



Reglement

Kundenbeschwerdeverfahren

Die Präsidentenkonferenz GST erlässt in Anwendung von Art. 9 Abs. 3 Statuten GST folgende Bestimmungen:

I Ziel und Zweck

Artikel 1

- | | | |
|---|--|-------------------------|
| 1 | Die GST und ihre Regionalsektionen fördern das gute Verhältnis zwischen Tierärzteschaft und Kundschaft. Sie schaffen die Voraussetzungen dafür, dass Beschwerden von Kunden einer aussergerichtlichen und einvernehmlichen Lösung zugeführt werden können. | Zweck des Verfahrens |
| 2 | Die GST richtet hierfür eine sektionsübergreifende Ombudsstelle ein (nachfolgend: «Ombudsstelle GST») | Ombudsstelle GST |
| 3 | Die Regionalsektionen richten nach Massgabe der eigenen Statuten und der Verbandsstatuten der GST zwecks Behandlung von Kundenbeschwerden eine eigene, regionale Ombudsstelle ein. | Regionale Ombudsstellen |

II Geltungsbereich

Artikel 2

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Das vorliegende Reglement findet auf alle Verfahren Anwendung, die eine Kundenbeschwerde gegen ein GST-Mitglied zum Gegenstand haben, sowohl vor den regionalen Ombudsstellen, wie auch vor der Ombudsstelle GST. | Anwendbarkeit |
| 2 | Die regionalen Ombudsstellen können weitere Vorschriften erlassen, sofern sie diesem Reglement nicht widersprechen. | Regionale Vorschriften und Vorrang des Reglements |

III Zuständigkeiten und Obergaufsicht

Artikel 3

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Die Ombudsstellen der Regionalsektionen behandeln Kundenbeschwerden gegen Tierärztinnen, Tierärzte, die Mitglied der GST und einer Regionalsektion sind. | Zuständigkeit der Regionalsektionen |
| 2 | Ist ein GST-Mitglied zugleich Mitglied mehrerer Regionalsektionen, so ist die Regionalsektion am gewöhnlichen Arbeitsort des Mitglieds zuständig. | Zuständigkeit am Arbeitsort bei mehrfacher Mitgliedschaft |
| 3 | Hat das Mitglied in keiner oder in mehreren der fraglichen Regionen seinen gewöhnlichen Arbeitsort, so ist dessen ziviler Wohnsitz massgeblich. | Zuständigkeit am zivilen Wohnsitz bei mehrfacher Mitgliedschaft |
| 4 | Hat das Mitglied in keiner der fraglichen Regionen seinen zivilen Wohnsitz, so nehmen die betroffenen regionalen Ombudsstellen eine einvernehmliche Zuständigkeitsausscheidung vor. | Zuständigkeitsausscheidung |

Artikel 4

Die Ombudsstelle GST behandelt Kundenbeschwerden gegen Tierärztinnen, Tierärzte, welche Mitglied der GST und einer oder mehrerer Fachsektionen, nicht aber Mitglied einer Regionalsektion der GST sind.	Zuständigkeit der Ombudsstelle GST
---	------------------------------------

Artikel 5

Richtet sich eine Kundenbeschwerde nicht ausdrücklich gegen eine Tierärztin, einen Tierarzt, sondern gegen eine als Körperschaft organisierte Tierklinik oder Tierpraxis, so richtet sich die Zuständigkeit nach der Mitgliedschaft der Klinikleitung.	Zuständigkeit bei Beschwerden gegen als Körperschaft organisierte Kliniken oder Praxen.
--	---

Artikel 6

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | Kundenbeschwerden gegen Nicht-Mitglieder der GST werden von der Ombudsstelle GST und den Regionalsektionen grundsätzlich nicht behandelt. | Kundenbeschwerden gegen Nicht-Mitglieder |
|---|---|--|

- ² Richtet sich die Beschwerde gegen Nichtmitglieder im Angestelltenverhältnis, wird diese trotz fehlender Mitgliedschaft an die Hand genommen, wenn die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber oder ein Mitglied der Geschäftsleitung Mitglied der GST ist.

Ausnahme bei Beschwerden gegen Nichtmitglieder im Angestelltenverhältnis

Artikel 7

- ¹ Ausnahmen zu den Zuständigkeiten nach den Art. 3-6 vorstehend sind in begründeten Fällen zulässig, insbesondere wenn:

Ausnahmen zu den Zuständigkeiten

- eine Ausnahme aufgrund der geographischen Nähe einer Regionalsektion zum Streitgegenstand angezeigt ist;
- die Ombudsstelle der zuständigen Regionalsektion wegen Befangenheit eines ihrer Mitglieder den Fall nicht behandeln kann;
- die Ombudsstelle der zuständigen Regionalsektion in fachlicher oder personeller Hinsicht überfordert ist.

