

Jahres- bericht 2005

*Schweizerischer Bankenombudsman
Ombudsman des banques suisses
Ombudsman delle banche svizzere
Swiss Banking Ombudsman*



Jahresbericht 2005



Inhalt

<i>Einleitung</i>	4
<i>Verfahren</i>	6
<i>Beispiele</i>	8
<i>Statistik</i>	26
<i>Nachrichtenlose Vermögenswerte</i>	32
<i>Öffentlichkeitsarbeit, Kontakte</i>	36
<i>Organisation und Personal</i>	37
<i>Geschäftsstelle</i>	38
<i>Stiftung</i>	39

Einleitung

Keine ausserordentlichen Vorkommnisse: So müsste das Jahr 2005 aus Sicht des Bankenombudsman umschrieben werden – zumindest mit Blick auf die Finanzmärkte. Weder an der Zinsfront noch an den meisten Börsenplätzen waren Bewegungen festzustellen, welche spürbar negative Auswirkungen auf die Vermögensentwicklung von breiten Anlegerkreisen hatten. Im Gegenteil, das Jahr stand unter dem Zeichen allgemein ansteigender Aktienkurse, und die Zinssätze verharrten im historischen Vergleich weiterhin auf tiefem Niveau. Die bereits früher feststellbare Erholung der Börsen hat sich also – teils noch verstärkt – fortgesetzt. Es liegt in der Natur der Sache, dass in Phasen von anhaltenden Wertsteigerungen der Anlagen – Ausnahmen vorbehalten – von Kundenseite weniger Anlass dazu besteht, die Beratungstätigkeit der Bank zu hinterfragen oder zu beanstanden. Diese für aktienorientierte Anleger und nach wie vor auch für Kreditnehmer günstigen Marktbedingungen haben deshalb nicht unerwartet auch Niederschlag in der Fallstatistik des Bankenombudsman gefunden, war doch im Berichtsjahr die Anzahl Anfragen erneut rückläufig. Dass sich dieser Trend aber bei gegenläufigen Marktbewegungen schlagartig ändern kann, zeigen unsere Erfahrungen aus den Jahren 2001 bis 2003.

Im Gegensatz zu den Börsen waren auf anderen Gebieten teils weniger erfreuliche Entwicklungen festzustellen. So scheint es beispielsweise, dass die bereits aus Medienberichten sattsam bekannten Betrugereien mit Bank- und Kreditkarten sowie mit Webtransaktionen – z.B. Checkzahlungen für Online-Verkäufe – an Raffinement zugelegt haben. Hier dürften wohl zwei Hauptkomponenten, nämlich die Gutgläubigkeit oder Arglosigkeit einiger Bankkunden, aber auch der in einzelnen Fällen unverständliche, ja fahrlässige Mangel an Aufmerksamkeit auf der Seite von Bankmitarbeitern den Betrügern in die Hände gespielt haben. So hatte der Ombudsman in verschiedenen Fällen den Eindruck, dass die zahlreichen Medienberichte über die Betrugsmuster, z.B. mit Checks, nicht nur an einzelnen Bankkunden, sondern – was seiner Ansicht nach schwerer wiegt – auch an einigen Bankmitarbeitern, offenbar ohne grosse Aufmerksamkeit zu wecken, vorbeigegangen sind.

Dafür, dass die Ombudsstelle weiterhin gut beschäftigt war, sorgten auch die in Einzelfällen von Bankkunden als zu wenig transparent und zu hoch empfundenen Bankgebühren. Auch die von den Banken vermehrt betriebene Individualisierung von Risikozuschlägen bei Kreditvergaben fand auf Kundenseite nicht überall eitel Anklang. Einzelne, dem Ombudsman aufgefallene Kurzantworten von Banken auf entsprechende Beanstandungen von Kunden waren nicht dazu angetan, das Verständnis der Kunden für eine verursachergerechte Belastung von Gebühren oder die Anwendung von Risikozuschlägen zu fördern. Mehrere Beanstandungen belegen, dass die Banken diesbezüglich noch Überzeugungsarbeit zu leisten haben, war doch verschiedenen Bankkunden nicht klar, weshalb der von der Bank publizierte Zinssatz für ihre Hypothek nicht gelten sollte, oder sie verstanden nicht, warum z.B. eine bisher kostenlos erbrachte Dienstleistung nun plötzlich etwas kostete. Ebenso unverkennbar wie verständlich dürfte auch sein, dass die Kunden bei kostenpflichtigen Bankdienstleistungen höhere Anforderungen bezüglich Qualität und Transparenz stellen.

Sowohl im Umgang mit den Banken als auch den Bankkunden waren im Berichtsjahr keine Trendänderungen feststellbar. Der Ombudsman gewann aus zahlreichen positiven und auch ermunternden Reaktionen den Eindruck, dass seine Bemühungen von beiden Seiten im Allgemeinen als professionell und fundiert anerkannt werden. Einzelne Ausnahmen – sowohl auf Banken- wie auch Kundenseite – sind wohl nicht zu vermeiden, vermochten aber diesen Eindruck nicht zu trüben. Die bereits früher kommentierten Entwicklungen – Tendenz zu grösserer Komplexität einzelner Bankdienstleistungen und damit auch der Schlichtungsbemühungen, gestiegene Erwartungshaltung der Bankkunden im Vermittlungsverfahren – sind weiterhin zu verzeichnen.

Trotz der günstigen Börsenentwicklung hat sich auch im Berichtsjahr wiederum eine beträchtliche Anzahl von Anlegern an den Ombudsman gewandt. Dies zeigt auf, dass seine Dienste – auch im Ausland – einen ungebrochenen Anklang finden. Wenn in Einzelfällen festgestellt werden musste, dass Bankkunden nur zufällig auf seine Existenz aufmerksam wurden, ist dies Ansporn für ihn, den bereits hohen Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle in Zukunft weiter zu fördern.

Verfahren

Anders als bei den meisten ausländischen Modellen ist eine Vermittlung durch den Schweizerischen Bankenombudsman keiner strikten Verfahrensordnung unterworfen. Dies erleichtert ein flexibles, auf den konkreten Fall ausgerichtetes wie auch den individuellen Kenntnissen, Vorstellungen und Bedürfnissen des einzelnen Bankkunden Rechnung tragendes Vorgehen. Der Verfahrensablauf und gewisse Anforderungen sind sowohl auf der rege konsultierten Website der Ombudsstelle wie auch in der auf Anfrage erhältlichen Kundenbroschüre beschrieben. Eingaben können neben Deutsch, Französisch und Italienisch auch in Englisch behandelt werden.

Die Mehrzahl der Kunden wählt als erste Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle den telefonischen Weg, wobei die vor einigen Jahren eröffnete, besondere Telefonnummer für französisch und italienisch sprechende Bankkunden zunehmend regen Zuspruch findet. Im Gespräch können dann oftmals Fragen beantwortet oder Differenzen ausgeräumt werden, und die Kunden erklären sich von den erhaltenen Antworten und Auskünften befriedigt. Wenn nicht, wird der anrufende Kunde eingeladen, sein Anliegen schriftlich und dokumentiert einzureichen. Andere Kunden ziehen es vor, dem Ombudsman ihr Anliegen oder ihre Beanstandung ohne telefonische Vorabklärung schriftlich zu unterbreiten.

Eine Vermittlung zwischen Bankkunden und ihrer Bank macht nur Sinn, wenn die Parteien ergebnislos versucht haben, sich direkt auseinanderzusetzen und zu einigen. In diesem Sinn ist es erforderlich, dass Bankkunden ihre Beanstandung und allenfalls ihre Forderung zuerst direkt und in der Regel schriftlich an ihre Bank richten. So lassen sich Streitfälle immer wieder zur beidseitigen Zufriedenheit der Parteien lösen. Wenn sich in diesem ersten Schritt die Auseinandersetzung nicht gütlich beilegen lässt, ist die Inanspruchnahme einer Vermittlung angezeigt, wobei der Bankkunde den Ombudsman zu einer Kontaktaufnahme mit der Bank ausdrücklich zu ermächtigen, d.h. die Diskretionspflicht der Bank ihm gegenüber aufzuheben hat.

Nicht jeder Bankkunde hat dieselben Fähigkeiten, dem Ombudsman sein Anliegen auf Anhieb verständlich zu schildern und seine Beanstandung zu dokumentieren. Die Eingaben variieren denn auch hinsichtlich Aussagekraft und Dokumentationsgrad beträchtlich. Der Ombudsman bemüht sich in der Folge, telefonisch oder schriftlich vom Kunden zusätzliche Angaben oder Dokumente und Belege zu erhalten, um sich einen ersten Überblick zu verschaffen.

Der Ombudsman gelangt in der Regel dann an die Bank, wenn die vom Kunden unterbreiteten Angaben Hinweise auf ein Fehlverhalten aufzeigen oder sich ein solches nicht ausschliessen lässt. Die erste Anfrage um Stellungnahme an die Bank dient ihm denn auch dazu, seine Informationsbasis im Hinblick auf eine Meinungsbildung zu vervollständigen, um anschliessend den Parteien einen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können oder, lässt sich ein Fehler der Bank ausschliessen, dem Kunden gegenüber zu begründen, warum die Bank seinem Begehren nicht entsprechen kann bzw. muss.

Dass ein Ombudsverfahren auch seine Grenzen hat, muss den betroffenen Kunden hin und wieder mit beträchtlicher Überzeugungsarbeit erklärt und begründet werden. Solche Grenzen sind z.B. dann erreicht, wenn bereits amtliche Stellen wie Gerichte, Untersuchungsbehörden, Betreibungsämter tätig sind oder waren. Leider sind immer wieder Fälle zu verzeichnen, in denen Bankkunden sich erst nach Eröffnung eines Betreibungs- oder Pfandverwertungsverfahrens an den Ombudsman wenden. Dies ist insbesondere darum bedauerlich, weil ja ein erfolgreiches Schlichtungsverfahren genau dazu dient, solche Schritte wenn möglich zu verhindern.

Auch Kunden von unabhängigen Vermögensberatern oder Finanzgesellschaften suchen immer wieder den Rat und die Dienste des Ombudsman. Die Ombudsstelle kann allerdings nur ein allfälliges Fehlverhalten einer involvierten Bank hinterfragen, nicht aber Mängel bei Dritten.

Sowohl der Kunde wie auch die Bank haben ein Anrecht darauf, die abschliessende und fachlich begründete Beurteilung des Ombudsman zu erfahren. Dies gilt unabhängig davon, ob das Verfahren in einer gütlichen Einigung endet oder als gescheitert angesehen werden muss. Eine solche Beurteilung erfolgt üblicherweise im abschliessenden Schreiben an den Kunden, wobei jeweils auch die Argumente der Bank wiedergegeben und kommentiert werden. Eine Kopie dieses Abschlussbriefs geht routinemässig an die Bank.

