

Mediengespräch vom 6. Februar 2009

Einführung von Hanspeter Häni

Schweizerischer Bankenombudsman

Sehr geehrte Damen und Herren

Lassen Sie mich zunächst ein paar Worte zu unserer Pressearbeit sagen. Wie wir Ihnen in unserer Einladung geschrieben haben, erreichten uns auch im neuen Jahr wieder sehr viele Anfragen für Interviews und Hintergrundinformationen von Journalistinnen und Journalisten.

Wir haben grosses Verständnis für die Anliegen der Medienschaffenden, denn Sie stellen Ihre Fragen ja nicht zur Befriedigung der persönlichen Neugierde, sondern stellvertretend für Ihr Publikum.

Das ist die eine Seite der Medaille. Die andere ist die heutige Medienlandschaft. Ihnen diese im Detail zu schildern, hiesse wohl Wasser in den Rhein tragen.

Die Nachfrage der Medien nach täglich neuen Meldungen und Nachrichten zur Finanzkrise und damit einhergehend das gesteigerte Interesse des Publikums bedeutete im Herbst letzten Jahres für die Bankenombudsstelle, dass wir im Wortsinn überrollt wurden von Ihren Anfragen. Ich habe in dieser Septemberwoche, als der Sturm losbrach, kaum mehr etwas anderes getan, als von Interview zu Interview zu eilen. Das mussten wir irgendwann stoppen.

Wir registrieren alle Fälle und erfassen danach die einzelnen Bearbeitungsschritte. Weil immer mehrere Mitarbeiter sich in unterschiedlichen Funktionen mit einem Fall beschäftigen, müssen alle Beteiligten des Teams in der Lage sein, die Bearbeitung jedes einzelnen Falls zu verfolgen. Dieses Rapportsystem ist für uns auch ein Qualitätssicherungs- und Planungsinstrument.

Sie erinnern sich: Am 15. September 2008 hat Lehman Brothers die Insolvenz gemäss

Chapter 11 beantragt. Wie Sie sehen, bekamen wir dies bereits eine Woche später zu spüren.

Was diese Statistik zeigt, sind konkrete, dokumentierte Anfragen von Bankkunden. Sie sehen, dass in der Woche 39 diese Kennziffer in die Höhe schnellte.

In den letzten Monaten gingen denn allein zum Thema Lehman Brothers schriftlich rund 1'150 und mündlich über 600 Anfragen ein, also gegen 1'800, wobei ich hier nur von den kapitalgeschützten Produkten von Lehman Brothers spreche. Daneben gab es weitere rund 100 Anfragen zu anderen strukturierten Produkten von Lehman Brothers, insbesondere zu Reverse Convertibles.

Ich muss daran erinnern, dass neben Lehman Brothers auch so genannte Absolute- oder Target-Produkte besondere Probleme schafften, also Produkte, die den Anspruch erheben, in jedem Marktumfeld eine positive Rendite zu erwirtschaften. In rund 400 Fällen gaben solche Produkte Anlass zu Beschwerden.

Als wir uns im Juli des letzten Jahres zu unserer jährlichen Medienkonferenz trafen, sprach ich davon, dass sich bereits im ersten Halbjahr 2008 die Finanzmarktkrise in einer steigenden Anzahl von Anfragen bemerkbar mache. Damals konnte sich jedoch noch niemand vorstellen, was uns der Herbst bringen sollte.

Während in Zeiten von "normalen" Verhältnissen auf den Kapitalmärkten zwischen 15% und 20% unserer Fälle den Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung betreffen, ist dieser Prozentsatz in den ersten Monaten auf über 25% angestiegen. Inzwischen liegen wir für das Jahr 2008 bei rund 60%.

Interessant ist vielleicht noch eine andere Kennzahl: hat in den letzten Jahren die Zahl der Bankkunden aus dem Ausland, welche uns um Hilfe angegangen sind, stetig zugenommen und erreichte 2007 eine Spitze bei 39.5%. 2008 ist dieser Anteil signifikant auf 17% gesunken.

Die Erklärung sehen wir darin, dass von den vermeintlich sicheren Produkten vor allem inländische Sparer betroffen waren, während es sich bei der Auslandskundschaft der

Schweizer Banken eher um Anleger handelt, für die das Auf und Ab der Märkte nichts absolut Neues ist.

Wir wurden in diesen Septembertagen hin und wieder kritisiert, weil Kunden - und auch Journalisten - mehrmals anrufen mussten, um bei uns durchzukommen.

Die zweite Folie zeigt Ihnen die Statistik der mündlichen Anfragen. Auch hier sehen Sie, dass praktisch von einem Tag auf den anderen unsere Telefone heiss liefen. Dass dabei in den ersten Tagen zwischendurch alle unsere Leitungen besetzt waren, versteht sich von selbst.

Bewährt hat sich auch ein weiterer Informationskanal: das Internet

Am 25. September haben wir den ersten Hinweis zur Lehman Brothers-Problematik veröffentlicht, und am 24. Oktober einen ausführlichen Fragebogen. Damit konnten wir den Betroffenen einen einfachen Leitfaden für die weiteren Schritte zur Verfügung stellen. Zwischen September und November des letzten Jahres haben 38% der Besucher unserer Website diesen Fragebogen heruntergeladen.

