



Merkblatt (ab Juli 2025)

Die Ombudsstelle Textil PSE (Paritätische Schadenerledigungsstelle) mit Sitz in Bern hat zum Ziel, Streitigkeiten zwischen Textilpflegern und Konsumenten zu schlichten.

Die **Kommission**, die sich ca. 4 Mal im Jahr trifft, setzt sich aus Vertreterinnen der schweizerischen Konsumentenorganisationen Associazione Consumatrici della Svizzera Italiana (**ACSI**), Fédération romande des consommateurs (**FRC**) und Konsumentenforum (**kf**), aus Vertretern vom Verband Textilpflege Schweiz (**VTS**) sowie einem **neutralen Textilexperten** zusammen.



Bedingungen

Jeder, welcher der Ombudsstelle einen Schadenfall zur Begutachtung einreicht, muss:

- bestätigen, dass er eine gütliche Einigung zu erzielen versuchte
- bestätigen, dass kein laufendes Verfahren vor Gericht hängig ist
- den Schaden auf den hierfür vorgesehenen Formularen wahrheitsgetreu beschreiben
- im Falle eines Verlustes, das Objekt exakt beschreiben
- die Gebühr bei Einreichung der Formulare bezahlen und das Objekt der Textilfachschule einsenden
- die **Kaufquittung** (oder eine Kaufbestätigung) beilegen
- **vor Einsendung jeglicher Unterlagen die Zustimmung der anderen Partei einholen.**
- Mit der Einreichung der unterzeichneten Antragsformulare akzeptieren die Parteien die Kompetenz der Ombudsstelle als neutrale Schadenerledigungsstelle.

Schadenerledigungsformulare sind hier zu finden:

<https://konsum.ch/de/ombudsstellen/ombudsstelle-textil/>. Die Einreichung der Formulare führt zwangsläufig zur Eröffnung des Verfahrens mit Kostenfolge (Gebühren).



Gebühren

Die Bearbeitungsgebühren sind von beiden Parteien **vor der Bearbeitung** eines Schadenfalles auf das Bankkonto CH13 0630 0503 8773 3750 4 einzuzahlen:

Textilpfleger:	Mitglieder VTS:	CHF 100.–
	Nicht-Mitglieder:	CHF 290.–
Konsumenten:	Mitglieder ACSI, FRC & kf:	CHF 100.–
	Nicht-Mitglieder:	CHF 120.–



Rückerstattung von Gebühren

Entscheidet die Kommission zugunsten des Konsumenten, so hat der Textilpfleger für den Schaden aufzukommen und dem Konsumenten die einbezahlte Bearbeitungsgebühr zurückzuerstatten.

Das Textilstück geht in jedem Falle an den Konsumenten zurück.

Entscheidet sich eine Partei – bevor die Kommission beurteilt hat – an ein ziviles Gericht zu gelangen, so muss sie die Ombudsstelle darüber informieren. Andernfalls ist sie dazu verpflichtet, allfällig entstandene Kosten zu tragen.



Zeitwertanfragen

Jede einzelne Partei kann im weiteren die Ombudsstelle – gegen Bezahlung einer Gebühr von CHF 120.– pro Textil – mit einer Bewertung des Zeitwertes gemäss Zeitwerttabelle (integrierender Bestandteil des Ombudsstellen-Reglements) beauftragen. Diese Gebühr kann auch hälftig von beiden Parteien bezahlt werden.



Wichtig!

Ein Schadenfall wird nicht bearbeitet, wenn...

- ein Schadenfall zurückgezogen wird
- eine Bearbeitungsgebühr nach einer Mahnung ausstehend bleibt
- ein Formular einer Partei nicht vorliegt

In solchen Fällen wird...

- das Textil an den Einsender zurückgesandt
- ein Umtriebskostenbeitrag von CHF. 40.– in Rechnung gestellt



Einsenden der Textilien an: (Adresse gültig ab 15. August 2025)

Schweizerische Textilfachschule

c/o Textile Annahmestelle
Klosterstrasse 32
8406 Winterthur

Annahmestelle:

Schweizerische Textilfachschule
Textil Annahmestelle
Klosterstrasse 32
8406 Winterthur

Sekretariat:

Schweiz. Konsumentenforum kf
Ombudsstelle Textil PSE
Belpstrasse 11
3007 Bern

T: 031 380 50 38

Mo - Mi: 9:00 - 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr
(Änderungen vorbehalten)
textil@konsum.ch
IBAN: CH13 0630 0503 8773 3750 4