Beispiele

Da sich in der Berichtsperiode, anders als in früheren Jahren, kein eigentliches Schwerpunktthema zur ganzheitlichen Behandlung anbietet, wurden die Beispiele aus der Praxis des Bankenombudsmann so gruppiert, dass verschiedene Problemfelder vertieft ausgeleuchtet werden können. Wie jedes Jahr sollen auf diese Weise einerseits generelle Probleme bzw. Unzulänglichkeiten im Verhalten von Banken aufgezeigt werden. Andererseits wollen wir damit den Kunden die Tragweite vertraglicher Verpflichtungen vor Augen führen bzw. ungerechtfertigten Erwartungen entgegenreten. Der Ombudsman hofft, auf diesem Weg auch vorbeugend zu wirken, kommt er doch sonst nur zum Zug, wenn Fehler bereits passiert sind bzw. der Konflikt ausgebrochen ist. Dass diese Hoffnung durchaus berechtigt ist, zeigt sich daran, dass betroffene Banken den Bankenombudsman immer wieder – häufig schon bei der Behandlung des konkreten Falles – wissen lassen, sie nähmen das Vorkommnis bzw. das auch auf sie zutreffende Beispiel zum Anlass, das Problem grundsätzlich zu lösen bzw. die Ursache des Konflikts zu beseitigen. Ob solche Reaktionen auch eine der Ursachen für die stagnierende bzw. leicht rückläufige Zahl der eingehenden Beschwerden sind, soll bewusst offen gelassen werden. Angesichts unserer schnelllebigen Zeit und immer kürzeren Innovationszyklen auch bei Bankprodukten sind der Bankenombudsman und sein Team überzeugt, auch durch solche Aufklärungsarbeit zugunsten von Banken und Kunden einen bescheidenen Beitrag zur Stärkung der Qualität des Finanzplatzes zu leisten.

A. Komplizierte Verhältnisse

Auch bei den dem Ombudsman unterbreiteten Fällen ist vermehrt festzustellen, dass die Banken komplexe oder kombinierte Produkte anbieten, die sehr wohl ein Bedürfnis des Kunden abdecken und für ihn durchaus vorteilhaft sind. Weil aber bei solchen Dienstleistungen verschiedene Aspekte unter einen Hut gebracht werden müssen, sind die vertraglichen Abmachungen meist kompliziert. Dadurch steigt die Gefahr, dass dem Kunden, welcher ja nicht täglich mit derartigen Fragen konfrontiert ist, das Zusammenspiel oder die Bedeutung der einzelnen Bestimmungen nicht in allen Details klar wird und er – wenn es um die Verlängerung oder Auflösung des Vertrages geht – darüber stolpert. Zwei Beispiele aus dem Hypothekarbereich sollen dies verdeutlichen:

Die Bank gewährte dem Kunden ein Hypothekendarlehen von CHF 500 000.–. Die eine Tranche von CHF 200 000.– wurde als variable Hypothek, der grössere Teil von CHF 300 000.– als 7-jährige, bis zum 15. April 2005 laufende Festzinshypothek ausgestaltet. Zur Kündigung bzw. Fälligkeit wurde Folgendes vereinbart:

«Die Kündigung der variablen Hypothek kann jederzeit und gegenseitig unter Beachtung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten erfolgen. Die Festhypothek ist während der festgesetzten Laufzeit weder rückzahlbar noch rückzahlungspflichtig.

Soll die Festhypothek fortgesetzt werden, hat der Schuldner zwei Monate vor Ablauf einen entsprechenden Antrag zu stellen. Mangels eines Fortsetzungsauftrages wird das Darlehensverhältnis nach Ablauf der festen Laufzeit zu den dannzumal marktüblichen Zinsbedingungen für Neuhypotheken der Bank fortgesetzt, sofern nicht auf Ende der festen Laufzeit eine Kündigung unter Beachtung einer Frist von sechs Monaten ausgesprochen wird.»

Der Kunde hat der Bank Anfang Februar 2005, also etwas mehr als zwei Monate vor Ablauf der bezüglich der Festhypothek vereinbarten Vertragsdauer, ein mit «Kündigung» betitelttes Schreiben mit dem Inhalt zugestellt, dass er die Hypothek nicht mehr verlängern wolle, weil ihm eine andere Bank ein sehr gutes Angebot unterbreitet habe. Er habe die andere Bank mit der Ablösung der Hypothek auf den vertraglich fixierten Endtermin der Festzinsbindung per Mitte April beauftragt. Die Bank informierte den Kunden, dass gemäss Vertrag eine Kündigungsfrist von sechs Monaten einzuhalten sei. Sie betrachte daher die Kündigung als auf Mitte August erfolgt.

Dieser Fall zeigt exemplarisch, dass auch an und für sich klar – wenn auch umständlich – formulierte Vertragsklauseln dem Laien in der Umsetzung Probleme bereiten können. So stellen wir immer wieder fest, dass der Kunde bei raschem Durchlesen von Klauseln wie der vorstehend zitierten leicht davon ausgeht, dass er noch zwei Monate vor dem Ablauf der Festzinsbindung in jeder Beziehung seine freie Wahl treffen kann. Es ist in der Tat für den Laien schwer verständlich, dass er sich zwei Monate vor Ablauf der Festhypothek für eine neue Festzinsbindung entscheiden kann, er aber sechs Monate im Voraus kündigen muss, wenn er der Bank am klar fixierten Endtermin das Geld zurückzahlen will. Zudem gilt es, in der Praxis Folgendes zu beachten:

Bei einer Hypothek geht es für den Kunden im Regelfall um viel Geld. Wenn er sich nicht der Gefahr aussetzen will, im Zeitpunkt des Auslaufens der Festhypothek ohne Vertrag dazustehen oder in einen Vertrag zu ungünstigen Konditionen einwilligen zu müssen, kann er die Hypothek erst kündigen, nachdem ihm die neue Bank ein verbindliches Angebot gemacht hat. Dem Ombudsman ist jedoch keine Bank bekannt, welche dem Kunden bereits mehr als sechs Monate im Voraus und ohne Absicherungskosten ein verbindliches Angebot für eine neue Festzinshypothek unterbreiten würde.

Es ist auch dem Ombudsman bewusst, dass hier auf beiden Seiten berechnigte Interessen stehen. Für die Bank ist wichtig, rechtzeitig zu wissen, ob beim Auslaufen der Festzinsbindung der Kapitalbetrag zurückbezahlt wird oder ob sie sich neu refinanzieren muss. Je früher sie dies weiss, umso einfacher kann sie planen. Der Kunde wiederum ist auf die seinen Entscheid bestimmenden Informationen angewiesen. Diese liegen in der Praxis erst relativ kurz vor dem Ende der Festzinsbindung vor. Auch die in den konkreten Fall involvierte Bank hat eingeräumt, dass sie nicht bereit gewesen wäre, dem Kunden bereits 6½ Monate vor dem Auslaufen der Festzinsbindung, also kurz vor der gemäss Vertrag einzuhaltenden Kündigungsfrist, eine neue, verbindliche Zusage zu machen.

Der Ombudsman hat deshalb wie folgt argumentiert: Die vertragliche Bestimmung wurde vom Kunden anerkannt und ist sprachlich eindeutig. Sie führt jedoch aus den dargelegten Gründen zu einem unbilligen Ergebnis. Nach Meinung des Ombudsman ist ferner eine Bank für die Planung der Refinanzierung nicht auf eine Zeitspanne von sechs Monaten angewiesen. Er hat deshalb vorgeschlagen, die Frist auf drei Monate zu reduzieren. Sowohl der Kunde wie auch die Bank haben dem zugestimmt.

In einem anderen Fall gewährte die Bank dem Kunden nach Laufzeiten gestaffelte Festzinshypotheken. Die Tranche mit der kürzesten Laufzeit über CHF 460 000.– wurde am 30. September 2005 fällig, die mit der längsten erst fünf Jahre später, am 30. September 2010. Als der Kunde von einer anderen Bank ein besseres Angebot erhielt, wollte er die am 30. September 2005 auslaufende Tranche der Hypothek bei der neuen Bank weiterführen. Es war beabsichtigt, die anderen Festzinshypotheken weiterlaufen zu lassen und jeweils bei Fälligkeit durch die neue Bank abzulösen. Die neue Bank bestätigte der bisherigen, dass sie ihr per 30. September 2005 den Hypothekarbetrag von CHF 460 000.– überweisen werde. Dies unter der Bedingung, dass ihr die abzulösende Bank einen Schuldbrief über mindestens CHF 460 000.– zustelle. Da jedoch die der bisherigen Bank als Sicherheit dienenden Grundpfandrechte nicht auf die einzelnen Hypothekartranchen abgestimmt waren – sämtliche Hypotheken waren durch einen einzigen Schuldbrief über den Gesamtbetrag aller Hypotheken von CHF 2 200 000.– gesichert –, konnte die abzulösende Bank die Bedingung der neuen nicht erfüllen. Sie teilte dieser mit, dass sie den Schuldbrief erst herausgeben könne, wenn sämtliche bei ihr noch laufenden Hypotheken zurückbezahlt seien.

In einer ersten Phase wurde unter den Banken diskutiert, ob die bisherige Bank den Schuldbrief über CHF 2,2 Mio. herausgäbe, wenn ihr die neue Bank zusichern würde, ihr jeweils den Betrag der später auslaufenden Hypothekartranchen bei Fälligkeit zu bezahlen. Die abzulösende Bank lehnte ab, da sie ansonsten während fünf Jahren über keine grundpfandrechtliche Sicherheit mehr verfügt hätte. Als Alternative wurde eine sofortige Ablösung aller Kredite in Erwägung gezogen. Dies scheiterte an den Kosten, hätte der Kunde doch für die vorzeitige Auflösung der Verträge eine Vorfälligkeitsentschädigung in beträchtlicher Höhe leisten müssen. Somit verblieb nur noch die Möglichkeit, den bereits bestehenden Schuldbrief über CHF 2,2 Mio. durch mehrere kleinere Schuldbriefe zu ersetzen, welche betragsmässig den einzelnen Hypothekartranchen entsprachen. Da jedoch auch bei dieser Variante recht hohe Kosten anfallen, kann im Sinne der Prävention nur geraten werden, bereits bei der Errichtung von Grundpfandtiteln auf eine angemessene Flexibilität zu achten und die dazu notwendige Anzahl Schuldbriefe zu erstellen. Es ist absolut problemlos, der Bank als Sicherheit für einen Kredit mehrere Schuldbriefe zu verpfänden oder zu übereignen, aber kaum möglich, mehrere Kredite bei verschiedenen Banken durch einen Schuldbrief abzusichern.

B. Risikozuschlag und Vorfälligkeitsentschädigung

In diesem Fall gewährte die Bank den Kunden verschiedene Hypothekarkredite mit variablem Zinssatz, welche durch Schuldbriefe auf den verschiedenen Liegenschaften besichert waren. Als die Kunden mit den Zinszahlungen in Rückstand gerieten, erhöhte die Bank – unter Einhaltung der vertraglichen Fristen – den Zinssatz von 4,5% auf 7%. Sie begründete dies mit den offensichtlichen finanziellen Problemen der Kunden. Im Gespräch mit ihnen wurden verschiedene Vorgehensvarianten besprochen. Schliesslich einigte man sich darauf, dass die Kunden versuchen würden, einige Liegenschaften zu verkaufen. Als sie dies tatsächlich schafften und der Bank den Zahlungseingang avisierten, verwies diese auf die im Vertrag stipulierte Kündigungsfrist von sechs Monaten und die bei einer vorzeitigen Rückzahlung fällig werdende Vorfälligkeitsentschädigung. Diese berechnete sie aus der Differenz zwischen dem vertraglich vereinbarten Zinssatz von 7% und demjenigen Satz, welchen die Bank bei einer Anlage des Geldes während der verbleibenden Frist erzielen könnte, zu dieser Zeit 1,75%.

