

Ombudsstelle Swissolar
Service d'Ombudsman de Swissolar

Handbuch für Swissolar-Ombudsleute

Manuel pour les médiateurs

(Ombudsman) de Swissolar

Datum 11. Mai 2023
Autor Jürg Marti, Christian Moll, Swissolar
Version V3 – 11.05.2023

Inhaltsverzeichnis / Table des matières

| | | |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | Ausgangslage/Aufgabenbeschreibung / Situation initiale..... | 2 |
| 1.1 | Definition eines Ombudsfalls / Définition d'un cas de médiation..... | 2 |
| 1.2 | Kostenlose Fälle / Cas gratuits..... | 2 |
| 1.3 | Kostenpflichtige Fälle / Cas payants..... | 3 |
| 2 | Ablauf Ombudsfälle / Déroulement des cas d'ombudsman..... | 4 |
| 3 | Bericht und Rechnungsstellung / Rapports et facturation | 9 |
| | Jahresbericht und Statistik / Rapport annuel et statistiques | 9 |
| 4 | Ombudsleute / Contact d'ombudsman | 10 |
| 4.1 | Liste der Namen und Funktion der Swissolar-Ombudsleute mit ihrem Schwerpunkt <i>Liste des noms et fonctions des médiateurs de Swissolar et de leurs principales activités</i> | 10 |
| 4.2 | Wo sind unsere Ombudsleute? / <i>Ou sont nos médiateurs?</i> | 10 |

Abbildungsverzeichnis / Liste des schémas et images

Abbildung 1: Ablaufschema / *Schéma de déroulement*

Abbildung 2: Regionale Verteilung der Ombudsleute / *Répartition régionale des médiateurs*

1 Ausgangslage/Aufgabenbeschreibung / *Situation initiale*

Swissolar verfügt über eine Ombudsstelle. Diese kann angefragt werden, wenn es bei der Planung, der Installation bzw. dem Verkauf einer Solaranlage (Photovoltaik- oder Solarthermieanlage) Probleme zwischen einem Swissolar-Mitglied und Solarprofi (oder nur Swissolar-Mitglied) und einem Bauherren bzw. einem anderen Swissolar-Mitglied und Solarprofi gibt. Die Ombudsstelle versucht, zwischen den beiden Parteien zu vermitteln. Treten bei einer Solaranlage Mängel auf, dient die Empfehlung der Ombudsstelle dazu, die Qualität der Solaranlagen zu verbessern. Die Betreuung von Ombudsfällen erfolgt durch neutrale Ombudsleute, die aus einem Experten-Kreis von Swissolar ausgewählt sind. Eine juristische Unterstützung steht den Experten zur Verfügung, jedoch nur wenn die zweite Partei ein Bauherr ist. Ist die zweite Partei ebenfalls ein Swissolar-Mitglied und Solarprofi, kann der Swissolar-Rechtsdienst nur in Anspruch genommen werden, wenn es in beiderseitigem Einverständnis der Parteien erfolgt. Die Ombudsstelle erstellt keine Gutachten, spricht aber in einem Abschlussbericht Empfehlungen aus. Sofern ein Gutachten erforderlich ist, empfiehlt die Ombudsstelle die Swissolar PV-Gutachter, ein durch Swissolar geprüftes Gutachternetzwerk mit Gutachtern, die über mindestens 10 Jahre Berufserfahrung in einem Fachgebiet verfügen (300 CHF Vermittlungsgebühr an Swissolar). Ombudsleute sind Solar-Experten, die mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag zur dauerhaft hohen Qualität des Labels «Die Solarprofis» leisten. Sie unterstützen mit ihrer Arbeit den Endkunden bzw. die Swissolar-Mitglieder und gewährleisten eine hohe Anlagenqualität.

Swissolar dispose d'un service d'ombudsman. Il est possible d'y avoir recours si des problèmes surviennent entre un membre de Swissolar et Pro du solaire (ou seulement un membre de Swissolar) et un maître d'ouvrage ou un autre membre de Swissolar et Pro du solaire lors de la planification, de l'installation ou de la vente d'une installation solaire (photovoltaïque, solaire thermique). L'ombudsman tente de servir de médiateur entre les deux parties. Si des défauts surviennent dans un système solaire, la recommandation du médiateur sert à améliorer la qualité du système solaire. Les affaires sont traitées par des médiateurs neutres sélectionnés dans un cercle d'experts de Swissolar. Les experts peuvent bénéficier d'une assistance juridique, mais uniquement si la deuxième partie est un propriétaire d'immeuble. Si la deuxième partie est également membre de Swissolar et de Pros de Solaire, il ne peut être fait appel au service juridique de Swissolar que si cela se fait d'un commun accord entre les parties. Le service du médiateur ne prépare pas d'avis d'experts, mais formule des recommandations dans un rapport final. Si une expertise est nécessaire, l'office de médiation recommande les experts PV de Swissolar, un réseau d'experts examinés par Swissolar ayant au moins 10 ans d'expérience professionnelle dans un domaine spécialisé (300 CHF d'honoraires de médiation à Swissolar). Les médiateurs sont des experts du solaire dont le travail contribue de manière importante à la qualité durable du label « Les Pros du Solaire ». Par leur travail, ils soutiennent le client final ou les membres de Swissolar et assurent une qualité élevée du système.