- ² Die Überweisung einer Kundenbeschwerde durch eine Regionalsektion an eine andere Regionalsektion oder an die Ombudsstelle GST aufgrund von Abs. 1 vorstehend muss bei der Geschäftsstelle GST beantragt werden. Diese überprüft und genehmigt den Antrag, wenn keine besonderen Umstände dagegensprechen.

Vorgehen bei Ausnahmen

Artikel 8

Die Oberaufsicht über das Kundenbeschwerdeverfahren der Ombudsstelle GST und der regionalen Ombudsstellen übt der Vorstand GST aus. Er gewährleistet durch geeignete Massnahmen, dass Kundenbeschwerden in Übereinstimmung mit diesem Reglement behandelt werden.

Oberaufsicht

IV Organisation

Artikel 9

- | | | |
|---|---|----------------------------------|
| 1 | Die Ombudsstelle GST besteht aus zwei Mitgliedern. | Ombudsstelle GST |
| 2 | Der Vorstand GST setzt die Mitglieder der Ombudsstelle GST per Mandatsvereinbarung ein. Er nimmt bei der Auswahl der Mitglieder Rücksicht auf die verschiedenen Sprachregionen der Schweiz und auf eine gendergerechte Besetzung. | Einsetzung der Mitglieder |
| 3 | Die Mitglieder der Ombudsstelle GST behandeln ihre Kundenbeschwerden grundsätzlich individuell. Sie können bei Bedarf auch gemeinsam über Kundenbeschwerden beraten. | Behandlung der Kundenbeschwerden |

Artikel 10

- | | | |
|---|--|-------------------------|
| 1 | Die Regionalsektionen bestimmen eine Ombudsstelle (vgl. Art. 9 Abs. 3 der GST-Statuten) zur Behandlung der Kundenbeschwerden. Sie können ein neues oder ein bereits bestehendes Gremium mit dieser Aufgabe betrauen. | Regionale Ombudsstellen |
| 2 | Die regionale Ombudsstelle muss mindestens mit zwei Mitgliedern besetzt werden. Die Kundenbeschwerden können aber jeweils von einem einzigen Mitglied behandelt werden. | Besetzung |
| 3 | Mehrere Regionalsektionen können eine gemeinsame Ombudsstelle zur Behandlung von Kundenbeschwerden bestimmen. | Gemeinsame Ombudsstelle |

Artikel 11

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Ein Mitglied der regionalen Ombudsstelle oder der Ombudsstelle GST tritt von sich aus in den Ausstand, wenn es in der Sache ein persönliches Interesse hat oder aus anderen Gründen in der Sache befangen sein könnte. | Ausstand |
| 2 | Tritt ein Mitglied der Ombudsstelle GST in den Ausstand, dann überweist es die Kundenbeschwerde samt den Akten an das andere Mitglied. Sind beide Mitglieder in der Sache befangen, dann überweisen sie die Kundenbeschwerde an die Geschäftsstelle GST. Diese übermittelt die Kundenbeschwerde an eine geeignete regionale Ombudsstelle. | Überweisung
a. bei Befangenheit eines Mitglieds der Ombudsstelle GST |

- ³ Tritt ein Mitglied der regionalen Ombudsstelle in den Ausstand, dann überweist es die Sache samt den Akten an ein anderes Mitglied der Ombudsstelle. Ist die gesamte regionale Ombudsstelle befangen, so überweist diese die Kundenbeschwerde an die Geschäftsstelle GST. Diese übermittelt die Kundenbeschwerde an die Ombudsstelle GST oder eine andere regionale Ombudsstelle.
- b. bei Befangenheit eines Mitglieds der Regionalsektion

V Zusammenarbeit

Artikel 12

- ¹ Der Rechtsdienst GST ist innerhalb der Geschäftsstelle für die Administration und Koordination der Kundenbeschwerden zwischen den regionalen Ombudsstellen und der Ombudsstelle GST zuständig. Er führt Buch über eingegangene Beschwerden und legt Akten an.
- Administration und Koordination
- ² Der Rechtsdienst GST steht allen Ombudsstellen für juristische Fragen beratend zur Verfügung.
- Juristische Beratung

Artikel 13

Die regionalen Ombudsstellen, die gemeinsamen Ombudsstellen und die Ombudsstelle GST können in speziellen Fällen den Rat der kompetenten Fachsektionen suchen und diese um eine fachliche Stellungnahme bitten.