Der Ombudsman vertritt in derartigen Fällen dezidiert eine andere Meinung. Mit der Vorfälligkeitsentschädigung soll die Bank im Grundsatz für diejenigen Nachteile entschädigt werden, welche ihr durch die vorzeitige Rückzahlung des Darlehens entstehen. Nach Meinung des Ombudsman hat sie sich aber auch die entsprechenden Vorteile anrechnen zu lassen. Auf den konkreten Fall angewendet bedeutet dies, dass die Bank nicht von einem mit einem Risikozuschlag behafteten Zinssatz ausgehen darf, denn der Zuschlag gilt als Entgelt für die zusätzlichen Kosten der Unterlegung mit eigenen Mitteln und das erhöhte Ausfallrisiko. Wenn nun der Kunde den vollen Betrag vorzeitig zurückzahlt, besteht dieses Risiko für die Dauer der nicht eingehaltenen Kündigungsfrist eben gerade nicht mehr, so dass auch der Grund für das entsprechende Entgelt und die Unterlegungskosten wegfallen. Die Bank hat sich nach kurzer Diskussion dieser Ansicht angeschlossen und ihre Forderung massiv reduziert.

Auch im folgenden Fall hat sich der Kunde über die Belastung eines Risikozuschlages beklagt.

Die Bank gewährte ihm unter anderem eine Hypothek mit variablem Zinssatz und eine solche mit fester Verzinsung bis zum 30. April 2008. Bei der variablen Hypothek war vereinbart, dass die Bank den Zinssatz jederzeit unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen an die Verhältnisse anpassen dürfe. Bei der Festzinshypothek war er – wie der Name sagt – für die gesamte Laufzeit fixiert. Aufgrund seiner geschäftlichen Schwierigkeiten erachtete die Bank den dem Kunden auf dem variablen Teil gewährten Zinssatz als nicht mehr risikokonform. Sie erhöhte diesen – unter Einhaltung der Frist von 30 Tagen – von 4,5% auf 9,5%, worüber sich der Kunde beim Ombudsman beschwerte.

Bei der Beurteilung dieses Falles bleibt vorerst zu beachten, dass es dem Ombudsman gemäss Reglement verwehrt ist, sich in die Kreditpolitik und die Zinsgestaltung der Banken einzumischen. Dies macht Sinn, kommt dem Ombudsman doch keine richterliche, sondern eine vermittelnde Funktion zu. Zudem wird die Zinshöhe im Einzelfall durch verschiedene Teilaspekte bestimmt, deren Würdigung je nach Standpunkt unterschiedlich sein kann. Da es somit in diesen Fragen keine objektive Wahrheit gibt, kann und soll sich der Ombudsman auch nicht einmischen. Zum Zweiten ist unser Rechtssystem vom Gedanken der Vertragsfreiheit bestimmt, was nichts anderes besagt, als dass niemand verpflichtet ist, einen Vertrag einzugehen, wenn ihm die Bedingungen nicht zusagen. Wurde jedoch einem konkreten Vertrag zugestimmt, hält sich auch der Ombudsman an den schon bei den alten Römern geltenden Rechtsgrundsatz «pacta sunt servanda», d.h. auch er ist der Meinung, dass Verträge einzuhalten sind. Etwas anderes muss allerdings gelten, wenn durch das konkrete Vorgehen der Bank der Eindruck entsteht, diese nutze die ihr zustehenden Rechte zum Nachteil des Kunden aus. Ein solches Vorgehen ist unbillig und wird vom Ombudsman hinterfragt.

Eine Erhöhung des Zinssatzes um mehr als 100% gehört sicherlich in diese Kategorie, weshalb sich der Ombudsman auch des Falles annahm und die Bank um eine Stellungnahme bat. Dies umso mehr, als ihm die Schilderung des Kunden den Eindruck vermittelte, dass diesem aufgrund der komplexen Situation (mehrere Hypotheken mit verschiedenen Laufzeiten) keine eigentliche Wahlmöglichkeit blieb, sondern ihm nur noch eine von zwei unvorteilhaften Varianten offen stand: Er konnte entweder sofort eine neue Bank suchen, welche ihm günstigere Konditionen offerieren würde. Da aufgrund verschiedener Umstände nur eine Ablösung der Gesamtposition in Frage kam, hätte dies dazu geführt, dass auf dem Festzinsteil eine Vorfälligkeitsentschädigung hätte geleistet werden müssen. Die zweite Variante bestand darin, einen Bankwechsel per Ende April 2008 (Auslaufen der Festzinshypothek) anzustreben und bis dahin auf dem variablen Teil den verlangten Zins von 9,5% zu bezahlen.

Allerdings ergab sich nach der Antwort der Bank ein verändertes Bild: Diese konnte überzeugend darlegen, dass sie sich seit langem bemühte, die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden in geordnete Bahnen zu lenken. Sie hatte immer wieder Vorschläge unterbreitet, welche der Kunde zwar akzeptierte, an die er sich aber in der Folge nicht hielt. Auch war er seiner Zinszahlungspflicht auf den Hypotheken seit längerem nur noch schleppend nachgekommen und war mit der Rückzahlung eines anderen Darlehens in Verzug. Zudem war er von dritter Seite bereits betrieben worden, und aufgrund der Ausführungen der Bank erschien es als durchaus nachvollziehbar, dass der Kunde seine finanziellen Schwierigkeiten verniedlichte. Es konnte somit der Bank nicht vorgeworfen werden, sie versuche in unbilliger Weise, sich einen Vorteil zu verschaffen, hatten sich für sie doch seit der Unterzeichnung des Vertrages sowohl die Risiken wie auch der mit der Kreditführung zusammenhängende Aufwand tatsächlich massiv erhöht.

Natürlich kann man sich fragen, ob es zur Abdeckung dieser Kosten eines mehr als doppelt so hohen Zinses bedurft hätte. Da aber der Ombudsman den Eindruck erhielt, dass sich der Kunde im bisherigen Verlauf der Beziehung nicht fair verhalten und deshalb viel dazu beigetragen hatte, dass die Beziehung zwischen Kunde und Bank nachhaltig gestört war, hielt er weitere Diskussionen über den korrekten Zinssatz nicht für zielführend. Einerseits war aufgrund der finanziellen Probleme des Kunden damit zu rechnen, dass ihm auch die Begleichung einer reduzierten Zinsforderung Probleme bereitet hätte, was wohl unweigerlich die Kündigung aller Kredite zur Folge gehabt und damit den Druck auf den Kunden noch mehr erhöht hätte. Ferner erschien es dem Ombudsman auch als wesentlich, dass die Bank dem Kunden für den Fall einer Ablösung der Gesamtposition ein Entgegenkommen signalisierte, so dass es mehr Sinn machte, die Ursache der finanziellen Probleme des Kunden anzugehen und sich gleichzeitig intensiv um den Aufbau einer Beziehung zu einer anderen Bank zu kümmern.

C. Vertrag oder nicht?

Wenn sich die Vertragsdauer einer Festzinshypothek dem Ende zuneigt, nehmen die Banken im Regelfall mit dem Kunden Kontakt auf. Sie versuchen zu ergründen, was der Kunde zu tun gedenkt, und beraten ihn. Manchmal einigen sich Kunde und Bank auf einen neuen Vertrag, ein anderes Mal besteht das Interesse des Kunden nur darin, von der Bank eine Offerte für die Zeit nach dem Vertragsablauf zu erhalten. Da diese Gespräche häufig am Telefon stattfinden, kann in der Folge strittig sein, was genau vereinbart wurde.

So auch im Fall des Eigentümers mehrerer Liegenschaften.

Rund anderthalb Monate nach dem fraglichen Gespräch stellte die Bank dem Kunden einen ausformulierten Vertrag über eine neue zweijährige Festzinshypothek zu. Sie hielt fest, man habe sich anlässlich des besagten Telefongespräches über die Bedingungen der neuen Hypothek geeinigt, und bat ihn, den Vertrag gegenzuzeichnen und zurückzuschicken. Der Kunde nahm sofort mit der Bank Kontakt auf und bestritt diese Aussage. Er habe im Gegenteil klar zu verstehen gegeben, dass er Konkurrenzofferten einholen werde und daher nur ein Angebot wünsche. Der Bankmitarbeiter wiederum bestand darauf, vom Kunden eine Zusage für den Abschluss einer neuen Festzinshypothek erhalten zu haben. Er habe denn auch sogleich den Kreditbetrag refinanziert. Wenn sich der Kunde nun nicht an den mündlich geschlossenen Vertrag halten wolle, müsse er der Bank die Kosten, welche durch die Auflösung des Vertrages anfallen, ersetzen. Der Kunde widersetzte sich dem Begehren und gelangte an den Ombudsman.

In seiner Beurteilung hielt der Ombudsman vorerst fest, dass auch ein Vertrag über eine Festzinshypothek mündlich geschlossen werden kann. Wenn sich der Kunde und der Bankmitarbeiter somit am Telefon über die wesentlichen Punkte einigen, kommt der späteren Zustellung und Gegenzeichnung des schriftlichen Vertrages nur noch die Bedeutung einer Bestätigung des bereits mündlich geschlossenen Vertrags zu. Strittig war aber hier (und in vielen anderen Fällen), ob sich die Parteien über den neuen Vertrag bereits am Telefon geeinigt hatten oder nicht. Auch der Ombudsman kann diese Frage in den allermeisten Fällen nicht verbindlich klären, finden doch solche Gespräche normalerweise ohne Zeugen statt. Ebenso wenig liegen in der Regel Unterlagen vor, welche in eindeutiger Form Klarheit schaffen könnten. Deshalb lässt sich der Ombudsman in solchen Fällen vom allgemeinen Grundsatz leiten, dass diejenige Partei, welche den Abschluss eines Vertrages behauptet, auch beweisen muss, dass tatsächlich ein Vertrag geschlossen worden ist. In Fällen wie dem vorliegenden obliegt die Beweispflicht der Bank.

In den folgenden Diskussionen stellte sich heraus, dass der Kunde Offerten von zwei weiteren Banken eingeholt hatte. Weil er von seiner bisherigen Bank nichts mehr hörte, nahm er an, diese sei nicht mehr an einer Weiterführung der Hypothek interessiert. Er entschied sich deshalb bereits vor der Zustellung des ausformulierten Vertrages für das Angebot einer anderen Bank. Die Bank wiederum erklärte die lange Zeitspanne zwischen Telefon und Zustellung des schriftlichen Vertrags mit dem Umstand, dass keine Dringlichkeit bestand, weil der Vertrag ja bereits am Telefon geschlossen worden sei und damit auch ohne schriftlichen Vertrag eine nahtlose Fortsetzung der Hypothek gewährleistet gewesen sei.

