

## Schweizerischer Bankenombudsman



Das Verfahren in Kürze

# Das Ombudsverfahren kurz erklärt

## NEUTRALE INFORMATIONS- UND VERMITTLUNGSSTELLE

Der Schweizerische Bankenombudsman wirkt für Kunden der Mitgliedsinstitute der Schweizerischen Bankiervereinigung (Banken und Finanzdienstleister) als Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis. Er befasst sich mit deren konkreten Fragen und Beschwerden zu Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäften, die durch diese Mitgliedsinstitute (Finanzunternehmen) getätigt werden.

## VIELE DER MÜNDLICHEN ANFRAGEN WERDEN DIREKT ERLEDIGT

Vorgehens- und andere Fragen, z.B. zu Verträgen, Dienstleistungen oder banküblichem Verhalten, können rasch, unkompliziert und ohne administrativen Aufwand für den Kunden telefonisch beantwortet werden. Dabei kann sich der Ombudsman auch über den Stand der Auseinandersetzung ins Bild setzen und gemeinsam mit dem Kunden das weitere Vorgehen besprechen.

## KOMPLEXERE FÄLLE BEDINGEN EINE SCHRIFTLICHE EINGABE

Als neutraler Vermittler muss der Ombudsman die Positionen beider Parteien kennen. Er bringt seine Expertise mit der notwendigen Distanz ein und analysiert die verschiedenen Standpunkte. Der Bankenombudsman wird grundsätzlich erst aktiv, nachdem der Kunde seine Beschwerde selbst der Direktion oder Beschwerdestelle des Finanzunternehmens schriftlich unterbreitet und dieser die Gelegenheit eingeräumt hat, zu seinen Forderungen und Argumenten Stellung zu nehmen, respektive die Angelegenheit zu erledigen. Kommt auf diese Weise keine Einigung zustande, kann der Kunde dem Ombudsman sein Dossier zur Prüfung unterbreiten (siehe «Die Voraussetzungen»).

## DER OMBUDSMAN BILDET SICH EINE UNABHÄNGIGE MEINUNG

Um einen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können, kann der Ombudsman alles unternehmen, was ihm zu einer freien, unabhängigen Meinungsbildung erforderlich scheint. Oftmals holt der Ombudsman beim Finanzunternehmen eine ergänzende Stellungnahme ein, um sich ein möglichst umfassendes Bild machen zu können. Der Bankenombudsman ist wie das Finanzunternehmen zur Verschwiegenheit verpflichtet. Deshalb benötigt er immer das Einverständnis des Kunden für eine Kontaktaufnahme mit dem Finanzunternehmen. Für seine Meinungsbildung kann der Ombudsman auch beim Kunden weitere Informationen und Unterlagen anfordern.

## DER OMBUDSMAN ENTSCHEIDET DAS VORGEHEN

Kommt der Bankenombudsman nach einer Prüfung der ihm zur Verfügung stehenden Unterlagen und Informationen zum Schluss, dass keine Anhaltspunkte für ein Fehlverhalten des Finanzunternehmens gegeben sind, oder erscheint eine Vermittlung als aussichtslos, teilt er dies dem Kunden mit, in der Regel mit einer schriftlichen Begründung.

Ergibt die Prüfung, dass Anhaltspunkte für ein Fehlverhalten des Finanzunternehmens gegeben sind, welches beim Kunden zu einem Schaden oder Nachteil geführt hat, und erscheint eine Vermittlung nicht von vornherein als aussichtslos, kontaktiert er das Finanzunternehmen.

## ABSCHLUSS DES OMBUDSVERFAHRENS

Ist dieses zu einer angemessenen Korrektur bereit, leitet der Ombudsman dessen Angebot für eine gütliche Einigung an den Kunden weiter. Dieser muss dann entscheiden, ob er die Streitigkeit durch Annahme des Angebotes erledigen will.

Lehnt es das Finanzunternehmen trotz Aufforderung des Ombudsman ab, dem Kunden ein Lösungsangebot zu machen, so wird das Verfahren ergebnislos eingestellt. Der entsprechende Bescheid an den Kunden wird dem Finanzunternehmen in Kopie zugestellt. Der Kunde kann dann entscheiden, ob er den Rechtsweg beschreiten will.

Lassen sich die Anhaltspunkte für ein Fehlverhalten des Finanzunternehmens im Rahmen der Intervention beim Finanzunternehmen nicht erhärten, oder werden sie widerlegt, informiert der Ombudsman den Kunden und schliesst das Verfahren mit einem Bescheid ab. Eine Kopie davon geht an das Finanzunternehmen.

Kann ein vom Kunden und vom Finanzunternehmen unterschiedlich dargestellter Sachverhalt nicht geklärt werden und lässt sich keine Annäherung der Standpunkte erreichen, kann die Streitigkeit im Ombudsverfahren nicht gelöst werden. Der Ombudsman stellt dies in einem abschliessenden Bescheid fest. Eine Kopie dieses Schreibens geht an das Finanzunternehmen. Es steht dem Kunden danach frei, an das zuständige Gericht zu gelangen.

# Die Voraussetzungen für ein Ombudsverfahren

## BITTE BEANTWORTEN SIE FOLGENDE FRAGEN:

Bezieht sich Ihr Anliegen auf ein Finanzunternehmen, welches dem Schweizerischen Bankenombudsman angeschlossen ist?

**JA**  
↓

**NEIN** →

Der Bankenombudsman ist gemäss Reglement zuständig für Vermittlungen mit den der Schweizerischen Bankiervereinigung ([www.swissbanking.org/de/](http://www.swissbanking.org/de/)) angeschlossenen Mitgliedsinstituten.

Ist Ihnen durch das Verhalten des Finanzunternehmens ein konkreter Schaden/Nachteil entstanden, den Sie darlegen können?

