

Reglement über die Ombudsstelle des Mieterinnen- und Mieterverbands Deutschschweiz MVD

Ort, Datum

Teilnehmer*innen

1. Zweck, Zusammensetzung und Wahl

1.1 Zweck

Der MVD führt gestützt auf Ziffer 7 seines Geschäftsreglements vom 23. November 2013 eine Ombudsstelle, die bei Auseinandersetzungen zwischen einer Sektion und deren Mitgliedern vermittelt.

Die Ombudsstelle kann auch von Nichtmitgliedern angerufen werden, die Dienstleistungen einer Sektion in Anspruch genommen haben. Diese Personen sind im Folgenden im Begriff «Sektionsmitglied» mitgemeint.

1.2 Zusammensetzung und Sitz

Die Ombudsstelle setzt sich aus einer Ombudsperson und zwei Personen für die Stellvertretung zusammen. Sie hat ihren Sitz an der Adresse der Ombudsperson.

1.3 Wahl

Die Ombudsstelle wird von der Verbandskonferenz für die Dauer von zwei Jahren gewählt. Eine Wiederwahl ist möglich. Wählbar sind nur Personen, welche die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- a) Keine leitende Funktion in einer Sektion
- b) Mediations- und/oder Schlichtungserfahrung
- c) Umfassende mietrechtliche Ausbildung und Praxis.

vgl. Ziff. 7
Geschäftsreglement

Die Mitglieder der Ombudsstelle dürfen nicht der gleichen Sektion angehören.

2. Aufgaben

2.1 Allgemein

Die Ombudsstelle prüft, ob sich die Sektion ihrem Mitglied gegenüber rechtmässig, korrekt und fair verhalten hat. Sie berät, vermittelt und kann Empfehlungen abgeben.

Sie wird auf Beschwerde eines Sektionsmitgliedes tätig, welches ein rechtliches oder tatsächliches Interesse daran hat. Zur Qualitätssicherung kann sie von sich aus Abklärungen treffen und Empfehlungen

an die Sektionen und den MVD abgeben.

Sie prüft, ob die betroffene Sektion für das Anliegen einen Beschwerdeweg vorsieht. Trifft das zu, und wurde dieser Weg nicht ausgeschöpft, teilt sie dies der beschwerdeführenden Person mit und macht sie auf die Beschwerdemöglichkeit bei der Sektion aufmerksam.

2.2 Eröffnung des Beschwerdeverfahrens

Die Beschwerde kann beim MVD oder direkt bei der Ombudsstelle mündlich, schriftlich oder per Email eingereicht werden. Bei fremdsprachigen Beschwerden kann die beschwerdeführende Person angehalten werden, für eine Übersetzung besorgt zu sein.

3. Abklärung des Sachverhalts

3.1 Akteneinsicht und Auskünfte

Die Ombudsstelle lässt sich von der beschwerdeführenden Person zur Einsicht in die Akten der Sektion bevollmächtigen. Die Sektionen sind verpflichtet, der Ombudsstelle umfassende Akteneinsicht zu gewähren und ihr die nötigen Auskünfte zu erteilen.

Bei verweigerter Akteneinsicht entscheidet die Ombudsstelle aufgrund der zur Verfügung stehenden Sachverhaltselemente über das weitere Vorgehen.

3.2 Stellungnahme der Sektion

Die Sektion erhält Gelegenheit, zur Beschwerde Stellung zu nehmen.

3.3 Anhörungen und Besprechungen

Die Ombudsstelle kann die Parteien persönlich anhören und sie zu einem Vermittlungsgespräch an einem geeigneten neutralen Ort einladen.

4. Abschluss des Verfahrens

4.1 Vermittlungsvorschlag und Empfehlungen

Die Ombudsstelle informiert die Parteien über das Ergebnis ihrer Prüfung. Sie legt nach Möglichkeit einen Vermittlungsvorschlag vor. Ist keine Vermittlung möglich, schliesst sie das Verfahren mit geeigneten Empfehlungen für das weitere Vorgehen ab. Sie teilt diese Empfehlungen beiden Parteien mit.

4.2 Wiedergutmachung

In begründeten Fällen kann die Ombudsstelle die Sektion verpflichten, der beschwerdeführenden Person eine Entschädigung zu zahlen. Die Entschädigung darf im Einzelfall Fr. 500.– nicht übersteigen. Der Sektion steht dagegen kein Rechtsweg offen.

vgl. Ziff. 7.1.
Geschäftsreglement

4.3 Orientierung MVD

Der Vorstand des MVD wird über allfällige Empfehlungen und Anregungen zur Qualitätssicherung orientiert sowie darüber, wie das Beschwerdeverfahren abgeschlossen wurde.

5. Weitere Verfahrensvorschriften

5.1 Schweigepflicht

Die Ombudsstelle wahrt gegenüber dem MVD und Dritten die Anonymität der beschwerdeführenden Person sowie die weiteren schutzwürdigen Interessen aller in das Beschwerdeverfahren involvierten Privatpersonen.

5.2 Unentgeltlichkeit

Das Beschwerdeverfahren ist unentgeltlich.

5.3 Einsatz Stellvertretung

Die Stellvertretung kommt zum Einsatz, wenn die Ombudsperson der betroffenen Sektion angehört oder wenn sie ihre Aufgaben nicht rechtzeitig erfüllen kann.

Ausserdem kann die Stellvertretung zum Einsatz kommen:

- bei Ferienabwesenheit der Ombudsperson
- wenn die Anzahl Anfragen die Kapazität der Ombudsperson überschreitet.

5.4 Aktenaufbewahrung

Die Ombudsstelle schickt nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens die eingereichten Akten zurück. Sie bewahrt ihre Vermittlungsergebnisse und Empfehlungen während zehn Jahren auf.

6. Öffentlichkeitsarbeit, Rechenschaft

6.1 Bekanntmachung

Der MVD weist auf die Ombudsstelle hin, informiert über deren Aufgaben und sorgt für einen niederschweligen Zugang.

6.2 Rechenschaftsbericht

Die Ombudsstelle legt der Verbandskonferenz jährlich einen Geschäftsbericht vor.

7. Entschädigung

Die Ombudsperson und ihre Stellvertretung werden nach Aufwand gemäss dem Personal-, Lohn- und Honorarreglement des MVD oder nach spezieller Vereinbarung mit dem Vorstand entschädigt.

Verabschiedet an der Verbandskonferenz vom 14. November 2014.