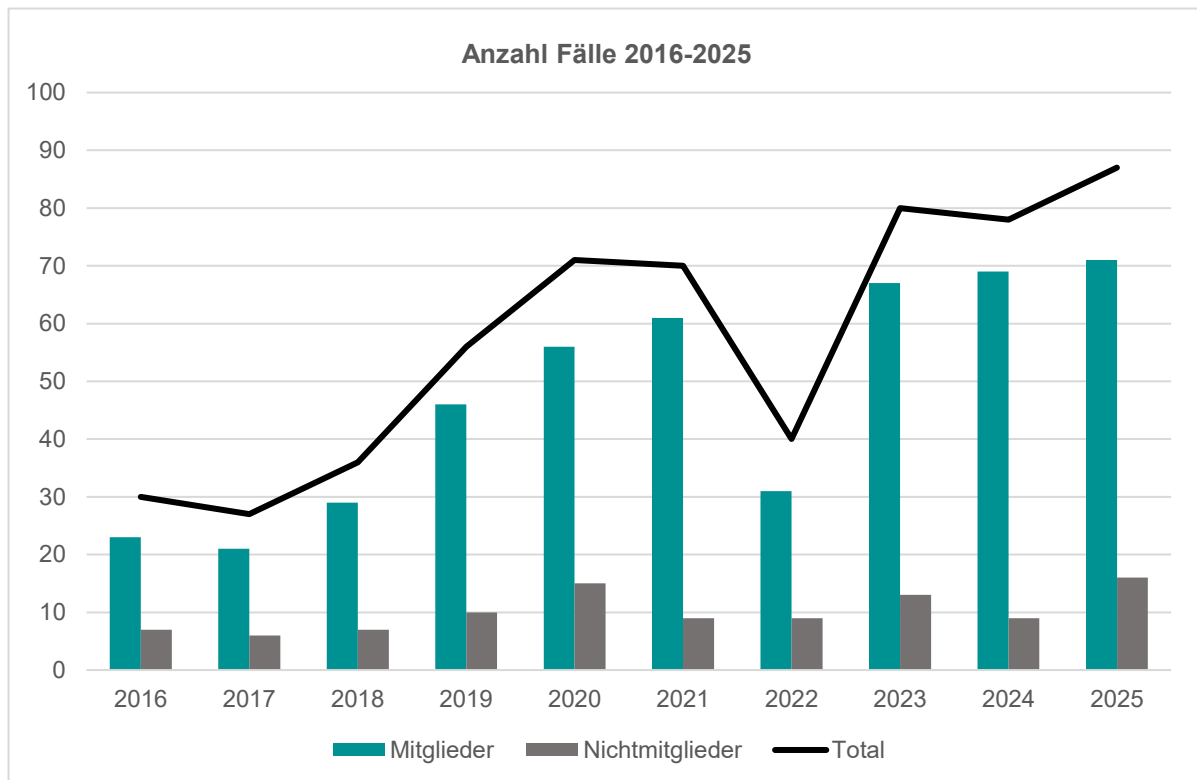


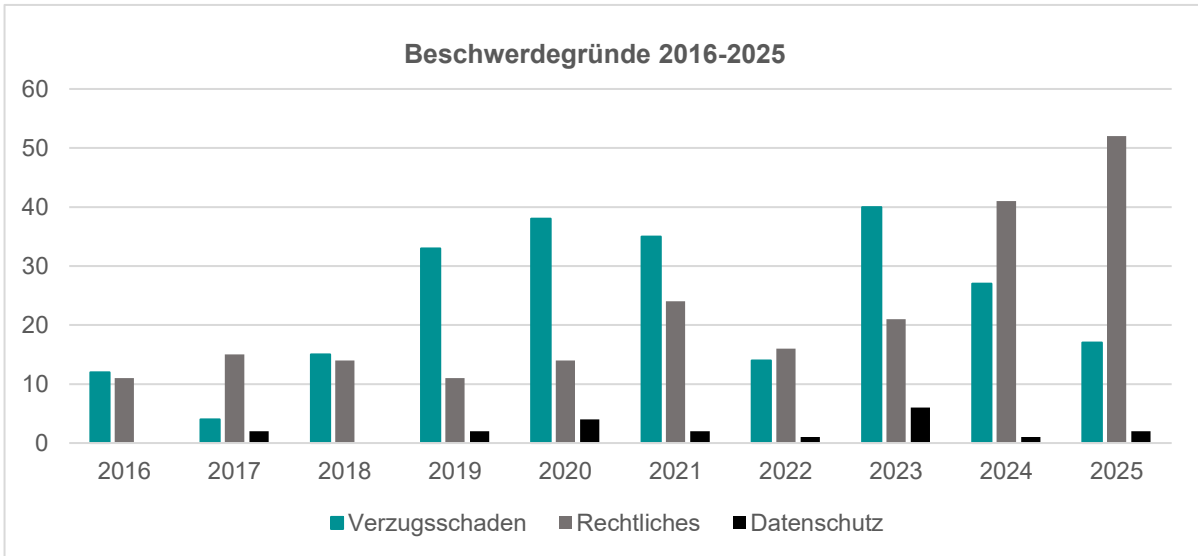
Olten, 11. Mai 2026

Geschätzte Mitglieder

Im vergangenen Geschäftsjahr wurden insgesamt 87 neue Fälle bei der Ombudsstelle eingereicht. Damit ist im Vergleich zum Vorjahr mit 78 Fällen erneut ein Anstieg zu verzeichnen. Von den eingereichten Beschwerden richteten sich 71 gegen Mitglieder von Inkasso Suisse, während die übrigen Fälle Nichtmitglieder betrafen. Der längerfristige Trend steigender Beschwerdezahlen setzt sich somit fort.