1.1 Definition eines Ombudsfalles / *Définition d'un cas de médiation*

Bei Problemen zwischen Endkunden und Mitgliedern/Solarprofis oder unter Mitgliedern/Solarprofis kann die Ombudsstelle von Swissolar angefragt werden. Sie vermittelt zwischen den Parteien. Probleme können die Planung, die Installation sowie die Wartung oder den Verkauf von Solaranlagen betreffen.

Die Ombudsstelle darf in Aktion treten, solange noch kein Betreibungs- oder ein anderes gerichtliches Verfahren eingeleitet wurde.

En cas de problèmes entre les clients finaux et les membres/Pros du Solaire ou entre les membres/Pros du Solaire, le service d'ombudsman de Swissolar peut être contacté. Ils servent de médiateurs entre les parties. Les problèmes peuvent concerner la planification, l'installation, l'entretien ou la vente de systèmes solaires.

Le médiateur peut agir tant qu'aucune procédure de recouvrement de dettes ou autre procédure judiciaire n'a été engagée.

1.2 Kostenlose Fälle / *Cas gratuits*

Swissolar übernimmt die Kosten von Fällen unter folgenden Bedingungen:

- Das direkt involvierte Fachunternehmen ist Swissolar-Mitglied beziehungsweise Solarprofi in der Kategorie Installateur oder Planer. Mögliche Konstellationen sind:
 - Bauherren und Installateur
 - Bauherren und Planer
 - Installateur und Planer

- Installateur und Hersteller/Lieferant/Händler
- Planer und Hersteller/Lieferant/Händler
- Ein Werkvertrag (mündlich, schriftlich oder in Form einer Auftragsbestätigung) zwischen beiden Parteien wurde abgeschlossen.
- Das Problem ist innerhalb der Garantie-Frist aufgetreten, und die Mängelrüge ist innerhalb dieser Frist erfolgt.

Volle Kostenübernahme bis 20 Stunden Aufwand, wenn der Solarprofis Installateur oder Planer ist. Ab 20 Stunden Aufwand werden Fr. 170.--/Std exkl. MwSt berechnet. Kostenbeteiligung ab 20 Stunden muss vor Aufnahme des Verfahrens kommuniziert und vom Anfrager bestätigt werden (Vereinbarung). Die Ombudsperson kann Swissolar pro geleistete kostenpflichtige Stunde CHF 135.- exkl. MwSt. in Rechnung stellen.

Swissolar prend en charge les frais de dossier aux conditions suivantes :

- *L'entreprise directement concernée est un membre de Swissolar ou Pros du solaire dans les catégories installateur ou planificateur.*
Les cas de figure possibles sont :
 - *Maître d'ouvrage et installateur*
 - *Maître d'ouvrage et bureau de planification*
 - *Installateur et bureau de planification*
 - *Installateur et fabricant/distributeur/fournisseur*
 - *Planificateur et fabricant/distributeur/fournisseur*
- *Un contrat d'entreprise (verbalement, par écrit ou sous la forme d'une confirmation de commande) a été conclu entre les deux parties.*
- *Le problème s'est produit pendant la période de garantie et la notification des défauts a été notifiée dans ce délai.*

Couverture complète des coûts jusqu'à 20 heures de travail si le Pro du solaire est un installateur ou un planificateur. À partir de 20 heures d'effort, 170,00 CHF/heure hors TVA seront facturés. Le montant de la participation aux frais à partir de 20 heures doit être communiqué et confirmé par le demandeur avant le début de la procédure. L'expert Swissolar peut facturer à Swissolar le temps passé à 135.00 CHF/heure hors TVA.

1.3 Kostenpflichtige Fälle / Cas payants

Fälle, in denen Swissolar-Mitglieder/ Solarprofis wie Hersteller/Lieferant/Händler indirekt involviert sind, werden gemäss eines Kostendaches zu 50% (maximal 10 Stunden Aufwand) an die ratsuchende Partei verrechnet, ausser das Swissolar-Mitglied übernimmt die Kosten. Ab 10 Stunden Aufwand werden Fr. 170.--/Std exkl. MwSt berechnet. Die Kostenbeteiligung muss vor Aufnahme des Verfahrens kommuniziert und vom Anfrager bestätigt werden (Vereinbarung). Die Ombudsperson kann Swissolar pro geleistete kostenpflichtige Stunde CHF 135.- exkl. MwSt. in Rechnung stellen.

Alle übrigen Fälle werden individuell beurteilt und sind kostenpflichtig. Vor Beginn der Arbeiten wird eine Fallpauschale oder eine Entschädigung nach Aufwand mit Kostendach vereinbart.

