

## Recht - Ombudsstellen

---

Soziale Dienste  
Informationszentrum

Die Sozialen Dienste Zürich übernehmen keine Gewähr für die Qualität und Richtigkeit der Auskünfte, die von den aufgeführten Institutionen und Beratungsstellen erteilt werden.

*Tel.*  
*Fax*  
*Email*

---

ombudscom  
Schlichtungsstelle Telekommunikation  
Bundesgasse 26  
3011 Bern  
*Tel.* 031 310 11 77  
*Fax* 031 310 11 78  
*Email* [info@ombudscom.ch](mailto:info@ombudscom.ch)  
*Web* [www.ombudscom.ch](http://www.ombudscom.ch)

Die Ombudscom ist als Schlichtungsstelle zuständig für Kundenbeschwerden über Telefondienstleistungen im Festnetz oder im Mobilbereich, sowie über Dienstleistungen im Internet und für digitale und Kabel-Fernsehanschlüsse.

Formular Schlichtungsbegehren online.

---

Ombudsman  
der Privatversicherung und der Suva  
Postfach 2646  
8022 Zürich  
*Tel.* 044 211 30 90  
*Fax* 044 212 52 20  
*Email* [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)  
*Web* [www.versicherungsombudsman.ch](http://www.versicherungsombudsman.ch)

Vermittlung bei Konflikten. Klärung des Sachverhalts und des Rechts im Bereich Privatversicherung, UVG und BVG (Meinungsverschiedenheiten mit BVG-Sammelstiftungen der Lebensversicherer, die der Stiftung angeschlossen sind; siehe Liste online). Unentgeltlich und neutral.

---

Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Etzelstrasse 42  
Postfach 821  
8038 Zürich  
*Tel.* 044 485 45 35  
*Fax* 044 485 45 30  
044 485 45 30  
*Email* [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)  
*Web* [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

Der Ombudsman vermittelt zwischen Konsumenten und den Schweizer Reiseanbietern. Die Vermittlung geschieht telefonisch (Mo - Fr 10.00 - 16.00 Uhr), sowie schriftlich und per Mail und ist kostenlos.  
Voraussetzung: online abrufbares Beschwerdeformular einreichen.

---

Ombudsman Krankenversicherung  
Postfach 3565  
6002 Luzern  
*Tel.* 041 226 10 10  
*Fax* 041 226 10 13  
*Email* [info@om-kv.ch](mailto:info@om-kv.ch)  
*Web* [www.ombudsman-kv.ch](http://www.ombudsman-kv.ch)

Anlaufstelle bei Konflikten mit der Krankenkasse im Zusammenhang mit der obligatorischen Grundversicherung und Zusatzversicherungen.

Anfrageformular online.

Telefonische Erreichbarkeit Mo - Fr 09.00 - 11.30 Uhr.  
Deutsch: 041 226 10 10  
Französisch: 041 226 10 11  
Italienisch: 041 226 10 12

## Recht - Ombudsstellen

---

Ombudsmann des Kantons Zürich  
Forchstrasse 59  
8032 Zürich

*Tel.* 044 269 40 70

*Fax* 044 269 40 79

*Email* [ombudsmann@ombudsmann.zh.ch](mailto:ombudsmann@ombudsmann.zh.ch)

*Web* [www.ombudsmann.zh.ch](http://www.ombudsmann.zh.ch)

Vermittler zwischen Bürgerinnen und Bürger und Behörden und Amtsstellen des Kantons Zürich und seiner Bezirke sowie der selbständigen und unselbständigen kantonalen Anstalten (ausser ZKB und EKZ).

Ausserdem haben auch einzelne Gemeinden die Möglichkeit, den Ombudsmann in ihrer Angelegenheit für zuständig zu erklären. Welche Gemeinden angeschlossen sind, erfahren Sie auf der Website.

Sprechstunden nach telefonischer Voranmeldung.  
Di / Do.

---

Ombudsstelle der Stadt Winterthur  
Marktgasse 53  
8402 Winterthur

*Tel.* 052 212 17 77

*Fax* 052 212 04 66

*Email* [ombudsstelle@win.ch](mailto:ombudsstelle@win.ch)

*Web* <http://stadt.winterthur.ch/stadt-politik/ombudsstelle/>

Kostenlose Vermittlung zwischen BürgerInnen und der Stadtverwaltung.  
Mo - Do Bürozeiten.

---

Ombudsstelle der Stadt Zürich  
Oberdorfstrasse 10  
8001 Zürich

*Tel.* 044 261 37 33

*Fax* 044 261 37 18

*Email* [Kontaktformular online](#)

*Web* [www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle](http://www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle)

Probleme mit der Zürcher Stadtverwaltung?

Kostenlose Vermittlung zwischen BürgerInnen und der Stadtverwaltung.

Mo - Fr 08.00 - 12.00 und 13.30 - 17.00 Uhr.  
Sprechstunde nach Vereinbarung

---

Ombudsstelle Hörprobleme  
RA Michael Manser  
Oberer Graben 26  
9000 St. Gallen

*Tel.* 071 222 40 40

*Fax* 071 222 24 69

*Email* [info@ombudsstelle-hoerprobleme.ch](mailto:info@ombudsstelle-hoerprobleme.ch)

*Web* [www.ombudsstelle-hoerprobleme.ch](http://www.ombudsstelle-hoerprobleme.ch)

Unabhängige Ombudsstelle für Menschen mit Hörproblemen.

---

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr Deutschschweiz  
Martin-Disteli-Strasse 9, Postfach 768  
4601 Olten

*Tel.* 062 296 94 25

*Fax* 062 296 94 26

*Email* [c.fueeg@ombudsstelle.ch](mailto:c.fueeg@ombudsstelle.ch)

*Web* [www.ombudsstelle.ch](http://www.ombudsstelle.ch)

Beschwerdestelle bei Streitigkeiten mit dem öffentlichen Verkehr.

Ausnahmen:

- Streitigkeiten mit ZVV (Zuständig: Ombudsmann des Kantons Zürich)

- Streitigkeiten mit VBZ (Zuständig: Ombudsstelle der Stadt Zürich).

3/3

## Recht - Ombudsstellen

---

Schweiz. Bankenombudsman  
Bahnhofplatz 9, Postfach 1818  
8021 Zürich

*Tel.* 043 266 14 14

*Fax* 043 266 14 15

*Email*

*Web* [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

Beschwerden von Kunden gegen Banken.  
Tel. 043 266 14 14 Deutsch / Englisch  
Tel. 021 311 29 83 Französisch / Italienisch  
Telefonzeiten: Mo - Fr 08.30 - 11.30 Uhr

Hilfe bei der Suche nach nachrichtenlosen  
Vermögen.

---

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter  
UBA / Zürich und Schaffhausen  
Malzstrasse 10  
8045 Zürich

*Tel.* 058 450 60 60

*Fax* 058 450 60 61

*Email* [zuerich-schaffhausen@uba.ch](mailto:zuerich-schaffhausen@uba.ch)

*Web* [www.uba.ch](http://www.uba.ch)

Beratung, Unterstützung und Schlichtung bei  
Konflikten im privaten Umfeld und in Institutionen  
für ältere Menschen. Anlaufstelle bei  
Misshandlungen oder Problemen im Bereich  
Betreuung, Pflege, Wohnen, Heim, Spitex,  
Finanzen, Krankenkasse, Behörden und Familie.  
Beitrag nach Ermessen.  
Mo - Fr 14.00 - 17.00 Uhr.