Es konnte nicht geklärt werden, was tatsächlich besprochen worden war. Die Schilderungen der Parteien liessen nur den Schluss zu, dass wohl ein Missverständnis vorgelegen war, ist es doch nicht nur unlogisch, dass ein Kunde, welcher einer Fortführung seiner Hypothek zugestimmt hat, noch Konkurrenzofferten einholt und sich dann für die günstigere der beiden Varianten entscheidet. Umgekehrt liegt auf der Hand, dass die Bank Geschäfte machen will und daher einem Kunden eine verlangte Offerte so rasch als möglich zukommen lässt, muss sie doch sonst damit rechnen, übergangen zu werden. Da aber nach Meinung des Ombudsmann die Bank das Risiko der Beweislosigkeit trug und zudem auch angefügt werden kann, dass bei einem schnelleren Handeln der Bank, sprich einer speditiveren Zustellung des Vertrages, ein allfälliges Missverständnis früher erkannt worden wäre und somit u.U. hätte korrigiert werden können, hat der Ombudsman der Bank empfohlen, auf das Einfordern der Kosten zu verzichten. Die Bank hat dem zugestimmt.

Dass aber trotz der für die Bank schwierigen Beweislage nicht immer zugunsten des Kunden entschieden werden muss, zeigen die beiden folgenden Beispiele:

Die Bank hat auch hier 20 Tage vor Ablauf einer Festzinshypothek mit der Kundin telefonisch Kontakt aufgenommen und ihr sofort eine Kreditbestätigung mit allen wesentlichen Punkten zugestellt. Die Kundin reagierte trotz der Bitte um Unterzeichnung und Rücksendung der Bestätigung nicht. Die Bank versuchte nach einer gewissen Zeit mehrmals, mit der Kundin telefonisch Kontakt aufzunehmen. Sie erreichte diese jedoch nie, und der Bitte um einen Rückruf kam die Kundin erst 12 Tage nach dem Auslaufen der ursprünglichen Festzinshypothek nach. Sie teilte der Bank bei dieser Gelegenheit mit, dass sie nicht mehr an einer Verlängerung der Hypothek interessiert sei, weil sie bei einer anderen Bank am vorangehenden Tag eine solche mit günstigeren Konditionen habe abschliessen können.

Auch hier konnte nicht eruiert werden, was anlässlich des ersten Telefongespräches tatsächlich besprochen worden war. Auf der anderen Seite konnte die Kundin weder plausibel darlegen, weshalb sie nicht sofort nach dem Erhalt des eindeutig mit «Kreditbestätigung» überschriebenen Dokumentes reklamiert hatte, noch konnte sie begründen, weshalb sie nicht resp. erst einen Tag nach der Unterzeichnung des Vertrages bei der anderen Bank auf die mehrmals von der Bank auf dem Telefonbeantworter hinterlassene Bitte um einen Rückruf reagiert hatte. Bei dieser Sachlage schien es dem Ombudsman nicht angebracht, von der Bank ein Entgegenkommen zu verlangen.

Das Gleiche gilt im Fall eines Kunden, welcher sich in folgendem Dilemma befand:

Im April 2005 konnten Festzinshypotheken zu sehr günstigen Konditionen abgeschlossen werden. Gleichzeitig gingen die Marktspezialisten der Bank davon aus, dass die Zinsen steigen würden. Der Kunde war bereits Hypothekarschuldner. Eine früher abgeschlossene Festzinshypothek lief Ende September 2005 aus. Die Bank bot dem Kunden in dieser Situation an, mit ihm gegen ein bescheidenes Entgelt bereits im April eine 3-jährige Festzinshypothek mit Beginn 1. Oktober 2005 zu dem im April gültigen Zinssatz abzuschliessen. Damit konnte der Kunde sicher sein, nicht im Oktober allenfalls mit einem höheren Zins konfrontiert zu sein. Leider erwiesen sich aber die Prognosen als falsch. Im Verlaufe der folgenden Wochen sanken die Zinsen noch weiter, so dass es möglich gewesen wäre, zu noch günstigeren Konditionen abzuschliessen.

Im konkreten Fall hatte die Bank dem Kunden einige Zeit nach der mündlichen Einigung eine Bestätigung für eine Festzinsbindung zugestellt. Der Kunde reklamierte kurze Zeit später und behauptete, die Bestätigung entspreche bezüglich Aufteilung des Kredites in eine erste und eine zweite Hypothek nicht den mündlich getroffenen Vereinbarungen. Sie sei deshalb ungültig. Er verlangte, dass ihm die Bank ein in jeder Beziehung, vor allem auch in Bezug auf den (in der Zwischenzeit weiter gefallenen) Zinssatz, neues Angebot unterbreite. Die Bank änderte die Aufteilung in erste und zweite Hypothek gemäss dem Kundenwunsch, das weitere Begehren um eine Neuverhandlung der Bedingungen des Kredites wies sie aber zurück. Der Kunde war damit nicht einverstanden. Er argumentierte in der Folge, die Vereinbarung über die Festzinsbindung sei nicht gültig, weil nicht – wie im Rahmenvertrag vorgesehen – ein schriftlicher Vertrag geschlossen worden sei. Er berief sich auf eine Klausel mit folgendem Wortlaut:

«Im Rahmen des verfügbaren Kreditbetrages werden jeweils Kreditart und Laufzeit gemeinsam vereinbart und von der Bank schriftlich bestätigt.»

Zwar konnte der Ombudsman auch hier nicht eruieren, was tatsächlich mündlich besprochen worden war. Nachdem aber die Bank die vom Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrag über die Festzinsbindung gerügten Unstimmigkeiten akzeptiert und die Bestätigung so abgeändert hatte, wie sie der Kunde verstanden haben wollte, konnte nicht mehr strittig sein, dass sich Bank und Kunde über die wesentlichen Punkte geeinigt hatten. Offen war somit nur noch die Frage, ob der Vertrag vom Kunden und der Bank unterzeichnet sein muss, damit er Gültigkeit erlangt. Die besagte Klausel spricht eindeutig von einer schriftlichen Bestätigung. Bestätigt werden kann aber nur etwas, was bereits gilt. Somit konnten nach Meinung des Bankenombudsman keine Zweifel daran bestehen, dass der Vertrag über die Festzinsbindung auch im vorliegenden Fall mündlich geschlossen werden konnte. Der schriftlichen Fassung des Vertrages kommt nur – aber immerhin – die Bedeutung eines Beweismittels zu.

Obwohl der Ombudsman der Neutralität verpflichtet ist, möchte er an dieser Stelle nicht verhehlen, dass ihn dieses Ergebnis mit Genugtuung erfüllte. Im Verlaufe der Abklärungen konnte er sich nämlich des Eindrucks nicht erwehren, dass er nicht zur Beseitigung eines vom Kunden als unrecht empfundenen Verhaltens der Bank angerufen worden war. Vielmehr liessen das Vorgehen und die Argumentation des Kunden darauf schliessen, dass dieser versuchte, über den Ombudsman seinen nachträglich als nicht optimal erscheinenden Entscheid zu eigenen Gunsten zu korrigieren.

Diese Bemerkung führt zum nächsten Problemkreis.

D. Scheinlösungen

Wenn sich ein Kunde an den Ombudsman wendet, so rügt er ein Verhalten der Bank, welches ihm zum Nachteil gereicht. Liegt ein Fehlverhalten der Bank vor, so kann die Angelegenheit in der Regel mit einem Ausgleich des Nachteils bereinigt werden. Der Ausgleich ist aber nicht in allen Fällen mit der Lösung der Angelegenheit gleichzusetzen. Wenn nämlich ein Dritter vom Fehlverhalten der Bank profitiert hat, wird die Bank versuchen, auf diese Person Rückgriff zu nehmen, da diese im Regelfall ungerechtfertigt bereichert ist. Steht aber dieser Dritte mit dem geschädigten Bankkunden in enger Verbindung, kann dies wieder Rückwirkungen auf den Bankkunden selbst haben. So z.B. in Erbangelegenheiten:

X hinterliess als Erben eine Tochter und einen Sohn. Zum Nachlass gehörte auch eine Liegenschaft. Gemäss Vereinbarung unter den Erben sollte sich der Ehemann der Tochter um die Liegenschaft kümmern. Zu diesem Zwecke wurde ihm bei der Bank eine Vollmacht über das Konto des Nachlasses mit dem Zusatz erteilt, dass er nur Zahlungen im Zusammenhang mit der Liegenschaft veranlassen dürfe. Die Bank hat in der Folge diesen Zusatz nicht immer berücksichtigt und auch Zahlungen ausgeführt, welche in klar erkennbarer Weise nichts mit der Liegenschaft zu tun hatten. Als der Sohn dies feststellte, verlangte er von der Bank die Rückzahlung der auf diese Weise abdisponierten Beträge. Die Bank widersetzte sich dem Begehren mit der Begründung, sie habe über jede einzelne Zahlung einen Beleg und jeden Monat einen Kontoauszug versandt. Gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank sei der Kunde verpflichtet, die Unterlagen umgehend zu kontrollieren und spätestens nach 30 Tagen zu reklamieren, wenn er Unstimmigkeiten feststelle. Da bei der Bank keine fristgerechte Reklamation eingegangen sei, gälten die nun angefochtenen Transaktionen als genehmigt und der Kunde könne nicht mehr darauf zurückkommen.

In einer ersten Analyse gelangte der Ombudsman zum Schluss, dass der Bank wohl ein Vorwurf gemacht werden musste, hätte doch eine auch nur rudimentäre Kontrolle der vom Ehemann der Tochter eingereichten Belege ergeben, dass bei bestimmten Zahlungen kein Zusammenhang zur Liegenschaft bestand. Zu dieser Kontrolle war die Bank verpflichtet, weil sie dem von den Kunden bei der Erteilung der Vollmacht angebrachten Vorbehalt nicht widersprochen hatte. Bezüglich der Rechtfertigung der Bank meldete der Ombudsman gewisse Zweifel an. Dies v.a. deshalb, weil die Bank die Belege und Kontoauszüge dem Ehemann der Tochter zustellte. Bei dieser Konstellation war mit keiner Reklamation zu rechnen. Diese Diskussion wurde aber aus folgenden Gründen nicht weiter vertieft:

Wenn die Vorbehalte des Ombudsman berechtigt wären, so müsste die Bank das Geld wieder zurückzahlen, d.h. dem Konto des Nachlasses wieder gutschreiben. Die Bank wäre dann aber grundsätzlich auch berechtigt, die zu Unrecht vergüteten Beträge vom Ehemann der Tochter zurückzuverlangen, um sie dem Nachlasskonto wieder gutschreiben zu können. Nun ist zu beachten, dass die Erben in der Folge nur gemeinsam über das Konto des Nachlasses verfügen, also Sohn und Tochter nur gemeinsam Aufträge erteilen können. Somit kann der Sohn nur dann über das Geld auf dem Konto verfügen, wenn er sich mit seiner Schwester vorgängig einigt. Diese wiederum wird einer Auszahlung nur zustimmen, wenn ihre Interessen (und wohl auch diejenigen ihres Ehemannes) gebührend berücksichtigt werden.