Dans les cas où les membres de Swissolar/Pros du solaire tels que le fabricant/fournisseur/négociant, sont indirectement impliqués, 50% sont facturés (maximum 10 heures de travail) à la partie qui demande conseil selon un plafond de frais, sauf si le membre de Swissolar prend en charge les frais. À partir de 10 heures de travail, 170,00 CHF/heure hors TVA seront facturés. Le montant de la participation aux frais à partir de 20 heures doit être communiqué et confirmé par le demandeur avant le début de la procédure. L'expert Swissolar peut facturer à Swissolar le temps passé à 135.00 CHF/heure hors TVA.

Tous les autres cas seront évalués individuellement et feront l'objet de frais. Avant le début des activités, une somme forfaitaire par cas ou une compensation en fonction des dépenses avec un plafond de coûts sera convenue.

2 Ablauf Ombudsfälle / Déroulement des cas d'ombudsman

Die Swissolar-Ombudsstelle findet man auf der Swissolar-Webseite unter www.swissolar.ch/fuer-bauherren/ombudsstelle

Le service du médiateur de Swissolar se trouve sur le site Internet de Swissolar à l'adresse www.swissolar.ch/fr/pour-maitres-douvrage/service-dombudsman

Swissolar bietet für die 3 Sprachregionen die Möglichkeit an, telefonisch eine kurze Beurteilung und Einschätzung der Ombudsfälle vornehmen zu lassen. Diese kurze Information ist kostenlos.

Swissolar offre la possibilité aux 3 régions linguistiques d'avoir une brève évaluation et une appréciation des dossiers de médiation par téléphone. Cette première évaluation est gratuite

- Deutschschweiz. 044 250 88 33
- Suisse Romande: 024 566 52 24
- Tessin: 044 250 88 33

Die Anfrage für Unterstützung durch die Ombudsstelle muss direkt an die E-Mail Adresse ombudsstelle@swissolar.ch gestellt werden. Sie wird vom Ombudsstellen-Verantwortlichen analysiert und von ihm bzw. anderen für die Region zuständigen Ombudsleuten beantwortet. Siehe hierzu das Ablaufschema.

La demande pour un soutien du service de médiation doit être envoyée directement à l'adresse e-mail : ombudsstelle@swissolar.ch. Elle est analysée et traitée par le médiateur responsable de la région concernée. Voir le schéma déroulement.

Die Parteien schliessen zu Beginn eine Vereinbarung ab. Darin verpflichten sie sich, der Ombudsperson die verlangten Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die Gegenseite anzuhören und sich grundsätzlich bis zum Schluss am Verfahren zu beteiligen. Sie erklären auch, dass sie noch kein Betreibungs- oder gerichtliches Verfahren eingeleitet haben und dies während des Ombudsverfahrens auch nicht tun werden bzw. dass sie die Ombudsperson unverzüglich darüber in Kenntnis setzen würden, wenn sie sich an ein Gericht (bzw. an eine gerichtliche Schlichtungsbehörde) wenden würden. In diesem Fall würde das Ombudsverfahren als gescheitert abgebrochen und abgeschlossen.

Au début, les parties concluent un accord par lequel elles s'engagent à mettre les documents requis à la disposition du médiateur, à écouter l'autre partie et en principe à participer à la procédure jusqu'à la fin. Ils déclarent également qu'ils n'ont pas encore fait appel devant un tribunal et qu'ils ne le feront pas pendant la procédure du médiateur ou qu'ils informeront immédiatement le médiateur s'ils ont fait appel devant un tribunal (ou une autorité judiciaire arbitrale). Dans ce cas, la procédure d'ombudsman serait terminée et close pour cause d'échec.

Zusammenfassung / Synthèse:

0. Bei kostenpflichtigen Fällen, die Kosten klären
 1. Vereinbarung erstellen und unterschreiben lassen
 2. Fakten sammeln und beide Seiten anhören (E-Mails, Unterlagen, Fotos usw.)
 3. Analyse
 4. Vorschläge für die Vermittlung zwischen den Parteien unterbreiten
 5. Fälle abschliessen
-
0. *Dans les cas payants, clarifier les coûts.*
 1. *Accord initial*
 2. *Recueillir des faits et écouter les deux parties (courriels, documents, photos, etc.).*
 3. *Analyse*
 4. *Propositions de médiation entre les parties*
 5. *Accord*
 6. *Clôture de cas*

Eingang Antrag an die Ombudsstelle über Swissolar Website:

<http://www.swissolar.ch/fuer-bauherren/ombudsstelle/>

Per Telefon:

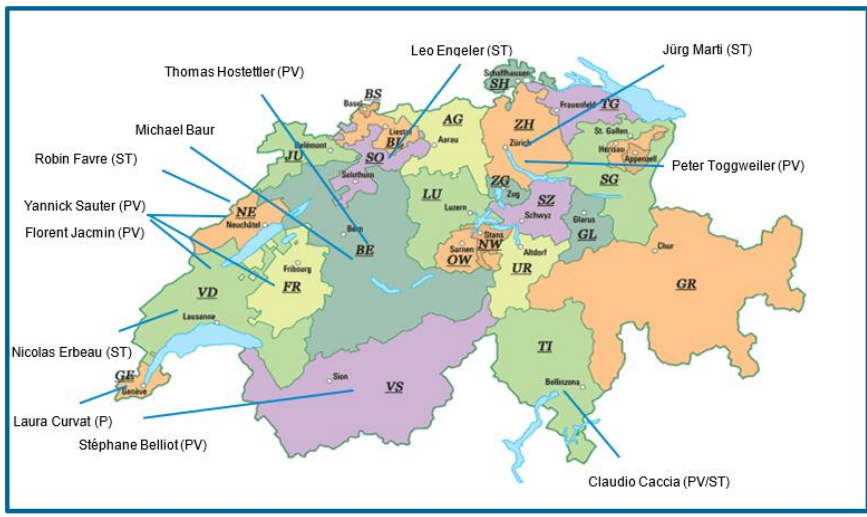
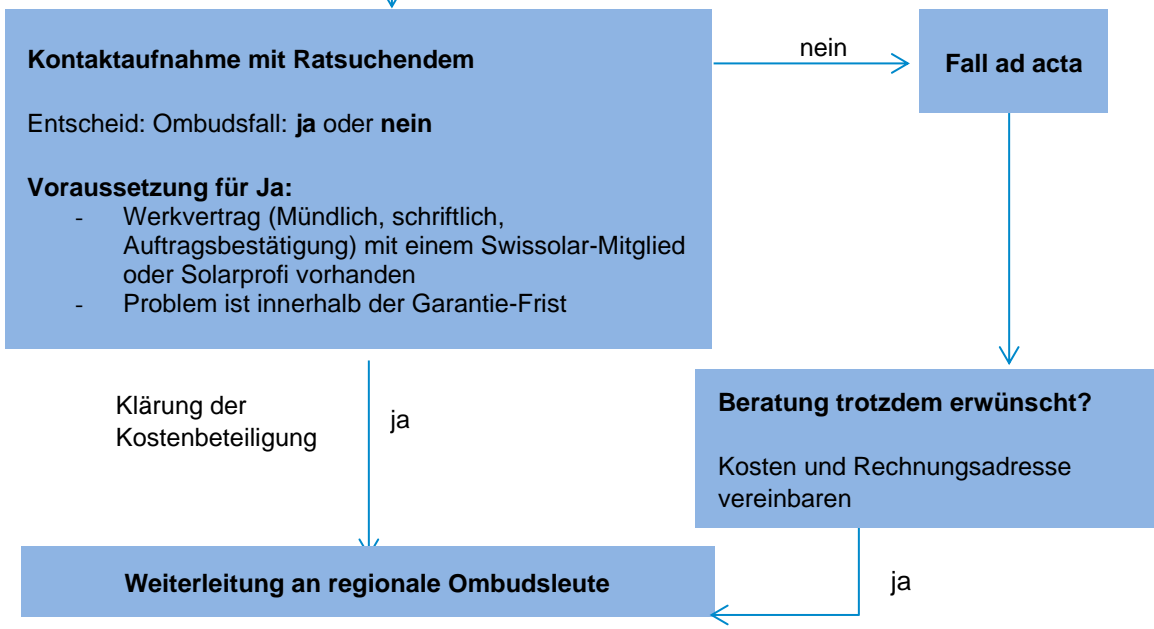
- Deutschschweiz 044 250 88 33
- Westschweiz 024 566 52 24
- Tessin 044 250 88 33

Per E-Mail: ombudsstelle@swissolar.ch

E-Mail geht an Marti Energietechnik, Jürg Marti, juerg.marti@martienergie.ch, Tel 044 790 36 54

D-CH und Tessin: Marti Energietechnik, Jürg Marti, Tel 044 790 36 54, juerg.marti@martienergie.ch

W-CH: Planair SA, Swissolar antenne Suisse romande, Yannick Sauter, sauter@swissolar.ch



PV
Photovoltaik / photovoltaïque
ST
Solarthermie / solaire thermique

Réception de la demande au bureau du médiateur via le site web de Swissolar :

<https://www.swissolar.ch/fr/pour-maitres-douvrage/service-dombudsman/>

Par téléphone :

- Suisse alémanique 044 250 88 33
- Suisse romande 024 566 52 24
- Tessin 044 250 88 33

Par e-mail : ombudsstelle@swissolar.ch

L'email est adressé à Marti Energietechnik, Jürg Marti, juerg.marti@martienergie.ch, Tel 044 790 36 54