Stellungnahme der Fachsektionen

VI Verfahrensgrundsätze

Artikel 14

- | | |
|---|----------------------------------|
| <p>¹ Die mit der Behandlung von Kundenbeschwerden betrauten Organe und deren Mitglieder richten sich bei ihrer Tätigkeit nach den Grundsätzen der Unparteilichkeit, Objektivität, Sachlichkeit, und Professionalität.</p> | <p>Grundsätze des Verfahrens</p> |
| <p>² Sie bewahren Stillschweigen über die Fälle, Angelegenheiten und Tatsachen, die sie im Rahmen ihrer Tätigkeit wahrnehmen oder zur Kenntnis erhalten.</p> | <p>Geheimhaltung</p> |
| <p>³ Mitglieder der regionalen Ombudsstellen, der gemeinsamen Ombudsstellen und der Ombudsstelle GST pflegen untereinander sowie im Verhältnis zu den Berufskollegen, gegen die eine Kundenbeschwerde eingereicht wurde, einen kollegialen und respektvollen Umgang.</p> | <p>Kollegialität</p> |

Artikel 15

<p>Die Mitglieder der regionalen Ombudsstellen, der gemeinsamen Ombudsstellen und der Ombudsstelle GST weisen auf die vermittelnde und rechtsunverbindliche Funktion ihrer Tätigkeit hin.</p>	<p>Vermittelnde Funktion</p>
---	------------------------------

Artikel 16

- | | |
|---|--|
| <p>¹ Mitglieder der GST sind gemäss Standesordnung verpflichtet, sich dem Kundenbeschwerdeverfahren zu unterziehen, die verlangten Auskünfte zu erteilen und die benötigten Unterlagen zur Verfügung zu stellen.</p> | <p>Mitwirkungspflicht</p> |
| <p>² Bei Verletzung der obgenannten Mitwirkungspflichten kann die zuständige Ombudsstelle das Kundenbeschwerdeverfahren aufgrund der vorhandenen Akten fortführen oder ohne weitere Begründung einstellen bzw. als gegenstandslos abschreiben.</p> | <p>Verletzung der Mitwirkungspflicht</p> |

VII Einleitungsverfahren

Artikel 17

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Das Kundenbeschwerdeverfahren wird durch Einreichung der Kundenbeschwerde anhängig gemacht. | Einleitung |
| 2 | Die Kundenbeschwerde ist mittels Online-Beschwerdeformulars bei der Geschäftsstelle GST einzureichen. | Ort der Einreichung |
| 3 | Der Rechtsdienst GST überprüft die Zuständigkeit und leitet die Kundenbeschwerde samt Akten und Beilagen an die zuständige regionale Ombudsstelle oder an die Ombudsstelle GST weiter. | Weiterleitung an die zuständige Ombudsstelle |
| 4 | Wird eine Kundenbeschwerde direkt bei der regionalen Ombudsstelle oder bei der Ombudsstelle GST eingereicht, so informieren diese die Kunden, die Beschwerde via Online Formular einzureichen. | Direkte Einreichung bei der regionalen Ombudsstelle oder Ombudsstelle GST |
| 5 | Die Geschäftsstelle GST bestätigt der Kundin, dem Kunden schriftlich den Eingang der Kundenbeschwerde. | Eingangsbestätigung |

Artikel 18

- | | | |
|---|---|--------------------------------|
| 1 | Die Kundenbeschwerde ist schriftlich über das Online-Beschwerdeformular der GST einzureichen. Sie enthält Angaben über die Personalien der Kundin, des Kunden und der Tierärztin, des Tierarztes, eine kurze Darstellung des Sachverhalts, eine Begründung und einen Antrag bzw. das Anliegen des Kunden. | Form und Inhalt der Beschwerde |
| 2 | Nach Möglichkeit sind der Kundenbeschwerde Beweismittel beizulegen. | Beweismittel |

VIII Vermittlungsverfahren

Artikel 19

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Die zuständige Ombudsstelle nimmt mit den Parteien telefonisch oder schriftlich Kontakt auf und klärt den Sachverhalt ab. | Kontaktaufnahme und Sachverhaltsabklärung |
| 2 | Die zuständige Ombudsstelle unterbreitet den Parteien einen Vermittlungsvorschlag. | Vermittlungsvorschlag |