Der Ombudsman riet daher dem Sohn, bei seiner Schwester zu sondieren, ob nicht eine «familieninterne» Lösung möglich wäre, mache es doch wirtschaftlich keinen Sinn, dass die Bank das Geld vorerst dem Konto des Nachlasses gutschreibe, dann der Ehemann der einen Erbin denselben Betrag der Bank zurückerstatte und sich schliesslich die beiden Erben über die Verteilung des nun auf dem Konto des Nachlasses liegenden Betrages einigen. Der gleiche Zweck könne doch auch erreicht werden, wenn sich die beiden Erben darüber einigen würden, welcher Betrag dem Bruder zustehe, und der Ehemann der Schwester ihm den tatsächlich geschuldeten oder noch offenen Betrag zukommen lasse. Bruder und Schwester fanden sich relativ rasch. Da auch der Ausgleich keine Probleme verursachte (die Schwester war damit einverstanden, dass dem Bruder anstelle des von ihrem Ehemann geschuldeten Betrages andere Werte des Nachlasses ausgehändigt wurden), konnte der Fall ohne grosse Probleme und vor allem ohne unnötige Umwege gelöst werden.

Ähnlich verhielt es sich im Fall, als eine Bank dem Bruder einer Kontoinhaberin ohne deren Ermächtigung CHF 11000.– ausbezahlte. Als die Kundin bei der Bank reklamierte, wurde ihr vorerst beschieden, sie solle sich an ihren Bruder halten. Vom Ombudsman auf die Unhaltbarkeit dieses Standpunktes aufmerksam gemacht, erklärte sie sich grundsätzlich bereit, dem Konto der Kundin den Betrag von CHF 11000.– wieder gutschreiben. Sie wies aber auch darauf hin, dass sie das Geld vom Bruder einfordern und diesen wenn nötig betreiben werde. Dies wiederum war der Schwester nicht recht. Eine Lösung wurde schliesslich in der Weise gefunden, dass sich der Bruder gegenüber seiner Schwester verpflichtete, den Betrag ratenweise abzuführen. Somit entsprach auch in diesem Fall die Lösung nicht dem vielleicht formal korrekten Ergebnis, wahrte aber nach Überzeugung des Ombudsman die Interessen aller Beteiligten am besten.

Ein solches Ergebnis kann jedoch nur erzielt werden, wenn verständnisvolle und an einer Lösung interessierte Parteien beteiligt sind. Dies ist leider nicht immer der Fall:

Die Bank führte ein Mietzinsdepot. Das auf einem solchen Konto deponierte Geld soll dem Vermieter als Sicherheit für den Fall dienen, dass der Mieter seinen Pflichten aus dem Mietvertrag nicht nachkommt. Die Modalitäten für die Auszahlung des Guthabens waren im konkreten Fall an und für sich klar und wie üblich geregelt. So darf die Bank das Geld nur auszahlen, wenn sie vom Mieter und vom Vermieter gemeinsam entsprechend instruiert wird. Können sich Mieter und Vermieter nicht einigen, muss der Vermieter das Gericht anrufen, und dieses erteilt dann der Bank anstelle der beiden die Weisung, wie das Geld zu verteilen ist. Ferner darf die Bank das Geld dem Mieter auszahlen, wenn der Vermieter nicht innerhalb eines Jahres nach Beendigung des Mietverhältnisses an das zuständige Gericht gelangt.

Bei Auflösung des Mietvertrages hatte der Mieter die Wohnung nicht in ordnungsgemäsem Zustand übergeben. Der Vermieter war daher gezwungen, diese vorerst auf eigene Kosten instand zu stellen. Da sich der Mieter aber – ohne eine Adresse oder Nachricht zu hinterlassen – ins Ausland abgesetzt hatte, konnte der Vermieter der Bank weder eine von ihm und dem Mieter unterzeichnete Erklärung beibringen noch den Mieter einklagen. Rund drei Jahre nach Beendigung des Mietverhältnisses erklärte sich die Bank bereit, dem Vermieter das Geld trotzdem auszuzahlen. Weitere zwei Jahre später, also mehr als fünf Jahre nach Beendigung des Mietverhältnisses, meldete sich der Mieter aus dem Ausland bei der Bank und verlangte die Auszahlung des Mietzinsdepots. Die Bank legte dem Mieter den Sachverhalt dar und verwies ihn an den Vermieter. Der Mieter war damit nicht einverstanden und beharrte auf seiner Forderung.

Auch gegenüber dem Ombudsman nahm er eine streng formale Haltung ein. Das Verhältnis zwischen ihm und dem Vermieter habe die Bank nicht zu kümmern. Massgebend seien einzig die Bestimmungen des Vertrages, und diese besagten, dass er Anspruch auf das Geld habe. Auf die Frage des Ombudsman, ob es denn seiner Meinung nach Sinn mache, dass der Vermieter der Bank das Geld zurückerstatte, diese den Betrag an ihn weiterleite und er dann vom Vermieter eingeklagt würde, meinte er, einer solchen Klage würde er gelassen entgegensehen, wäre es dem Vermieter doch möglich gewesen, seine neue Anschrift herauszufinden. Zudem seien die Ansprüche des Vermieters verjährt, weil seit der Beendigung des Mietvertrages mehr als fünf Jahre verstrichen seien. Er forderte den Ombudsman ultimativ auf, ihm zu seinem Recht zu verhelfen.

Der Anspruch des Mieters war insofern gerechtfertigt, als bei einer rein formalen Betrachtungsweise sein Verhältnis zum Vermieter weder für die Frage, ob er von der Bank etwas fordern könne, noch für das Ombudsverfahren entscheidend ist, beschränkt sich doch die Kompetenz des Ombudsman auf Streitfälle zwischen Kunde und Bank. Selbstverständlich will sich auch der Ombudsman den rechtlichen Gegebenheiten nicht verschliessen. Zudem versagt er es sich als neutraler Vermittler, dieses wohl kalkulierte und ganz bewusste Ausnutzen von Schwachstellen zu kommentieren. Er gab deshalb der Bank von der Argumentation des Kunden Kenntnis, insistierte aber auch nicht, als die Bank diese zurückwies und die Zahlung weiterhin verweigerte. Es ist unbekannt, ob der Mieter den ihm selbstverständlich offen stehenden Rechtsweg beschritten und versucht hat, den Richter von seiner Argumentation zu überzeugen.

E. Kleine Ursache, grosse Wirkung

Oft sind es Kleinigkeiten, welche das Verhältnis zwischen Bank und Kunde trüben, und in einigen dieser Fälle kann sich der Ombudsman des Eindrucks nicht erwehren, dass die Lösung nicht nur auf der Hand gelegen, sondern den Parteien auch viel Aufwand und Ärger erspart hätte.

So erhielt ein nicht unvermögendes Ehepaar eine Werbebroschüre seiner Bank. Diese offerierte denjenigen Personen, welche bis zu einem bestimmten Stichtag ein Säule 3-Konto eröffnen, einen Gutschein für ein Gala-Diner zu zweit in einem guten Restaurant. Die Kundin und ihr Mann, welche bereits je über ein solches Konto bei der Bank verfügten, fühlten sich von diesem Angebot angesprochen. Sie eröffneten nebst dem bereits bestehenden Konto je ein zweites und leisteten die notwendigen Einzahlungen. Als sie nichts mehr von der Bank hörten, erkundigte sich die Kundin bei ihrem Bankberater nach den Gutscheinen. Der Kundenberater war der Meinung, es müsse wohl ein Versehen vorliegen, er werde die Sache an die zuständige Stelle weiterleiten. Von dieser wurde der Kundin telefonisch beschieden, das Angebot gelte nur für Kunden, welche bis jetzt noch nicht über ein Säule 3-Konto bei dieser Bank verfügten. Auch wenn kein entsprechender Vorbehalt angebracht worden sei, ergebe sich dies aus dem Kontext, solle Werbung doch Personen erreichen, welche die betreffende Dienstleistung oder das betreffende Produkt noch nicht kennen. Anstelle des in der Broschüre versprochenen Gutscheins offerierte die Bank vier Kinogutscheine als Trostpflaster. Da der Kundin die Argumente nicht einleuchteten, beschwerte sie sich schriftlich bei der Bank. In der ebenfalls schriftlichen Antwort wurde die frühere mündliche Antwort wiederholt. Die Bank besserte das Trostpflaster auf und erklärte sich im Sinne einer Ausnahme bereit, dem Ehepaar einen statt der gemäss Werbebroschüre zu erwartenden zwei Gutscheine für ein Gala-Diner zuzustellen.

In ihrem Schreiben an den Ombudsman entschuldigte sich die Kundin vorerst, dass sie mit einer derartigen Lappalie an ihn gelange. Nachdem aber die Bank «aus der Mücke einen Elefanten mache», sich mit unhaltbaren Argumenten zu rechtfertigen versuche, sich zudem derart kleinlich zeige und sich wie in einem Basar gebärde, wolle sie die Angelegenheit nicht auf sich beruhen lassen. Der Ombudsman kam nicht umhin, die Bank darauf hinzuweisen, dass sich die Offerte nicht nur an Neukunden gerichtet hatte und zudem vorbehaltlos pro neu errichtetes Konto ein Gutscheine versprochen worden war. Nachdem die Kunden alle übrigen Bedingungen erfüllt hätten, sei die Bank wohl verpflichtet, dem Ehepaar die versprochene Belohnung auszurichten, was die Bank in der Folge auch tat.

Nicht nur der mit der Behandlung dieses Falles verbundene Aufwand, sondern auch der bei den Kunden durch das Vorgehen der Bank bewirkte Vertrauensverlust dürften wohl die Kosten für die beiden Gutscheine um ein Mehrfaches überstiegen haben.

In einem anderen Fall liess der Kunde eine auslaufende Festzinshypothek bei Fälligkeit von einer anderen Bank ablösen. Obwohl die Bank das Kapital und die Zinsen fristgerecht erhalten hatte, stellte sie dem Kunden zusätzlich und ohne Begründung CHF 495.– in Rechnung. Dieser Betrag entsprach 1% des Kapitalbetrages. Auf seine Rückfrage hin verwies die Bank auf einen Paragraphen der generellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welcher bestimme, dass Steuern, Abgaben und Spesen vom Kunden zu bezahlen seien. Sie hielt an der Forderung fest, so dass der Kunde an den Ombudsman gelangte.

Dieser wies die Bank darauf hin, dass die Belastung von Gebühren einer klaren vertraglichen Grundlage bedarf. Die von der Bank angerufene Bestimmung genüge diesen Anforderungen nur schon deshalb nicht, weil die Bank weder Steuern noch Abgaben oder Spesen einfordere, sondern wohl eher versuche, sich für ihre eigenen Aufwendungen schadlos zu halten. Er riet der Bank, darauf zu verzichten, welcher Empfehlung sie nachkam. Der Kunde zeigte sich über das Ergebnis erfreut. Er führte aber auch aus, dass diese Erfahrung sein Vertrauen in die Bank so nachhaltig gestört habe, dass er die Voraussetzungen für die Weiterführung der Beziehung als nicht mehr gegeben erachte. Er habe denn auch Schritte in die Wege geleitet, seine Konto- und Depotwerte an eine andere Bank zu transferieren.

