

Reglement über Qualitätssicherung und Ombudsstelle des Mieterinnen- und Mieterverbands Deutschschweiz MVD

1 Zweck, Zusammensetzung und Wahl

1.1 Zweck

Die Sektionen des Mieterinnen- und Mieterverbands Deutschschweiz (MVD) verpflichten sich zu einer hohen Qualität ihrer Dienstleistungen und vertreten diesen Anspruch verbindlich nach innen und aussen. Dafür regeln sie, wie Mitglieder Anliegen oder Unzufriedenheiten mitteilen, Lösungen suchen und an eine unabhängige Ombudsperson gelangen können, die bei Auseinandersetzungen zwischen einer Sektion und deren Mitgliedern vermittelt.

Dieses Verfahren steht auch Nichtmitgliedern offen, die Dienstleistungen einer Sektion in Anspruch genommen haben. Diese Personen sind im Folgenden im Begriff «Sektionsmitglied» mitgemeint.

1.2 Qualitätssicherung durch Geschäftsstelle MVD und Ombudsperson

Die Geschäftsstelle des MVD ist Erstanlaufstelle für Anliegen und Beschwerden, bei denen direkt mit der Sektion keine Lösung gefunden werden kann. Sie ist auch Schnittstelle zur Ombudsperson resp. den Ombudspersonen.

1.3 Wahl Ombudsperson

Externe Ombudspersonen werden von der Verbandskonferenz für die Dauer von zwei Jahren gewählt. Eine Wiederwahl ist möglich.

Wählbar sind nur Personen, die die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

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

2 Aufgaben und Verfahren

2.1 Ablauf und Aufgabe

Es braucht für Mitglieder eine Anlaufstelle bei Beschwerden ausserhalb der Sektion. Wenn Mitglieder mit Anliegen oder Beschwerden an die Geschäftsstelle treten, prüft dies ob das Mitglied bereits versucht hat mit der Sektion eine Lösung zu finden.

Falls das bereits erfolgt ist, ist die Geschäftsstelle MVD bemüht in Absprache mit Mitglied und Sektion eine Lösung zu finden. Erst wenn das nicht möglich ist oder die Abklärungen Handlungsbedarf ergeben wird der Fall an eine externe

Ombudsperson weitergegeben. Diese prüft, ob sich die Sektion korrekt verhalten hat, berät, vermittelt und kann Empfehlungen abgeben.

Bei fremdsprachigen Beschwerden kann die beschwerdeführende Person angehalten werden, für eine Übersetzung besorgt zu sein.

2.2 Akteneinsicht und Auskünfte

Die Ombudsperson 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.

2.2 Stellungnahme der Sektion

Die Sektion erhält Gelegenheit, zur Beschwerde Stellung zu nehmen.

2.3 Anhörungen und Besprechungen

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

3 Abschluss des Verfahrens

3.1 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.

3.2 Wiedergutmachung

In begründeten Fällen kann die Ombudsperson 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.

3.3 Orientierung Geschäftsstelle MVD

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

4 Weitere Verfahrensvorschriften

4.1 Schweigepflicht

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

4.2 Unentgeltlichkeit

Das Beschwerdeverfahren ist unentgeltlich.

4.3 Aktenaufbewahrung

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

5 Öffentlichkeitsarbeit, Rechenschaft

5.1 Bekanntmachung

Der MVD weist auf den Prozess zur Qualitätssicherung und die Ombudsstelle hin, informiert über deren Aufgaben und sorgt für einen niederschwelligen Zugang.

6 Entschädigung

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

Verabschiedet an der Verbandskonferenz vom 4. Dezember 2025.