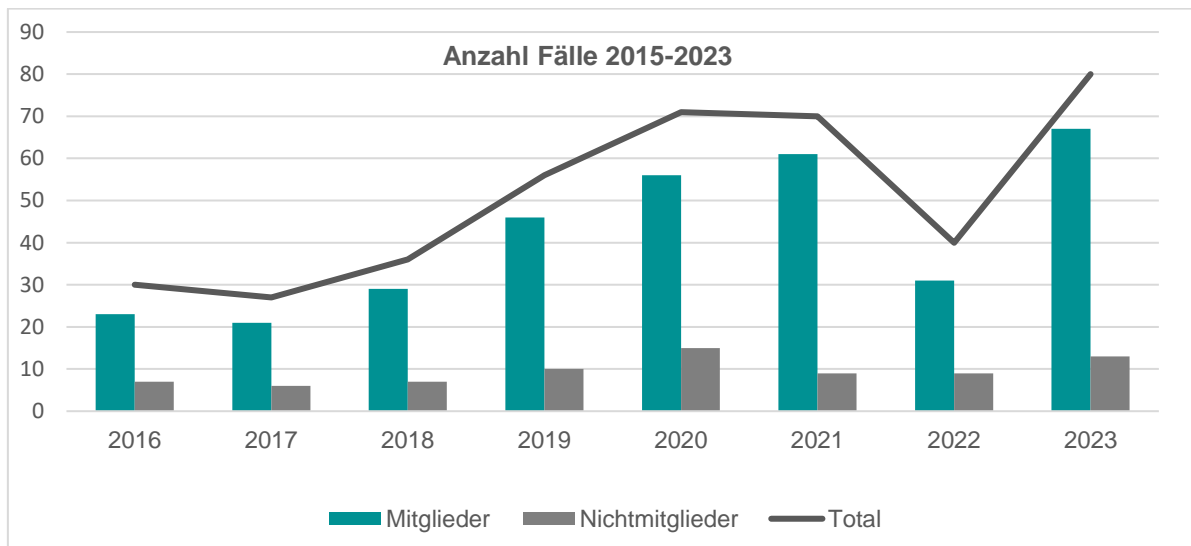


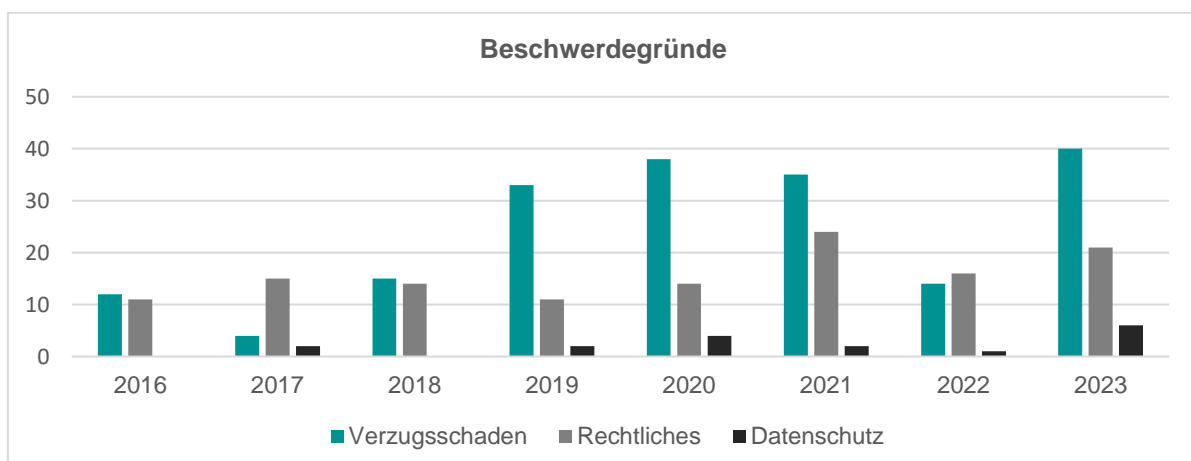
Olten, 10. Mai 2024

Werte Mitglieder

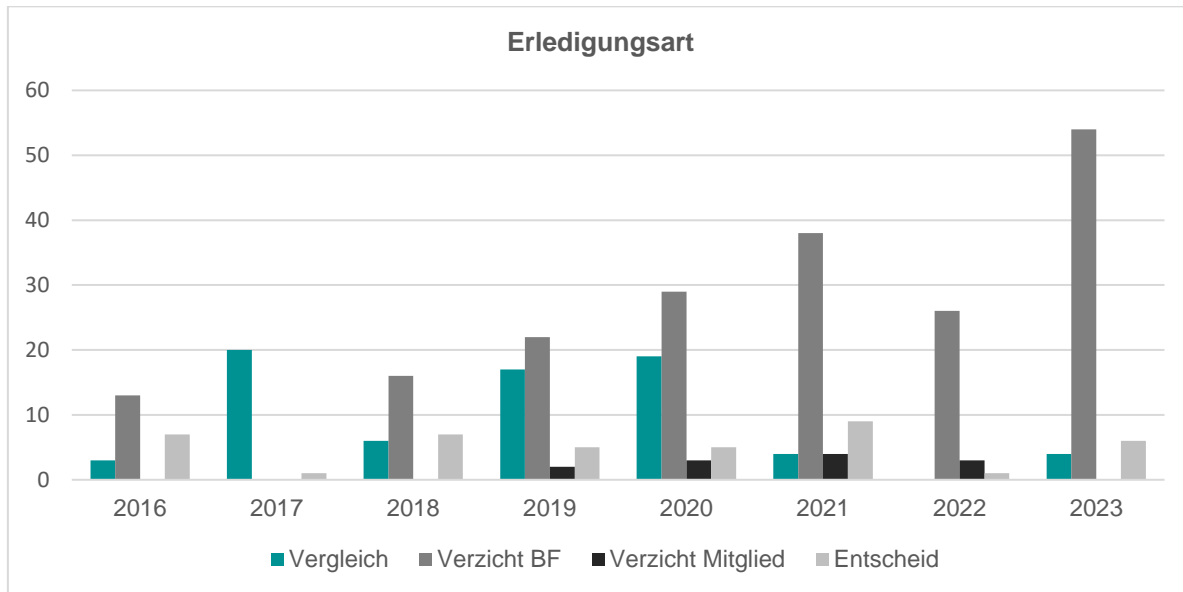
Im vergangenen Geschäftsjahr wurden insgesamt 80 neue Fälle bei der Ombudsstelle eingereicht, wobei sich 13 Beschwerden gegen Nichtmitglieder richteten. Der in den letzten Jahren anhaltende Trend der ansteigenden Fallzahlen setzte sich nach einem kurzen Dämpfer im Jahr 2022 fort: Während im Vorjahr nur 31 Beschwerden eingereicht wurden, waren es im vergangenen Jahr ganze 67 Beschwerden, welche sich gegen Mitglieder des Verbandes richteten.



Besonders auffällig war der Anstieg der Beschwerden bezüglich Verzugsschäden, die sich im Vergleich zum Vorjahr fast verdreifacht haben. Auch die Beschwerden zu rechtlichen Fragen und zum Datenschutz nahmen um je fünf Fälle zu.



Von den 67 Beschwerden sind per 22. April 2024 noch drei Verfahren offen. Die restlichen 64 Beschwerden wurden in 54 Fällen durch den Verzicht der Beschwerdeführer erledigt, vier endeten in einem Vergleich und in sechs Fällen wurde ein Entscheid gefällt. Ein ausstehender Fall aus dem Jahr 2022 wurde am 27. April 2023 entschieden, wobei dieser Beschwerde nicht stattgegeben wurde.