- | | | |
|---|---|---|
| 3 | Das Ergebnis der Vermittlung hält die zuständige Ombudsstelle in einem schriftlichen Schlussbericht fest. Darin hält sie ebenfalls den massgeblichen Sachverhalt und die bei der Beurteilung berücksichtigten Umstände schriftlich fest. | Schlussbericht |
| 4 | Das Verfahren wird nach Möglichkeit innerhalb von 6 Monaten nach Eingang der Kundenbeschwerde erledigt. Kann die Frist nicht eingehalten werden, ist die Geschäftsstelle GST darüber zu informieren. | Frist |
| 5 | Entscheidet sich die Kundschaft noch während des Kundenbeschwerdeverfahrens, die Beschwerde zurückzuziehen oder die Streitsache bei einem ordentlichen Gericht anhängig zu machen, wird das Verfahren eingestellt. Auf eine erneute Beschwerde zum selben Streitgegenstand wird nicht mehr eingetreten. | Rückzug der Beschwerde oder Anhängigmachung beim Zivilgericht |

Artikel 20

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Kommt die zuständige Ombudsstelle zum Schluss, dass die Tierärztin, der Tierarzt gegen die Standesordnung bzw. andere Vorschriften der GST verstossen hat, leitet sie die Akten zur Eröffnung eines Standesverfahrens an den zuständigen regionalen Standesrat oder an den Standesrat GST weiter. Der Rechtsdienst GST ist zu informieren. | Überweisung an den Standesrat |
| 2 | Wird im Rahmen eines Kundenbeschwerdeverfahrens ein schwerer Verstoss gegen die Berufspflichten oder gegen sonstige Pflichten des öffentlichen Rechts festgestellt, ist der Rechtsdienst GST innert nützlicher Frist darüber in Kenntnis zu setzen. | Verstösse gegen Pflichten des öffentlichen Rechts |

Artikel 21

Der Schlussbericht gemäss Art. 19 Abs. 3 vorstehend wird den Parteien mit dem Hinweis auf dessen unverbindlichen Charakter und mit Kopie an den Rechtsdienst GST eröffnet.	Abschluss des Verfahrens
--	--------------------------

Artikel 22

Der Vermittlungsvorschlag und der Schlussbericht der zuständigen Ombudsstelle sind endgültig. Sie können weder auf dem Rechtsweg angefochten noch an eine weitere Instanz der GST weitergezogen werden.

Endgültigkeit des Vermittlungsvorschlages und Schlussberichts

IX Kosten und Entschädigung

Artikel 23

- ¹ Das Kundenbeschwerdeverfahren ist für die beschwerdeführende Partei kostenlos. Ausnahmen sind mit der Geschäftsstelle GST vorgängig zu besprechen.
- ² Verlangt die beschwerdeführende Partei bei Einreichung der Kundenbeschwerde kostenpflichtige Abklärungen fachlicher oder juristischer Art, kann eine Kostenübernahme oder -beteiligung verlangt werden. Die zuständige Ombudsstelle verlangt in diesem Fall vor Behandlung der Beschwerde einen Kostenvorschuss.

Kosten der beschwerdeführenden Partei

Kostenvorschuss bei kostenpflichtigen Abklärungen

Artikel 24

- ¹ Die GST übernimmt die Kosten für die Bearbeitung und Beurteilung von Kundenbeschwerden durch die Ombudsstelle GST gemäss Art. 4 vorstehend.
- ² Die Verfahrenskosten der regionalen Ombudsstellen werden von den Regionalsektionen getragen. Es besteht kein finanzieller Anspruch gegenüber der GST.
- ³ Parteikosten werden keine gesprochen.

Verfahrenskosten der Ombudsstelle GST

Verfahrenskosten der regionalen Ombudsstellen.

Parteikosten

Artikel 25

- ¹ Die Entschädigung der Ombudspersonen GST erfolgt gemäss Reglement der GST über die Finanzkompetenzen und Entschädigungen vom 23. November 2017

Entschädigung der Ombudspersonen GST

- ² Die Ombudspersonen der Regionalsektionen werden von der GST nicht entschädigt. Es steht den Regionalsektionen frei, in ihren Reglementen eine Entschädigung vorzusehen.

Entschädigung der regionalen Ombudspersonen

X Schlussbestimmungen

Artikel 26

Bei Auslegungsdifferenzen gilt der deutsche Text.

Massgeblichkeit des deutschen Textes

Artikel 27

- ¹ Dieses Reglement tritt nach dessen Genehmigung durch die Präsidentenkonferenz gemäss Art. 9 Abs. 3 GST-Statuten in Kraft.
- ² Mit dem Inkrafttreten dieses Reglements wird das Reglement über die Behandlung von Kundenbeschwerden vom 21. Januar 2016 aufgehoben.

Inkrafttreten

Aufhebung von Erlassen

Beschlossen und genehmigt durch die Präsidentenkonferenz GST an der Versammlung vom 18. März 2021

Namens der

Gesellschaft Schweizer Tierärztinnen und Tierärzte



Der Präsident
Olivier Glardon



Der Geschäftsführer
Peter Glauser