**JA**  
↓

**NEIN** →

Der Ombudsman kann Beschwerden nur behandeln, wenn der Kunde darlegen kann, dass ein Schaden oder Nachteil eingetreten ist. Wenn Sie sich also z.B. unangemessen oder unfreundlich behandelt fühlen, wenden Sie sich bitte schriftlich an die Direktion oder die Beschwerdestelle des Finanzunternehmens.

Haben Sie Ihre Reklamation schriftlich an das Finanzunternehmen gerichtet und eine schriftliche Stellungnahme erhalten?

**JA**  
↓

**NEIN** →

Richten Sie Ihre Reklamation mit Ihrer konkreten Forderung und einer nachvollziehbaren Begründung zunächst an das Finanzunternehmen und verlangen Sie eine schriftliche Antwort. Ist diese unbefriedigend, können Sie sich an den Bankenombudsman wenden.

Ist oder war in Ihrem Fall ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde tätig?

**NEIN**  
↓

**JA** →

Wenn ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit der Sache befasst ist oder war, kann der Bankenombudsman in der Regel nicht mehr eingreifen.

Haben Sie die folgenden Unterlagen zusammengestellt, kopiert oder eingescannt?

**JA**  
↓

**NEIN** →

Kopieren Sie unten stehende Unterlagen und ergänzen Sie das Ermächtigungsformular auf der Webseite [www.bankingombudsman.ch/beschwerde](http://www.bankingombudsman.ch/beschwerde).

## Der Ombudsman benötigt normalerweise folgende Dokumente:

- Ein **Schreiben an den Ombudsman** mit einer verständlichen Darlegung des Sachverhaltes, des Problems und Ihrer Vorwürfe. Es muss auch eine genaue Umschreibung Ihrer Erwartung und Forderung sowie nachvollziehbare Argumente und eine verständliche Berechnung des geltend gemachten Schadens enthalten: Was soll beim Finanzunternehmen erreicht werden? Mit welcher Begründung? Weshalb sind Sie mit der Stellungnahme des Finanzunternehmens nicht einverstanden?
- Eine Kopie Ihrer **Beschwerde an die Direktion** oder Beschwerdestelle des Finanzunternehmens. Diese muss eine konkrete Forderung, eine nachvollziehbare Begründung und eine Bitte um eine schriftliche Beantwortung enthalten.
- Eine Kopie der **Antwort des Finanzunternehmens** auf Ihre Beschwerde.
- Kopien weiterer mit dem Finanzunternehmen in der Beschwerdesache geführte **Korrespondenz**.
- Kopien von **wichtigen Dokumenten** wie Vertragsunterlagen, Belege, etc.
- Ihr Einverständnis, dass der Ombudsman vom Finanzunternehmen Informationen einholen kann. Normalerweise wird dieses Einverständnis mit dem **Ermächtigungsformular** erteilt.

## Versand per Post an:

Schweizerischer Bankenombudsman  
Bahnhofplatz 9  
Postfach  
8021 Zürich

## oder elektronisch:

[www.bankingombudsman.ch/beschwerde](http://www.bankingombudsman.ch/beschwerde)

# Die Grenzen des Ombudsverfahrens

- Der Bankenombudsman kann die Finanzunternehmen in geschäfts- und tarifpolitischen Fragen nicht beeinflussen. Es ist ihm also z.B. verwehrt, Kreditentscheide in Frage zu stellen, einen Gebührentarif für Dienstleistungen zu beanstanden oder auf die Ausgestaltung von Dienstleistungsangeboten einzuwirken.
- Es kann vorkommen, dass ein bestimmter Fall sich nicht für das Ombudsverfahren eignet oder dass das Verfahren aus einem anderen Grund (z.B. Aussichtslosigkeit, Beweisfragen) nicht anhand genommen oder ergebnislos eingestellt werden muss. Es steht dem Kunden in einem solchen Fall frei, an die ordentlichen Gerichte zu gelangen.
- Wenn ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit der Sache befasst ist oder war, kann der Bankenombudsman in der Regel nicht mehr eingreifen.
- Der Ombudsman führt keine Untersuchungen und formellen Beweisverfahren durch. Er beurteilt den Fall aufgrund der von den Parteien unterbreiteten Informationen und Dokumenten.
- Der Ombudsman hat keine Entscheidkompetenz. Er kann seine eigene tatsächliche und rechtliche Einschätzung der Streitigkeit abgeben und den Parteien Lösungsvorschläge unterbreiten, aber keine bindenden Anweisungen erteilen.
- Der Bankenombudsman ist nicht zuständig für abstrakte Rechts- und Wirtschaftsfragen und erstellt keine Gutachten.
- Das Ombudsverfahren beansprucht in der Regel ein bis zwei Monate. Einfachere Fälle können auch in kürzerer Frist behandelt werden. Bei zunehmender Komplexität kann ein Verfahren länger dauern.
- Die Intervention des Kunden beim Bankenombudsman hemmt oder unterbricht den Lauf von rechtlichen Fristen (Verjährungs-, Verwirkungs-, Gerichts- oder Verwaltungsfristen) nicht. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, für die Wahrung solcher Fristen besorgt zu sein.

## Kontakt

Schweizerischer Bankenombudsman  
Bahnhofplatz 9 | Postfach | CH-8021 Zürich  
Telefon Montag bis Freitag 8.30 –11.30 Uhr  
T +41 (0)43 266 14 14 deutsch / englisch  
T +41 (0)21 311 29 83 französisch / italienisch  
F +41 (0)43 266 14 15  
[www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

Persönliche Vorsprachen sind nur nach telefonischer Voranmeldung und **Terminvereinbarung** möglich.