Wir haben auf die neue Situation auch sehr rasch auf der Personalseite reagiert. Bereits Ende Oktober hatten wir den Personalbestand von sechs auf fast neun Vollarbeitsstellen ausgebaut. Heute teilen sich 14 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neuneinhalb Vollzeitstellen, darunter ein kürzlich pensionierter Kollege, der ohne langes Zögern wieder zurückkam, und zwei externe Anwälte mit 50%-Pensen. Für die telefonische Triage haben wir zwei Mitarbeiterinnen - ebenfalls in Teilzeit - engagiert, die Call-Center-Praxis mitbringen.

Wir sind sehr froh darüber, dass wir dieses zusätzliche Personal derart kurzfristig rekrutieren konnten. Denn Spezialisten mit langjähriger Bankerfahrung - und die ist für die Bearbeitung der zumeist recht komplexen Dossiers unabdingbar - sind nicht einfach zu finden. Zumal wir für eine längere Einarbeitung verständlicherweise keine Zeit haben.

Der Stiftungsrat unter der Leitung der neuen Präsidentin, Frau Huber-Hotz, hat unbürokratisch die nötigen Mittel bereitgestellt, um unserer Aufgabe gerecht zu werden. Ja, und selbstverständlich finanzieren die Schweizer Banken die Tätigkeit des Schweizerischen

Bankenombudsman und damit auch diese Mehrausgaben.

Diese Regelung hat gerade jetzt einen entscheidenden Vorteil: Gemäss den Statuten der Schweizerischen Bankiervereinigung hat jeder Kunde einer Bank in der Schweiz das Recht, unentgeltlich die Dienste des Bankenombudsman zu beanspruchen. Dieses Recht beinhaltet die Selbstverständlichkeit, dass ihm durch diese Inanspruchnahme kein Nachteil entsteht.

Diesen Passus mussten wir einzelnen Banken in Erinnerung rufen, die ihren Kunden enge Fristen setzten, um eine Einigung zu erzielen. Aus der Sicht der Banken verständlich, weil sie so rasch wie möglich reinen Tisch machen möchten. Aus Sicht des Kunden dann unerfreulich, wenn er nicht in der Lage ist, das Angebot seiner Bank zu werten.

Auch dies darf gesagt werden: Es gibt immer wieder Fälle, bei denen wir dem Kunden bestätigen können, dass die angebotene Entschädigung als fair zu betrachten ist. Zum Teil haben die Banken 80%, 90% und auch 100% der Schadenssumme übernommen. Von einer Bank noch mehr zu verlangen, wie das auch vorkommt, braucht es schon ganz besondere Umstände.

Die nächste und letzte Folie zeigt das Bild im Januar 2009. Mit erneut über 600 Fällen ist er die Fortsetzung der letzten Monate.

Die Anfragen und schriftlichen Eingaben für den Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung betreffen im Übrigen nicht einfach ein paar wenige Banken, sondern das ganze Spektrum von Instituten in der ganzen Schweiz, welche im Anlagengeschäft tätig sind. Für uns ist es unerheblich, um welche Bank es sich jeweils handelt. Für uns zählt nur der Fall.

Auch wenn, was wir nicht unbedingt erwarten können, sich die Dinge wieder beruhigen und die Zahl der Anfragen zurückgehen, sind wir noch auf Monate hinaus beschäftigt. Es ist beispielsweise nicht möglich, Fälle zusammenzufassen und quasi als Paket zu behandeln. Für uns ist jeder Fall ein Einzelfall und wird als solcher behandelt. Das Gleiche verlangen wir von den betroffenen Banken.

In der Regel können wir 60% aller Fälle innerhalb eines Monats erledigen. Bei etwa 10%

dauert es zwei Monate, bei weiteren 10% drei Monate. 8% können wir innerhalb von 4 Monaten zu einem Abschluss bringen, bleibt noch ein Rest, der bis zu einem Jahr oder noch mehr benötigt. Derzeit können diese Fristen zumeist nicht eingehalten werden.

Wir rechnen also damit, dass es aktuell zum Teil mehrere Monate dauern wird, bis wir einen Fall als erledigt betrachten können. Wir haben dies dieser Tage allen Betroffenen mitgeteilt und gleichzeitig bestätigt, dass ihnen dadurch keine Nachteile erwachsen werden. Der Engpass liegt nicht allein bei uns, sondern auch bei den Banken. Auch diesen verursachen die von uns verlangten Stellungnahmen einen beträchtlichen Aufwand.

Um Ihnen die Problematik an einem Beispiel aus diesen Tagen aufzuzeigen: Von gut zwei Dutzend von Banken eingegangenen Stellungnahmen erlaubten uns über 20 noch keine abschliessende Beurteilung der Situation. Das bedeutet für uns, dass wir mit präzisierenden Fragen noch einmal an die betreffende Bank gelangen müssen, um uns Klarheit zu verschaffen, ob die Vorwürfe des Kunden berechtigt sind oder nicht.

Meine Damen und Herren, es liegt mir fern, in das allgemeine Banken-Bashing einzustimmen. Die Aufgabe des Bankenombudsman ist nicht diejenige des Klägers, und auch nicht diejenige des Richters. Ich kann Ihnen aber versichern, dass wir uns, auch in ganz besonderen Zeiten wie diesen, deutsch und deutlich zu artikulieren wissen, wenn wir bei einer Bank konkretes Fehlverhalten, z.B. in der Beratung, feststellen.

Lassen Sie mich meine Ausführungen mit einer letzten Zahl beenden: 2007 haben wir insgesamt, also schriftlich und mündlich, 1'505 Anfragen erhalten. Im Jahr 2008 lagen wir bei genau 4'073.