Auch die Tage der im folgenden Beispiel beschriebenen Kundenbeziehung dürften in der Folge des ungeschickten Verhaltens der Bank gezählt sein.

Im Telefongespräch mit dem Bankenombudsman erkundigte sich die etwas hilflos wirkende Inhaberin einer Einzelfirma, ob die Bank eine von ihr geforderte ausserordentliche Teilamortisation ihrer Hypothek einfach ihrem Konto belasten dürfe. Im weiteren Verlauf des Gesprächs stellte sich dann heraus, dass das Problem tiefer lag: Die Kundin unterhielt Beziehungen zu zwei Geschäftsstellen der gleichen Bank. Bei einer Geschäftsstelle hatte sie ihre zwei benachbarten und vermieteten Ferienhäuser mit Hypotheken finanziert, bei der anderen unterhielt sie ihre Firmenkonten mit einem Betriebskredit.

Als ein Liquiditätsengpass der Firma absehbar war, orientierte sie den Betreuer der Geschäftsstelle, welche den Betriebskredit gewährt hatte. Sie teilte ihm mit, dass sie zur Behebung des Engpasses eines ihrer Ferienhäuser verkaufen werde. Der Betreuer habe diese proaktive Information verdankt und sich anschliessend mit ihr detailliert über die Verkaufschancen und den zu erwartenden Verkaufspreis unterhalten. Erfreut über die Selbstinitiative der Kundin habe er ihr noch guten Erfolg beim Verkauf gewünscht. Von Auflagen bezüglich des Betriebskredits sei nie die Rede gewesen. Überraschend schnell nach dieser Besprechung gelang es der Kundin denn auch, ihr Ferienhaus zum geplanten Preis zu verkaufen, die darauf lastende Hypothek zurückzuzahlen und noch einen Mehrerlös zu erzielen. Sie freute sich über diesen Erfolg, war doch damit auch der Liquiditätsengpass überwunden. Zudem waren in letzter Zeit wieder bessere Umsatzzahlen erwirtschaftet worden, so dass sie der Zukunft ihres kleinen Betriebs zuversichtlich entgegenschau.

Sie war somit auch sehr erstaunt, als sich plötzlich die Geschäftsstelle, welche die Hypothek auf dem verbleibenden Haus führte, bei ihr meldete. Diese machte geltend, der Wert des verbleibenden Hauses sei durch den Verkauf der benachbarten Liegenschaft stark geschmälert worden, und verlangte umgehend eine beträchtliche Teilamortisation der Hypothek. Bevor sie Lösungsmöglichkeiten habe besprechen können, habe man ihr den Betriebskredit bei der anderen Geschäftsstelle per sofort gekündigt und daselbst die Amortisation ohne ihre Zustimmung dem Konto belastet. Damit war die Zukunft ihres Betriebs praktisch über Nacht wieder in Frage gestellt. Die Kundin konnte nicht begreifen, warum man sie nicht anlässlich des Informationsgesprächs betreffend den Liquiditätsengpass über solche möglichen Folgen informiert und mit ihr zusammen nach Lösungsmöglichkeiten gesucht habe. Sie war am Telefon entsprechend verbittert und hatte das Gefühl, die Bank habe sie einfach «ins Messer laufen lassen».

Dieser Fall dient als schlechtes Beispiel für den Informationsfluss innerhalb der gleichen Bank. Der Betreuer der Geschäftsstelle, welche die Firmenkonten führte, hat sich offensichtlich nur um den von ihm direkt überschaubaren Teil der Beziehung, nämlich den Betriebskredit, gekümmert. Dies, obwohl die Bank aufgrund der Rechtsform der Beziehung (Einzelfirma) um die Gesamtposition der Kundin wissen musste. Auch der Ombudsman konnte somit nicht begreifen, warum sich die Bank, nachdem sie von der Kundin über einen Liquiditätsengpass informiert worden war, nicht einen internen Überblick über die Gesamtposition, inklusive Werthaltigkeit ihrer Ferienhäuser, verschafft hatte. Hätte sie dies getan und hätte sie die Kundin über die möglichen Auswirkungen des geplanten Verkaufs rechtzeitig informiert und mit ihr gemeinsam nach Lösungen gesucht, wäre diese drastische Entwicklung wohl vermieden worden. Der Ombudsman hatte denn auch grosses Verständnis für die Verbitterung der Kundin.

Die Behandlung der Frage, ob die Bank zur direkten Belastung der Teilamortisation berechtigt war, hätte die Situation der Kundin respektive ihrer Firma nicht verbessert. Der Ombudsman empfahl ihr deshalb, sich an die Geschäftsleitung der Bank zu wenden und diese zu bitten, ihr einen Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen, welcher in Kenntnis der Gesamtposition mit ihr gemeinsam nach für beide Seiten akzeptablen Lösungen suchen könnte. Die Kundin nahm diese Empfehlung gerne auf. Das Resultat ihrer Bemühungen ist dem Ombudsman leider nicht bekannt, da sich die Kundin daraufhin nicht mehr meldete. Ihre Äusserungen deuteten aber klar darauf hin, dass sie sich nach einer sich abzeichnenden Verbesserung der Liquiditätsslage (z.B. nach Verkauf des zweiten Ferienhauses) auf jeden Fall eine andere Bank suchen würde.

Guthaben auf Säule 3-Konti können vorzeitig beansprucht werden, wenn sie für den Kauf eines Eigenheimes verwendet werden.

Im konkreten Fall verrechnete die Bank für ihre Bemühungen CHF 150.–. Der Kunde war mit dieser Belastung nicht einverstanden. Er erklärte, dies sei ihm bei der Eröffnung des Kontos nicht mitgeteilt worden. Zudem wies er darauf hin, dass auf der Internetseite der Bank die Führung des Säule 3-Kontos als spesenfrei angepriesen werde. In einer ersten Stellungnahme argumentierte die Bank, ein in den Allgemeinen Bestimmungen enthaltener Vorbehalt ermächtige sie, für ihren Aufwand Rechnung zu stellen. Die Publikation im Internet bezeichnete sie als fehlerhaft. Der Kunde könne sich jedoch nicht darauf berufen, weil sich die Bank in den Benützungsbestimmungen für das Internet vorbehalten habe, keine Haftung für ihre Publikationen im Internet zu übernehmen.

Bereits in einem analogen früheren Fall mit derselben Bank hatte eine Kundin bestritten, dass die betreffende Klausel der Allgemeinen Bestimmungen ausreiche, ihr für den Vorbezug eine Gebühr zu berechnen. Der Ombudsman vertrat damals die Meinung, die Klausel sei in diesem Punkt zumindest unklar, und regte eine Anpassung an. Da diese nicht erfolgt war, konnte er im neuen Fall auf die damaligen Ausführungen und die bereits früher geäußerten Zweifel verweisen. Bezüglich der Argumentation der Bank, der Kunde könne sich nicht auf Publikationen im Internet verlassen, meldete er insofern Bedenken an, als es sich um Angaben handelte, welche von der Bank selbst publiziert wurden. Nach Meinung des Ombudsman fehlt es an einer rationalen Begründung dafür, dass für die Publikation im Internet andere Grundsätze gelten sollen als z.B. in Bezug auf einen von der Bank verfassten Prospekt. Zudem musste der Ombudsman feststellen, dass die Bank die nach ihren eigenen Aussagen falschen Angaben auf ihrer Internetseite auch mehr als einen Monat nach der Kundenreklamation noch nicht korrigiert hatte. Er forderte sie deshalb auf, ihren Entscheid nochmals zu überdenken. Die Bank zeigte sich den Argumenten des Ombudsman nicht zugänglich. Sie erklärte jedoch, die Frage, ob im Zusammenhang mit Säule 3-Konti Gebühren erhoben werden sollen, werde im Moment geprüft. Sollte eine Abschaffung derselben beschlossen werden, werde die Bank dem Kunden den Betrag von CHF 150.– rückerstatten.

Bei dieser Sachlage machten weitere Schritte keinen Sinn. Es blieb dem Kunden nichts anderes übrig, als zuzuwarten und seiner Enttäuschung über das Verhalten der Bank Ausdruck zu verleihen. Er konnte nicht verstehen, weshalb angesichts des Umstandes, dass die Frage der Gebührenabschaffung vertieft geprüft wird, nicht bereits jetzt ein positiver Entscheid über den wahrlich nicht exorbitanten Betrag gefällt werden konnte. Selbstverständlich behielt er sich vor, auf die Angelegenheit zurückzukommen, falls der Entscheid für ihn negativ ausfallen sollte.

F. Wie man's macht, ist's falsch

Die ältere Kundin wurde von Unbekannten auf der Strasse angesprochen. Diese erzählten von ihren kurzfristigen finanziellen Problemen und baten sie um ein Darlehen. Sie versprachen eine Rückzahlung innerhalb einer Woche und offerierten, als Sicherheit zwei wertvolle Teppiche als Pfand zu hinterlegen. Die Kundin hob CHF 6 000.– von ihrem Konto ab und übergab diesen Betrag den ihr unbekannt Personen. Die Unbekannten meldeten sich nicht mehr; bei den hinterlegten Teppichen handelte es sich um billige Massenware.

Die von der Mutter ins Vertrauen gezogene Tochter bemängelte, dass die Bank der Mutter ohne Rückfrage einen doch relativ grossen Betrag bar ausbezahlt hatte. Sie sah darin ein Fehlverhalten und gelangte an den Ombudsman.

Dieser konnte die Meinung der Tochter nicht teilen. So ist festzuhalten, dass jeder Bankkunde, sei er jung oder alt, mit seinem Geld tun und lassen kann, was er will. Grundsätzlich hat es die Bank nicht zu kümmern, zu welchem Zweck ein Kunde Abhebungen oder Überweisungen tätigt. Es würde denn auch von vielen Kunden nicht verstanden, wenn sich die Person am Schalter einmischte und Fragen stellte (siehe nächstes Beispiel). Gerade ältere Personen reagieren in diesem Bereich sehr sensibel und empfinden entsprechende Fragen relativ rasch als Bevormundung. Das heisst aber nicht, dass sich der Bankmitarbeiter nie einmischen darf. Vielmehr ist doch eine Bankbeziehung von gegenseitigem Vertrauen geprägt. Ausdruck dafür ist auch, dass der eine Partner den anderen auf Fehler – sofern er sie erkennt – aufmerksam macht oder vor Gefahren, welche seinem Gegenüber eventuell nicht bewusst sind, warnt. Wenn nun ein Mitarbeiter in ganz eindeutigen Fällen seine Augen verschliesst und einfach nichts tut, kann sich nach Meinung des Ombudsmann durchaus die Frage stellen, ob sich die Bank nicht am entstandenen Schaden beteiligen soll oder diesen übernehmen muss.