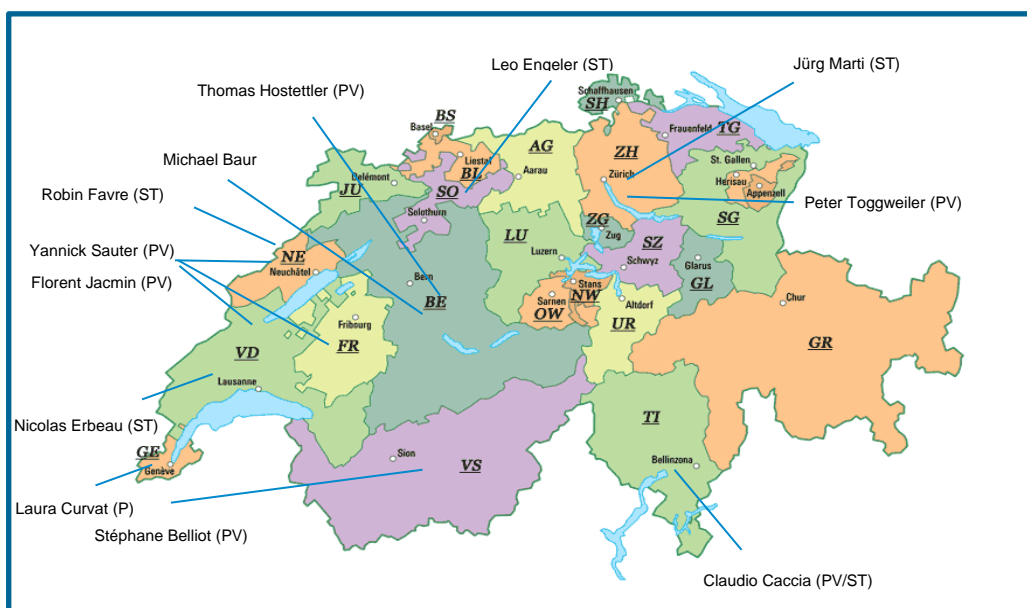
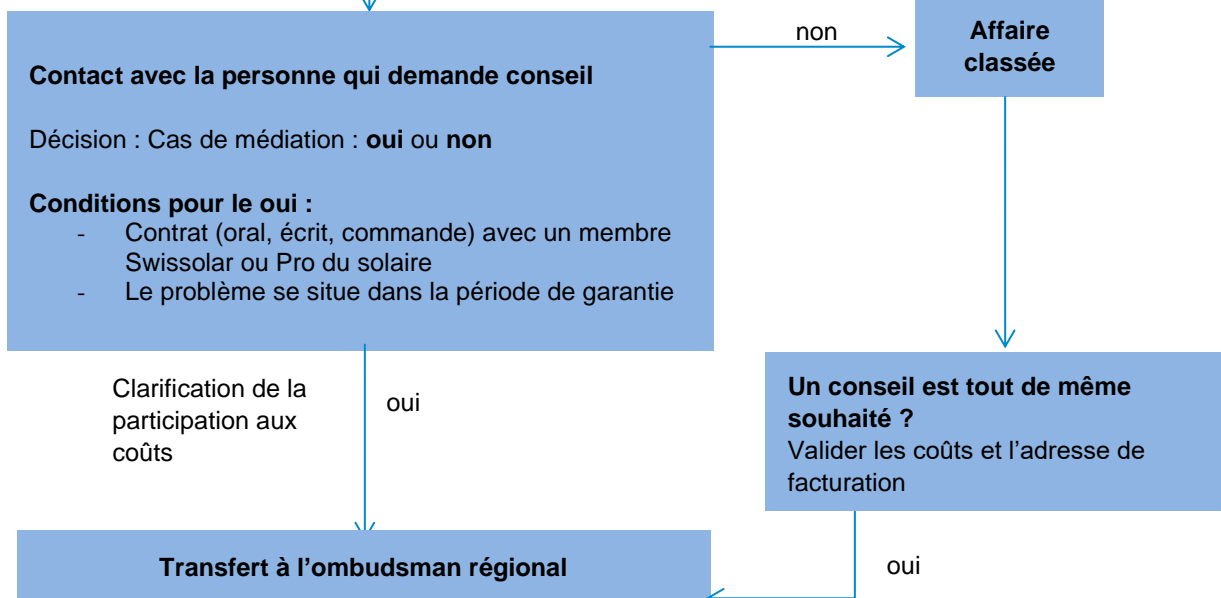
D-CH et Tessin : Marti Energietechnik, Jürg Marti, Tel 044 790 36 54, mailto:juerg.marti@martienergie.ch

Romandie : Planair SA, Swissolar antenne Suisse romande, Yannick Sauter, sauter@swissolar.ch

