

Kostenordnung

der

Unabhängigen Ombudsstelle Schweiz AG

(nachfolgend: UOS)

mit Sitz an der Bahnhofstrasse 24, 8001 Zürich

für das Kalenderjahr 2021 (1.1.2021 - 31.12.2021)

Präambel

Die Unabhängige Ombudsstelle Schweiz AG (UOS) erledigt Streitigkeiten über Rechtsansprüche zwischen der Kundin oder dem Kunden und dem Finanzdienstleister oder -institut im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens unbürokratisch, fair, rasch, unparteiisch und kostengünstig.

Hierzu erhebt sie Beiträge von den ihr angeschlossenen Finanzdienstleistern und -instituten und stellt die im Rahmen des Vermittlungsverfahrens anfallenden Kosten in Rechnung.

Die Beiträge werden in einer separaten Beitragsordnung geregelt. Die Kosten für das Vermittlungsverfahren werden in der vorliegenden Kostenordnung geregelt.

Artikel 1 – Grundsätze

Die UOS gestaltet die Vermittlungsverfahren nach Art. 74 ff. FIDLEG kosteneffizient.

Artikel 2 – Aufteilung der Kostentragung

Die direkten und indirekten Kosten des Vermittlungsverfahrens sind nach Art. 80 FIDLEG und Art. 90 Abs. 2 FIDLEV vom jeweiligen Finanzdienstleister oder -institut zu tragen.

Die direkten und indirekten Kosten für das Vermittlungsverfahren werden wie folgt berechnet:

- Zeitaufwand für Ombudsperson;

- Zeitaufwand für Vermittlungsperson;
- Zeitaufwand für Sekretariat;
- Effektive vermittlungsbezogene Kosten.

Die einleitende Partei trägt die Einschreibegebühren.

Artikel 3 – Aufwand für Ombudsperson und Vermittlungsperson

Der Stundensatz für die Ombudsperson und die Vermittlungsperson beträgt CHF 300.- und ist pro angefangene Viertelstunde geschuldet.

Der entschädigungspflichtige Zeitaufwand berechnet sich anhand des individuellen vermittlungsbezogenen Zeitaufwandes. Hierzu zählen namentlich die Zeitaufwände für die Vorbereitungen, das Aktenstudium, die Durchführung des Vermittlungsverfahrens, die Supervision und qualitative Begleitung, die Nachbearbeitung sowie die Anfertigung der Verfahrensabschlussmitteilung.

Der Stundensatz kann von der Generalversammlung der UOS, sofern dies angezeigt und betriebswirtschaftlich notwendig ist, angepasst werden.

Der Stundensatz versteht sich exklusive der schweizerischen Mehrwertsteuer. Diese ist zusätzlich geschuldet.

Artikel 4 – Aufwand für das Sekretariat

Der Stundensatz für das Sekretariat beträgt CHF 150.- und ist pro angefangene Viertelstunde geschuldet.

Der entschädigungspflichtige Zeitaufwand berechnet sich anhand des individuellen vermittlungsbezogenen Zeitaufwandes. Hierzu zählen namentlich die Zeitaufwände für die Korrespondenzen, Organisation und Vorbereitung der Vermittlungssitzungen, die administrative Unterstützung der Ombudsperson und jeweiligen Vermittlungsperson sowie die administrative Abwicklung des gesamten Vermittlungsverfahrens.

Der Stundensatz kann von der Generalversammlung der UOS, sofern dies angezeigt und betriebswirtschaftlich notwendig ist, angepasst werden.

Der Stundensatz versteht sich exklusive der schweizerischen Mehrwertsteuer. Diese ist zusätzlich geschuldet.

Artikel 5 – Effektive vermittlungsbezogene Kosten

Die effektiv angefallenen Kosten, die in einem direkten Zusammenhang mit dem jeweiligen Vermittlungsverfahren stehen, werden dem jeweiligen Finanzdienstleister oder -institut zu Selbstkosten in Rechnung gestellt.

Bei diesen effektiv angefallenen Kosten handelt es sich namentlich um die notwendige Miete von Räumlichkeiten zur Durchführung des Vermittlungsverfahrens und die damit in Verbindung stehenden Kosten sowie die Spesen, Schreibkosten, Fahrtkosten der mit der Vermittlung beauftragten Person.

Artikel 6 – Einschreibegebühren

Die Einschreibegebühr wird für das Bearbeiten des Vermittlungsgesuches durch das UOS-Sekretariat geschuldet und mit der Einreichung des Vermittlungsgesuches fällig.

Die Einschreibegebühr beträgt CHF 100.-.

Die Einschreibegebühr ist geschuldet, unabhängig davon, ob die einleitende Partei die Kundin bzw. der Kunde oder der Finanzdienstleister oder das Finanzinstitut ist.

Falls die Kundin oder der Kunde die einleitende Partei ist und dadurch die Einschreibegebühr bezahlen muss, ist das anschliessende Verfahren vor der Ombudsstelle nach Art. 75 Abs. 1 FIDLEG für sie oder ihn kostenlos.

In Übereinstimmung mit dem UOS-Verfahrensreglement gilt, dass falls die Einschreibegebühr nicht bezahlt wird, das Sekretariat die einleitende Partei zur Behebung der Mängel innerhalb einer angemessenen Frist auffordern kann. Falls die einleitende Partei dieser Aufforderung innerhalb der vom Sekretariat gesetzten Frist nicht nachkommt, wird das Verfahren nicht an die Hand genommen. Die Einschreibegebühr bleibt jedoch fällig.

Für eine erneute Einreichung eines Vermittlungsgesuches zwischen denselben Parteien wird eine erneute Einschreibegebühr fällig.