Im vorliegenden Fall ergaben jedoch die Abklärungen, dass die Kundin regelmässig Barabhebungen, vereinzelt auch in Beträgen von mehreren tausend Franken, tätigte. Letzteres meist, um anschliessend bei der Post ihre Einzahlungen zu machen. Zudem entsprach der bezogene Betrag weniger als einem Viertel des Kontoguthabens. Da auch sonst keine Auffälligkeiten festzustellen waren, konnte der Ombudsmann weder die Meinung der Tochter teilen noch deren Forderung nach Übernahme des Schadens durch die Bank unterstützen.

Aber auch Nachfragen kann als falsch empfunden werden.

Die pflegebedürftige und im Heim wohnende Mutter hatte die Tochter gegenüber der Bank bevollmächtigt. Gestützt auf diese Vollmacht, hob Letztere den Betrag von CHF 10 000.– bar ab. Da der Kundenbetreuer im Nachhinein unsicher wurde, besuchte er die Kundin im Heim und befragte sie zur fraglichen Abhebung. Als die Mutter ihrer Tochter von diesem Besuch und der Nachfrage erzählte, geriet diese in Rage. Sie beschwerte sich bei der Bank und beim Ombudsmann. Es gehe nicht an, dass sich die Bank in Familienangelegenheiten einmische und hinter ihrem Rücken handle.

Der Ombudsmann wies die Tochter im Gespräch darauf hin, dass die Bank die Interessen des Kontoinhabers zu wahren hat. Wenn nun eine ungewöhnliche Situation auftritt – und als solche wurde im vorliegenden Fall der Barbezug von CHF 10 000.– eingeschätzt –, liegt es im Interesse des Kontoinhabers, dass sich die Bank vergewissert, dass alles seine Richtigkeit hat. Zwar ist zuzugeben, dass es wohl sinnvoller gewesen wäre, wenn der Kundenbetreuer seinen Zweifeln vor der Auszahlung nachgegangen wäre. Ebenso richtig ist aber, dass nur die Kontoinhaberin selbst diese Zweifel ausräumen und bestätigen konnte, dass sie mit der Barabhebung einverstanden sei. Dieser Sichtweise konnte sich nach kurzer Überlegung auch die Tochter anschliessen.

Wiederum anders lag folgender Fall:

Der über 80-jährige Kunde arbeitete von seiner Lehrzeit bis zu seiner Pensionierung bei derselben Firma. In seinem Depot befanden sich nur Aktien seiner früheren Arbeitgeberin. Die Bank wies den Kunden auf die einseitige Depotstruktur hin und empfahl ihm eine einkommensorientierte Anlagestrategie. Der Kunde liess sich davon überzeugen und erteilte der Bank ein entsprechendes Mandat, worauf die Bank die Aktien grösstenteils verkaufte und durch Obligationen und Fonds ersetzte. Nach zwei Jahren stellte der eine Sohn fest, dass sich der Wert des Depots deutlich besser entwickelt hätte, wenn die Aktien nicht verkauft worden wären. Zudem warf er der Bank vor, sie habe den Vater zu einem unnötigen Mandat überredet, welches wenig Ertrag und grosse Kosten mit sich bringe.

In ihrer Stellungnahme wies die Bank zu Recht darauf hin, dass der betagte Kunde nicht unter Vormundschaft stehe und somit seine Entscheide alleine treffen könne. Die Bank habe ihm die Vor- und Nachteile der verschiedenen Möglichkeiten auseinandergesetzt und ihn dabei nach bestem Wissen und Gewissen beraten. Sie habe ihn weder unter Druck gesetzt noch überredet und ihm Zeit für den Entscheid gelassen, welchen er selbst getroffen habe. Zudem habe der Vater seinem zweiten Sohn eine Vollmacht eingeräumt, und die Bank habe diesen jeweils über ihre Handlungen informiert. Weder der Kunde noch sein bevollmächtigter Sohn hätten je reklamiert. Bezüglich der Entwicklung des Depots bestritt die Bank nicht, dass es sich für den Kunden vorteilhafter ausgewirkt hätte, wenn die Aktienposition nicht verkauft, sondern im Depot belassen worden wäre. Sie legte aber auch überzeugend dar, dass der von ihr erteilte Rat, in eine einkommensorientierte Strategie zu wechseln, fachtechnisch angebracht war. Der emotionalen Bindung des Kunden habe die Bank Rechnung getragen, indem sie einen Teil der Aktien behalten habe. Nicht voraussehbar sei aber gewesen, dass sich dieser Titel derart positiv entwickeln werde.

Dieser Analyse konnte sich auch der Ombudsman anschliessen. Anlageentscheide sind bis zu einem gewissen Grad immer auch Glückssache, hätte sich der betreffende Titel doch genauso gut anders entwickeln und an Wert verlieren können. Entscheidend ist im Bereich der Beratung immer, dass die Bank die Bedürfnisse und Möglichkeiten des Kunden berücksichtigt und ihm zu dem seinem Kundenprofil entsprechenden Produkt rät. Dies war hier der Fall, weshalb der Ombudsman von einer Weiterverfolgung der Angelegenheit abriet.

6. Alte Unterlagen

In letzter Zeit häufen sich Fälle, in welchen Kunden mit uralten Unterlagen bei der Bank vorsprechen und behaupten, die Bank habe das in den Unterlagen ausgewiesene Guthaben nicht zurückbezahlt. Derartige Fälle sind für alle Beteiligten unangenehm. Der Besitzer der Belege wähnt sich im Recht, kann aber in den wenigsten Fällen mit Bestimmtheit behaupten oder gar beweisen, dass in den Unterlagen ausgewiesene Guthaben sei nie zurückbezahlt worden, liegen doch die betreffenden Sachverhalte meist Jahrzehnte zurück. Zudem bestätigen im Regelfall auch die betroffenen Personen, dass sie erst kürzlich wieder auf die Unterlagen gestossen sind. Die Bank wiederum kann sich zwar normalerweise auf ihre Bücher verlassen, so dass davon ausgegangen werden darf, dass ein einmal verbuchtes Guthaben auch heute noch vorhanden ist oder dann dem Berechtigten ausbezahlt wurde. Auch sie kann aber einen Fehler oder besondere Umstände nie ausschliessen. Erschwerend kommt hinzu, dass eine Bank zwar verpflichtet ist, Unterlagen über Geschäftsvorfälle während zehn Jahren aufzubewahren. Anschliessend darf sie diese aber vernichten. Es ist deshalb sehr wohl möglich, dass die Bank das in den Unterlagen vermerkte Guthaben vor mehr als zehn Jahren zurückbezahlt und die diese Rückzahlung nachweisenden Unterlagen nach zehn Jahren vernichtet hat, so dass sie heute nicht mehr beweisen kann, dass sie korrekt gehandelt und das Geld effektiv zurückbezahlt hat.

Zwar können meistens noch bruchstückhafte Informationen beschafft oder im besten Fall noch wenige Unterlagen gefunden werden, welche in eine bestimmte Richtung weisen. In allen dem Ombudsman präsentierten Fällen fehlte aber der strikte Beweis für die eine oder andere Version, so dass den Parteien auch im Vermittlungsverfahren keine Gewissheit verschafft werden konnte und es mit Vermutungen sein Bewenden haben musste.

So legte eine Kundin der Bank einen aus dem Jahr 1958 datierten Depotschein vor, aus welchem sich ergab, dass ihr inzwischen verstorbener Ehemann damals ein Sparheft der Eheleute mit einem grösseren Guthaben deponiert hatte. Sie behauptete, das fragliche Guthaben sei nie bezogen worden. Die betreffende Bank existiert seit mehr als 20 Jahren nicht mehr. Die Nachfolgebank konnte in ihren Büchern keinen Hinweis auf das im Depotschein erwähnte Heft finden. Sie wies vorerst darauf hin, dass der fragliche Depotschein kein Beweis dafür sei, dass sich das Heft immer noch bei der Bank befinden müsse. Vielmehr sei es sehr wohl möglich, dass der Berechtigte das Heft bezogen und die Bank den Depotschein nicht einverlangt habe. Sie vertrat daher die Meinung, das Heft müsse bereits vor längerer Zeit aufgelöst worden sein, und lehnte eine Zahlung ab.

Der Ombudsman forderte beide Parteien auf, nochmals nach «Beweismitteln» zu suchen, welche die eine oder andere Version als wahrscheinlicher erscheinen lassen würden. Die Kundin konnte zwar darlegen, dass sie zum damaligen Zeitpunkt eine Erbschaft gemacht und das Geld bei der Bank deponiert hatte. Logischerweise vermochte sie aber der Behauptung der Bank, das Geld müsse wieder bezogen worden sein, nichts Konkretes entgegenzusetzen. Die Bank wiederum fand noch Unterlagen aus der Zeit der Übernahme der anderen Bank. Sie konnte eine Liste beibringen, in welcher sämtliche im Zeitpunkt der Übernahme ausstehenden Sparhefte aufgeführt waren. Die im Depotschein erwähnte Sparheftnummer fehlte auf dieser Liste. Dies stellte auch nach Meinung des Ombudsman ein starkes Indiz dafür dar, dass das fragliche Heft – aus welchen Gründen auch immer – bereits vor mehr als 20 Jahren annulliert und das Guthaben noch von der nicht mehr existierenden Bank ausbezahlt worden sein musste. Gewissheit konnte aber auch der Ombudsman nicht verschaffen.

In einem ähnlichen Fall fand die Ehefrau und Kundin der Bank in den Unterlagen des verstorbenen Ehemannes ein Sparheft, welches auf ihren vor mehr als 20 Jahren verstorbenen Vater lautete. Aus dem letzten Eintrag im Heft war ersichtlich, dass dieses der Bank letztmals im Jahr 1981 vorgewiesen worden war.

Die nachfolgenden Abklärungen ergaben, dass die Kundin ihren Vater 1983 beerbt hatte. Im noch vorhandenen Inventar über den Nachlass des Vaters wurde ein Sparheft mit derselben Nummer und einem leicht höheren Saldo ausgewiesen. Sie war der Meinung, das Guthaben sei nie ausbezahlt worden. Die Bank wiederum bestätigte, dass im Zeitpunkt des Todes des Vaters tatsächlich ein Sparheft mit der angegebenen Nummer geführt worden war, dieses im Zeitpunkt der Vorweisung des Heftes in ihren Büchern aber nicht mehr existierte. Sie konnte keine konkrete Auskunft darüber erteilen, wann das Sparheft aufgelöst und das Guthaben ausbezahlt worden sein soll. Hingegen konnte sie belegen, dass kurz nach dem Tod des Vaters tatsächlich ein von ihm gemietetes Schrankfach geleert und der Vertrag aufgehoben worden war. Sie ging davon aus, dass die Saldierung des Sparheftes bei derselben Gelegenheit erfolgt war.