Swissolar

Bureau d'ombudsman

Ombudsman



PV
Photovoltaik / photovoltaïque
ST
Solarthermie / solaire thermique

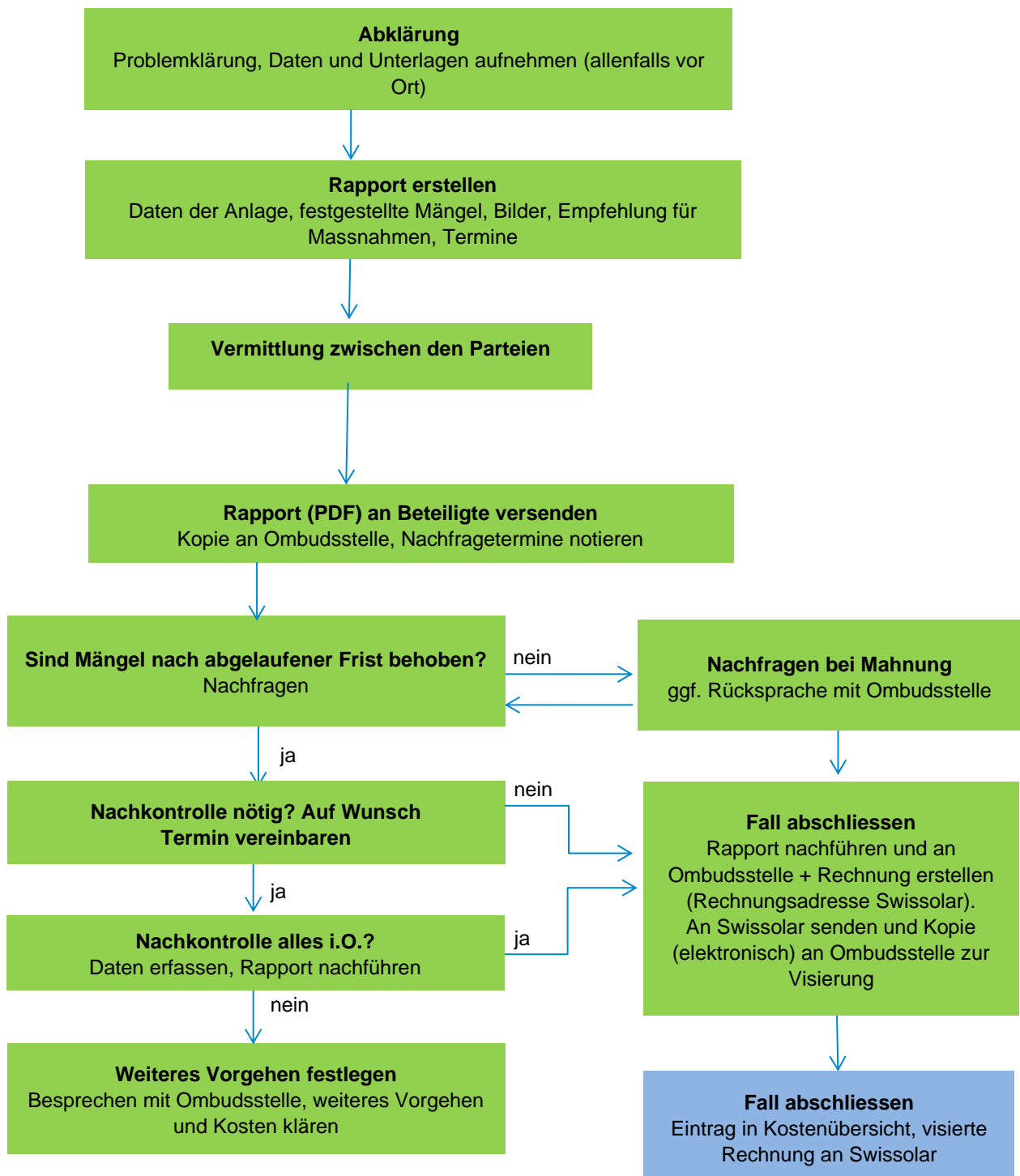


Abbildung 1: Ablaufschema / Schéma de déroulement

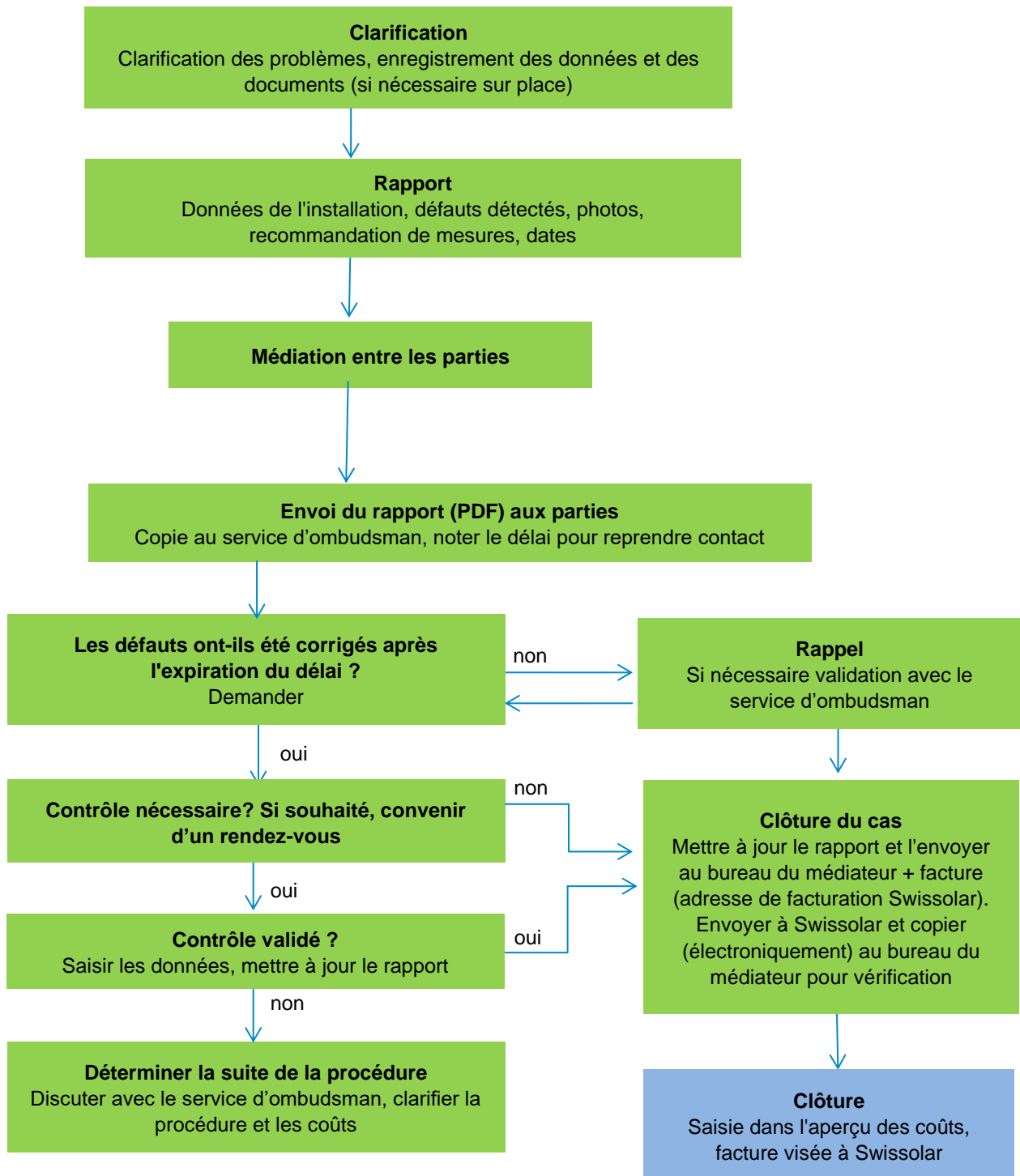


Schéma 2: Ablaufschema / Schéma de déroulement

3 Bericht und Rechnungsstellung / *Rapports et facturation*

Mit der Erstellung des Schlussberichts ist der Ombudsfall abgeschlossen. Für die Kontrolle der Fälle und aus statistischen Gründen müssen die Ombudsleute den folgenden Prozess einhalten.

1. **Schlussbericht (Rapport) zur Validierung** an Jürg Marti senden: E-Mail: juerg.marti@martienergie.ch
2. **Rechnung Swissolar:**
 - a. Rechnungsadresse: Swissolar, Christian Moll, Neugasse 6, 8005 Zürich
 - b. **Kopie (per E-Mail)** an Jürg Marti
3. Statt Fallpauschalen Abrechnung des Falles nach Aufwand: Ansatz Ombudsleute: Fr. 135.– exkl. MwSt.
4. **Nach Validierung und Kontrolle** sendet Jürg Marti die Zahlungsfreigabe an Swissolar für die Bezahlung der Rechnung: E-Mail: moll@swissolar.ch

Avec le rapport final le cas de l'ombudsman est clos. Afin de gérer les cas et pour des raisons de statistiques, les médiateurs doivent suivre le processus suivant.

1. *Envoyer le **rapport final** à Jürg Marti pour validation : e-mail: juerg.marti@martienergie.ch*
2. **Facture à Swissolar :**