Artikel 7 – Weitere Kosten

Die Kundin und der Kunde haben nach Art. 72 FIDLEG jederzeit Anspruch auf Herausgabe einer Kopie ihres Dossiers sowie sämtlicher weiterer sie betreffenden Dokumente, die der Finanzdienstleister im Rahmen der Geschäftsbeziehung erstellt hat. Nach Art. 73 Abs. 2 FIDLEG lässt der Finanzdienstleister der Kundin oder dem Kunden innert 30 Tagen nach Erhalt des Gesuchs kostenlos eine Kopie der betreffenden Dokumente zukommen.

Eine analoge Handhabung zwischen Finanzinstituten und ihren Kundinnen und Kunden ist gesetzlich nicht vorgesehen und richtet sich nach dem jeweiligen Vertragsverhältnis.

Die Kosten für eine allfällige direkte Korrespondenz zwischen den Parteien sind von diesen individuell zu tragen.

Die Aufwendungen für individuelle juristische und/oder wirtschaftliche Beratungen und Expertisen bezahlt jede Partei selbst.

Die Tragung weiterer Kosten richtet sich nach dem jeweiligen Vertragsverhältnis.

Artikel 8 – Bezug weitergehender Dienstleistungen

Diejenige Partei, die von der UOS weitergehende Dienstleistungen bezieht, die nicht vom eigentlichen Vermittlungsverfahren erfasst sind und dadurch zu zusätzlichen Aufwänden führen, hat diese zu Selbstkosten zu tragen. Hierzu zählen namentlich die erneute Bestellung von Kopien, allfällige Beglaubigungen oder Übersetzungen.

Es gelten die oben genannten Stundensätze inklusive Mehrwertsteuer.

Artikel 9 – Abrechnung

Das Sekretariat kann den jeweiligen Finanzdienstleister bzw. das Finanzinstitut zur Bezahlung eines Kostenvorschusses einladen. Dieser wird an die Endabrechnung angerechnet.

Das Sekretariat stellt die im Zusammenhang mit dem Vermittlungsverfahren angefallenen Kosten und Aufwände zusammen. Die Kosten werden innert 30 Tage nach Abschluss des Vermittlungsverfahrens in Rechnung gestellt und sind innert weiterer 30 Tage zu begleichen.

Bei unterlassener Bezahlung der Kosten kann ein Ausschluss des jeweiligen Finanzdienstleisters und -instituts von der UOS nach Art. 82 i.V.m. Art. 80 FIDLEG erfolgen. Das ändert nichts an der Zahlungspflicht, der bis dahin aufgelaufenen Rechnungen, die trotz dem Ausschluss fällig bleiben.

Artikel 10 – Ausserordentliche Kostentragung

Von den obenstehenden Grundsätzen zur Verteilung der Kosten im Zusammenhang mit einem Vermittlungsverfahren darf nur dann abgewichen werden, wenn

- a. eine der Parteien
 - a. sich missbräuchlich oder querulatorisch verhält;
 - b. in eklatanter, stossender oder wiederkehrender Weise gegen die Grundregeln des Anstandes verstösst.

- b. ein Finanzdienstleister oder -institut nach Art. 78 FIDLEG nicht am Verfahren teilnimmt oder Vorladungen, Aufforderungen zur Stellungnahme sowie Auskunftsanfragen der UOS nicht fristgerecht nachkommt.

Die nach obenstehenden Kriterien fehlbare Partei hat nebst den ihr gemäss diesem Reglement übertragenen Kosten auch diejenigen zu tragen, die im Regelfall von der Gegenpartei zu tragen wären.

Handelt es sich bei der fehlbaren Partei um einen Finanzdienstleister oder ein Finanzinstitut, so kann ein Ausschluss des betreffenden Finanzdienstleisters oder -instituts von der UOS nach Art. 82 i.V.m. Art. 78 FIDLEG erfolgen.

Artikel 11 – Entschädigung der Ombudsperson und Vermittlungsperson

Die Ombudsperson und die Vermittlungsperson wird von der UOS für ihren Zeitaufwand für das jeweilige Vermittlungsverfahren marktgerecht entschädigt und für die effektiv angefallenen Kosten schadlos gehalten.

Sie rapportieren hierzu der UOS den jeweilig angefallenen Zeitaufwand sowie die angefallenen effektiven Kosten innert 30 Tagen nach Abschluss eines Vermittlungsverfahrens.

Die Abrechnung erfolgt in Schweizer Franken sowie unter Verrechnung der schweizerischen Mehrwertsteuer.

Die Ombudsperson und die Vermittlungsperson dürfen in keinem Falle Entschädigungen, Entgelte, Vorteile oder anderweitige Zuwendungen von den Parteien entgegennehmen.

Schlussbestimmungen

Artikel 12 – Inkrafttreten der UOS-Kostenordnung

Diese Fassung der UOS-Kostenordnung tritt aufgrund des FIDLEG und FINIG in der Fassung vom 1.1.2020 auf den 01.01.2021 in Kraft.

Artikel 13 – Vorrang des deutschen Originaltextes

Bei Unstimmigkeiten zwischen dieser Fassung und den Fassungen in anderen Schweizer Amtssprachen oder der englischen Fassung geht der deutsche Originaltext vor.

Artikel 14 – Anwendbares Recht

Auf die Beziehungen zwischen der UOS und allen beteiligten Personen (namentlich Ombudsperson, Sekretariat, Parteien, Parteivertreter und Berater, Vermittler, ev. Sachverständige, etc.) ist Schweizer Recht anwendbar.

Artikel 15 – Gerichtsstand

Der Gerichtsstand ist Zürich.