Von den sechs im Jahr 2023 gefällten Entscheiden erging in vier Fällen eine Abweisung der Beschwerde. In zwei Fällen wurde ein Verstoss gegen den Code of Conduct durch das betroffene Mitglied festgestellt. Den beiden Fällen lag eine Identitätsverwechslung der gleichen Schuldnerin zugrunde. In einem der Entscheide wurde festgestellt, dass das Mitglied gegen Art. 4.2.7 CoC (Identitätsverwechslung) und Art. 5.1 (Bearbeitungsfrist) verstossen hat. Im zweiten Entscheid wurde lediglich eine Verletzung von Art. 4.2.7 CoC festgestellt. Die drei noch ausstehenden Fälle aus dem Geschäftsjahr 2023 werden in den kommenden Wochen ebenfalls entschieden.

An dieser Stelle danke ich Frau Karolina Ritschard, Herrn Jean Christophe Schwaab sowie Herrn Daniel Bucklar (Ersatzmitglied) für ihre engagierte Mitarbeit zu Gunsten der paritätischen Ombudsstelle. Ebenfalls danke ich dem Präsidenten, Herrn Martin Wehrli, und dem ganzen Vorstand sowie allen Mitgliedern von Inkasso Suisse für die professionelle und konstruktive Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle zum Wohl der Inkassobranche.

Stephan Glättli,
Präsident Ombudsstelle