 - a. *Adresse de facturation : Swissolar, Christian Moll, Neugasse 6, 8005 Zürich*
 - b. **Copie (par e-mail)** à Jürg Marti

Au lieu d'une facturation forfaitaire de l'affaire en fonction des dépenses : honoraires du médiateur : 135 CHF HT
3. **Après validation et vérification**, Jürg Marti envoie la libération du paiement à Swissolar pour le paiement de la facture : e-mail : moll@swissolar.ch

Jahresbericht und Statistik / *Rapport annuel et statistiques*

Der Ombudsstellen-Verantwortliche, Jürg Marti, erstellt eine **Jahresübersicht** und führt die Statistik für die Geschäftsstelle Swissolar und das Bundesamt für Energie. Der Jahresbericht soll an die Ombudsleute gesendet werden.

*Le médiateur responsable, Jürg Marti, prépare une **synthèse annuelle** et tient les statistiques pour le secrétariat de Swissolar et l'Office fédéral de l'énergie. Le rapport annuel doit être communiqué aux autres médiateurs.*

Die Auswertung der Ombudsfälle ist ein internes Dokument. Es wird den Präsidenten der Fachkommissionen zugesendet und kann bei Bedarf in der Fachkommission diskutiert werden. Aufgrund der Auswertung sollen Massnahmen zur Qualitätssicherung erarbeitet werden, die von der Geschäftsstelle z.B. über Weiterbildungsmassnahmen wie ERFAs, Updates, Kurse oder über Merkblätter umgesetzt werden. Erkenntnisse sollen auch in die Weiterbildungsunterlagen von Solarbildung Schweiz einfließen.