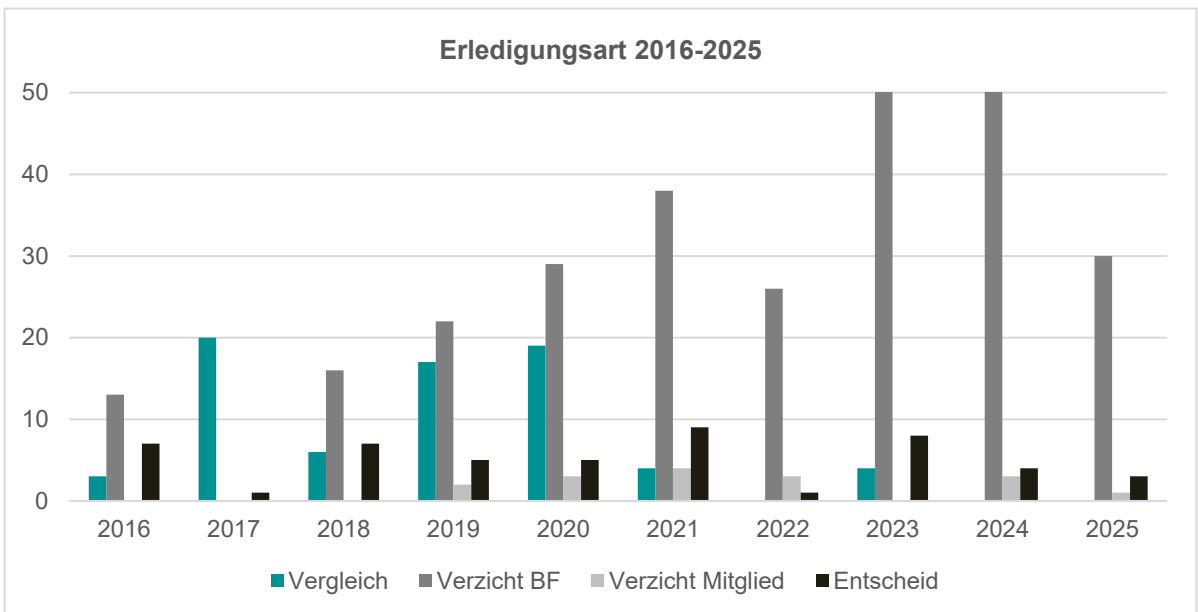


Bei den Beschwerdegründen zeigt sich erneut eine deutliche Verschiebung: Die Beschwerden im Bereich Verzugsschaden gingen markant zurück und beliefen sich auf 17 Fälle, nachdem im Vorjahr noch 27 Fälle verzeichnet wurden. Demgegenüber nahmen die Beschwerden zu rechtlichen Fragestellungen zu und erreichten mit 52 Fällen, gegenüber 41 Fällen im Jahr 2024, einen neuen Höchststand. Der Bereich Datenschutz blieb mit zwei Fällen weiterhin auf einem niedrigen Niveau (Vorjahr: ein Fall).



Von den 71 Beschwerden gegenüber Mitgliedern sind per 11. Mai 2026 noch 37 Verfahren offen. Von den 34 erledigten Fällen wurden drei mit Entscheidung abgeschlossen. Die übrigen Verfahren konnten fast alle durch den Verzicht der Beschwerdeführer erledigt werden. In einem Fall erfolgte der Verzicht seitens des Mitgliedes.

Das seit dem 20. März 2024 geltende Reglement zur Finanzierung der Ombudsstelle hat sich im Berichtsjahr weiter bewährt. Die Bearbeitungsgebühr wird je nach Aufwand des Verfahrens festgelegt und mit der Abschreibungsverfügung oder dem Entscheid den Mitgliedern auferlegt.



Von den drei im Jahr 2025 gefällten Entscheiden erging in einem Fall eine Abweisung der Beschwerde. In zwei Fällen wurde jedoch ein Verstoss gegen den Code of Conduct durch das betroffene Mitglied festgestellt. Die Prüfung in einem dieser Fälle ergab, dass das Mitglied gegen Art. 4.2.9 (unrechtmässige Hinweise, Ankündigungen und Androhungen), Art. 4.2.12 (durch Rechtsvorschlag bestrittene Forderungen), Art. 5.1 und Art. 5.2 (Prüf- und Bearbeitungsfrist) CoC verstossen hat. Im zweiten Entscheid wurde lediglich eine Verletzung von Art. 3 Abs. 1 CoC (Sorgfaltspflicht) festgestellt.

Die noch ausstehenden Fälle aus dem Geschäftsjahr 2025 werden wohl überwiegend mit einer Abschreibungsverfügung abgeschlossen werden können. In zwei Fällen befindet sich die Ombudsstelle in der Ausarbeitung eines Entscheids. In drei weiteren Fällen, welche sich in einem frühen Stadium befinden, ist der Verfahrensausgang noch nicht absehbar.

Mein besonderer Dank gilt an dieser Stelle meiner Kollegin Frau Karolina Ritschard und den Kollegen Herrn Jean Christophe Schwaab sowie Herrn Daniel Bucklar (Ersatzmitglied) für ihren engagierten Einsatz zu Gunsten der paritätischen Ombudsstelle. Ebenso danke ich dem Präsidenten, Herrn Martin Wehrli, dem Vorstand sowie allen Mitgliedern von Inkasso Suisse für die konstruktive und professionelle Zusammenarbeit.

Freundliche Grüsse

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Glättli'.

Stephan Glättli,
Präsident Ombudsstelle