen Geschäftsjahr 2022 wurden insgesamt 42 neue Fälle an die Ombudsstelle herangetragen. Davon entfielen elf Beschwerden auf Nichtmitglieder*innen, was einer Verdoppelung zum Vorjahr entspricht. Im Gegensatz dazu nahmen die Beschwerden gegen Mitglieder*innen deutlich ab. Es wurden lediglich 31 Beschwerden gezählt, während es im Jahr 2021 noch 61 waren.

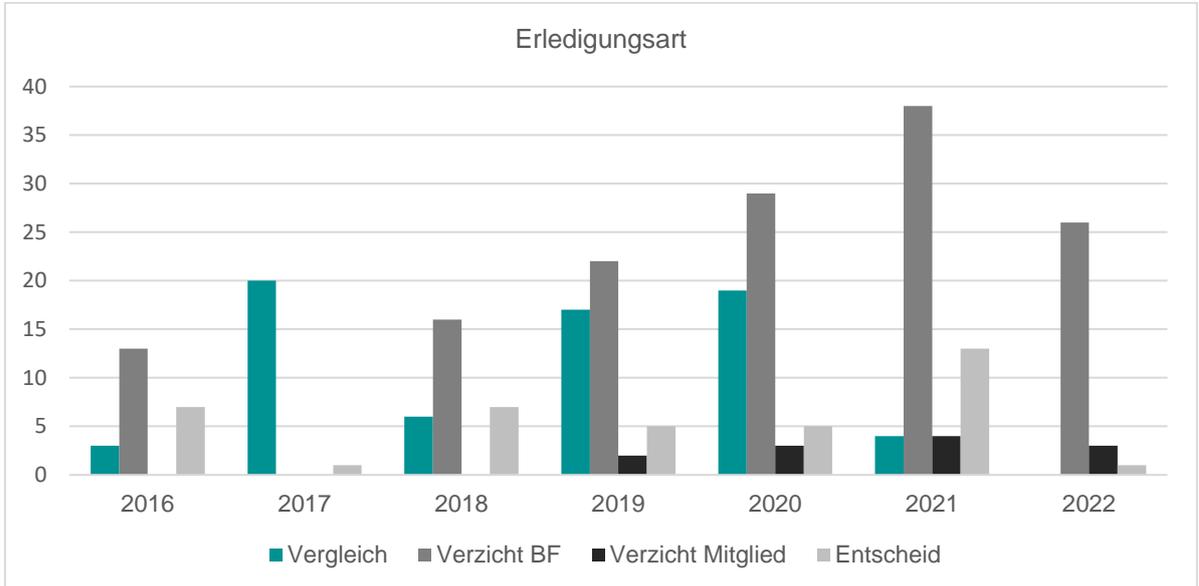


Im Vergleich zu den Vorjahren haben die meisten Verfahren im Jahr 2022 erstmals wieder rechtliche Fragestellungen betroffen. Die Anzahl der Beschwerden betreffend Verzugsschaden ist im Vergleich zum Jahr 2021 um 60% zurückgegangen.



Die aus Sicht des Verbandes positive Entwicklung der Anzahl Beschwerdefälle und der Gründe für die Beschwerden sind nach Ansicht der Ombudsstelle darauf zurück zu führen, dass die Mitglieder*innen vermehrt darum bemüht sind, Differenzen mit Schuldner*innen direkt nach der Beanstandung zu lösen und ein Verfahren vor der Ombudsstelle zu vermeiden.

Von den im Geschäftsjahr 2022 gegen Mitglieder*innen von Inkasso Suisse eingereichten 31 Beschwerden wurde keine durch einen Vergleich zwischen den Mitglieder*innen und Schuldner*innen erledigt, während die Beschwerdeführer*innen in 26 Fällen ihre Beschwerden zurückzogen oder auf eine weitere Überprüfung durch die Ombudsstelle verzichteten. In einem Fall wurde das Verfahren durch einen Entscheid der Ombudsstelle abgeschlossen, wobei die Beschwerde abgewiesen und keine Sanktion ausgesprochen wurde. Im Jahr 2021 musste die Ombudsstelle noch in 13 Fällen Entscheide fällen.



Vier davon hat die Ombudsstelle im Geschäftsjahr 2022 entschieden. In zwei Verfahren wurde der Beschwerde nicht stattgegeben. In einem Fall wurde das Mitglied wegen eines Verstosses gegen Artikel 4.2.8 (Schuldnervertreter) und Artikel 5.1 (Bearbeitung) verwahrt sowie mit den Verfahrenskosten belastet. In einem weiteren Fall wurde das Mitglied aufgrund eines Verstosses gegen Artikel 3 (Grundsätze der Berufsausübung) verwahrt, wobei die Verfahrenskosten auch in diesem Fall dem Mitglied überbunden wurden. Per 23. März 2023 ist noch ein Verfahren aus dem Jahr 2022 pendent.

An dieser Stelle danke ich Frau Karolina Ritschard und Herrn Jean Christophe Schwaab für ihre aktive und konstruktive Arbeit zu Gunsten der Ombudsstelle. Im Namen der Ombudsstelle danke ich auch dem Vorstand und dem Präsidenten von Inkasso Suisse, Herrn Martin Wehrli, sowie allen Mitglieder*innen von Inkasso Suisse für die professionelle Zusammenarbeit zu Gunsten der Inkassobranche.

Stephan Glättli, Präsident Ombudsstelle