Il est envoyé aux présidents des commissions et peut être discuté en commission si nécessaire. Sur la base de l'évaluation, des mesures d'assurance de la qualité doivent être élaborées, qui seront mises en œuvre par le secrétariat, par exemple par des mesures de formation continue telles que l'ERFA, des mises à jour, des cours ou des fiches d'information. Les résultats devraient également être intégrés dans les documents de Formation solaire suisse.

4 Ombudsleute / Contact d'ombudsman

Swissolar-Ombudsleute decken beide Technologien (Solarwärme SW und Solarstrom PV) ab und sind über die ganze Schweiz verteilt.

Les médiateurs de Swissolar sont compétents dans les deux technologies (solaire thermique et photovoltaïque) et sont répartis dans toute la Suisse.

4.1 Liste der Namen und Funktion der Swissolar-Ombudsleute mit ihrem Schwerpunkt *Liste des noms et fonctions des médiateurs de Swissolar et de leurs principales activités*

1. **Jürg Marti**, Marti Energietechnik in Zürich, Leiter Ombudsstelle, **SW- und PV-Experte**
2. **Thomas Hostettler**, Ingenieurbüro Hostettler in Bern, **PV-Experte**
3. **Lionel Perret**, Ingénieurs conseils Planair SA à Yverdon-les-Bains, **PV-Experte**
4. **Claudio Caccia**, Studioenergia Sagl consulenze energetiche in Avegno, **SW- und PV-Experte**
5. **Peter Toggweiler**, Basler & Hofmann AG in Zürich, **PV-Experte**
6. **Leo Engeler**, Salerno Engeler GmbH in Langenbruck, **SW-Experte**
7. **Michael Baur**, Baur AG in Wohlen (BE), Spezialist Unterkonstruktionen, Mitglied der GH-CH Fachkommission
8. **Yannick Sauter**, Ingénieurs conseils Planair SA à Yverdon-les-Bains, **PV-Experte**
9. **Florent Jacqmin**, Ingénieurs conseils Planair SA à Yverdon-les-Bains, **SW- & PV-Experte**
10. **Stéphane Belliot**, Efisol SA à Saint-Pierre-de-Clages (VS), **PV-Experte**

4.2 Wo sind unsere Ombudsleute? / *Ou sont nos médiateurs?*

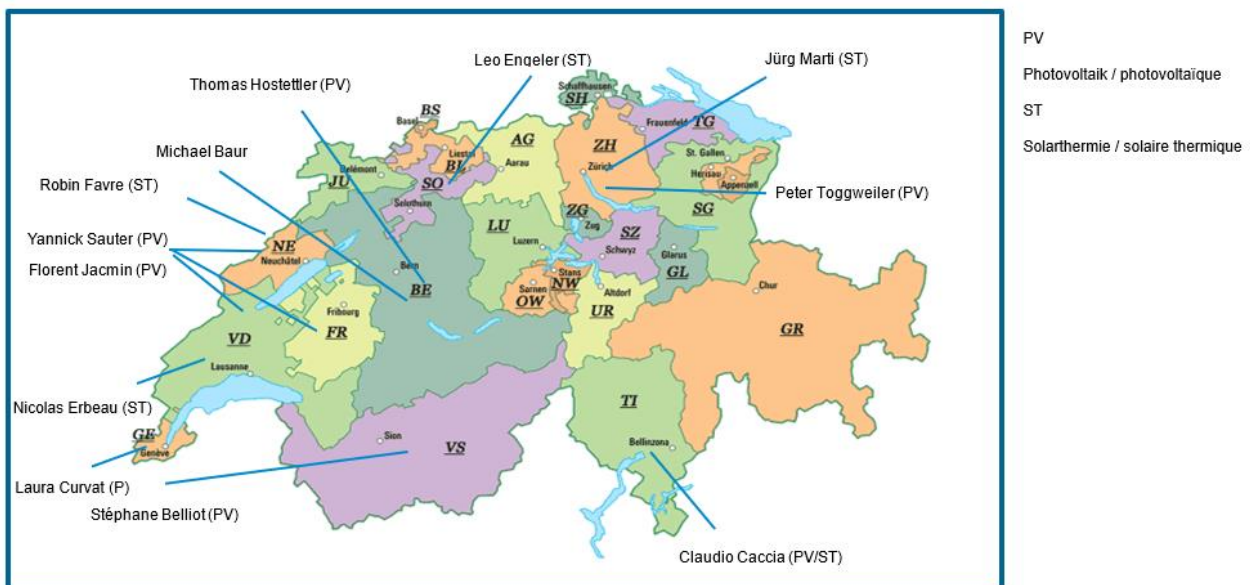


Abbildung 3: Regionale Verteilung der Ombudsleute / *Répartition régionale des médiateurs*