Nun gilt es zu beachten, dass die Auszahlung eines in einem Sparheft vermerkten Guthabens nur dann vorgenommen wird, wenn das Sparheft auch tatsächlich präsentiert werden kann. Von diesem Grundsatz weichen die Banken nur ausnahmsweise ab. Sie lassen aber in solchen Fällen vor der Auszahlung ein spezielles Formular (Schadloserklärung) unterzeichnen, in welchem sich der Unterzeichner verpflichtet, der Bank das Heft sofort zu übergeben, falls es wieder auftauchen sollte. Ferner erklärt er sich damit einverstanden, der Bank den erhaltenen Betrag wieder zurückzuzahlen, falls eine andere Person das Heft vorweisen und das Geld verlangen sollte.

Wenn nun – wie die Bank annahm – das Geld der Tochter nach dem Tod des Vaters ausbezahlt worden war, so hatte dies die Bank ohne Vorlage des Heftes getan, ansonsten sie dieses sicher einbehalten und entwertet hätte. Dann ist es weiter aber auch nahe liegend, dass die Tochter damals eine Schadloserklärung unterzeichnen musste, ein Dokument, welches die Bank aber, nachdem im Verlaufe der nächsten 10 Jahre niemand Anspruch erhob, vernichtete. Die Tochter bestritt nicht nur die Version der Bank; sie bestritt auch vehement, je eine solche Schadloserklärung unterzeichnet zu haben. Sie gab weiter zu bedenken, dass sie sich nie mit den finanziellen Angelegenheiten der Familie befasst und dies immer ihrem nun verstorbenen Mann überlassen habe. Auch um den Nachlass ihres Vaters habe sich damals ihr Mann gekümmert. Ihr Ehemann habe selbst als Buchhalter auf einer Bank gearbeitet und sei sehr gewissenhaft und «pingelig» gewesen. Dies könne man auch daraus ersehen, dass er die wesentlichen Dokumente so geordnet habe, dass diese bei seinem Tod nur noch ins Inventar übertragen werden mussten. Das fragliche Sparheft sei mit Sicherheit auch nicht in Vergessenheit geraten. Dessen Vorhandensein müsse ihrem Ehemann sehr wohl bewusst gewesen sein, habe sie dieses doch in der Schublade mit den sie selbst betreffenden Unterlagen gefunden. Sie ging deshalb davon aus, dass selbst wenn eine Schadloserklärung unterzeichnet worden wäre, ihr Ehemann das Doppel derselben sorgfältig aufbewahrt hätte. Wäre dann später das Sparheft wieder aufgetaucht, so hätte er dieses sicher sofort – wie in der Erklärung verlangt – der Bank übergeben und sich das Original der Schadloserklärung aushändigen lassen. Auf jeden Fall könne sie im Verhalten ihres Ehemannes nur den Sinn erkennen, dass auch er von einem immer noch gültigen Sparheft ausgegangen war und keine Veranlassung gesehen hatte, daran etwas zu ändern, ansonsten er es sicher nicht bei den Unterlagen aufbewahrt hätte.

Dieser eine gewisse Logik nicht abzusprechenden Argumentation konnte sich auch die Bank nicht entziehen, weshalb sie sich zu einer Zahlung bereit erklärte.

Anders im Fall des ausländischen Kunden, welcher nach mehr als 30 Jahren unter Vorlage eines damals erstellten Depotauszuges bei der Bank vorsprach und sich nach seinen Werten erkundigte. Die Bank teilte ihm mit, die Wertschriften seien 1985 verkauft und das Guthaben noch im gleichen Jahr an eine Drittperson ausbezahlt worden. Die Bank konnte eine vom damaligen Kundenberater verfasste Notiz vorlegen, aus welcher sich ergab, dass der Kunde dieses Vorgehen gewünscht hatte. Der Kunde bestritt, diese Weisung je erteilt zu haben. Zudem legte er eine Erklärung des namentlich bekannten Dritten vor, welcher seinerseits verneinte, das Geld je erhalten zu haben.

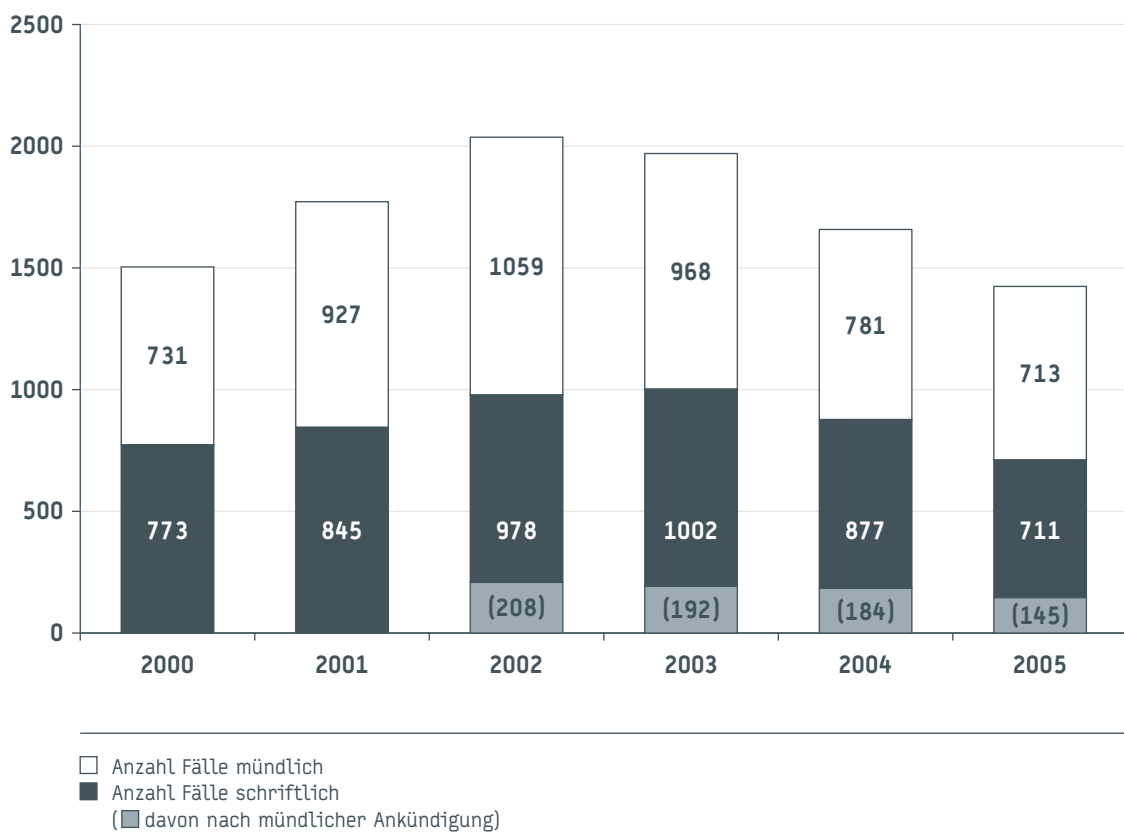
Die Bank war in diesem Fall – zu ihrem Glück, muss man anfügen – aussergewöhnlich gut dokumentiert. Sie konnte Belege vorlegen, aus welchen eindeutig hervorging, dass der Dritte das Geld tatsächlich erhalten hatte. So hatte er einen kleineren Teil bar bezogen und dafür quittiert. Für den Rest konnte die Bank einen Beleg vorlegen, aus welchem sich ergab, dass sie das Geld an den Dritten vergütet hatte. Mit diesen Informationen konfrontiert, verzichtete der Kunde darauf, die Angelegenheit weiterzuverfolgen.

Statistik

In der Einleitung haben wir darauf hingewiesen: Im Berichtsjahr hat die Zahl der Fälle erneut abgenommen. Insgesamt wurden 1 495 Kundenanfragen behandelt, 240 weniger als im Vorjahr (1 735), was einer Abnahme von 14% entspricht.

Bei den telefonischen Anfragen betrug der Rückgang 8%, und zwar von 781 auf 713. Etwas prononcierter war die Abnahme bei den Fällen, die schriftlich eingereicht und bearbeitet wurden. Sie gingen von 954 auf 782 zurück. Von diesen konnten 711 (2004: 877) abgeschlossen werden, während 71 (77) über das Jahresende hinaus pendent blieben. Gesamthaft gesehen wurden also 1 424 der 1 495 Kundenanfragen erledigt. 145 der im Berichtsjahr eingereichten Dossiers waren zuvor schon mündlich bearbeitet worden. 2004 war dies 184-mal der Fall.

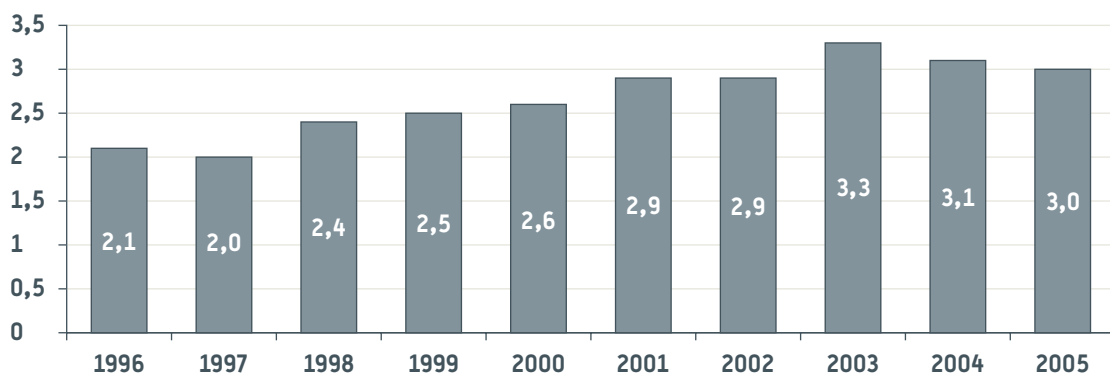
Entwicklung der abgeschlossenen Fälle



Seit einigen Jahren kann eine Tendenz zu vielschichtigeren und damit arbeitsintensiveren Fällen festgestellt werden. Dies führt teilweise zu längeren Bearbeitungszeiten. Da die Kundenanliegen, wie schon in den vergangenen Jahren, zudem nicht regelmässig anfallen, kommt es trotz der gesunkenen Anzahl Fälle immer wieder zu Engpässen bei deren Bearbeitung. Zudem benötigen Rückfragen beim Kunden oder das Abwarten von Stellungnahmen der Banken zwangsläufig Zeit.

Allerdings liegt die Hauptursache für die teils längeren Bearbeitungszeiten oft in der Komplexität der Fälle bzw. Fallbehandlung. Diese hat seit dem Beginn der Tätigkeit des Ombudsmann tendenziell zugenommen. Der Trend ist nicht nur subjektiv spürbar, sondern kann unter anderem auch anhand des Briefwechsels mit den Banken untermauert werden. Zu diesem Zweck wurde die absolute Zahl der an die Banken gerichteten Briefe (pro Jahr) erfasst und in Beziehung zur Anzahl abgeschlossener Fälle (mit Intervention) gesetzt. Mit anderen Worten: Die Zahl der an die Bank gerichteten Briefe pro Fall soll hier als eine Art Massstab für die Komplexität der Kundenbegehren dienen. Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung dieser Kennzahl über die letzten zehn Jahre (diese Daten werden seit 1995 erfasst) auf:

Anzahl Briefe an die Bank pro Intervention

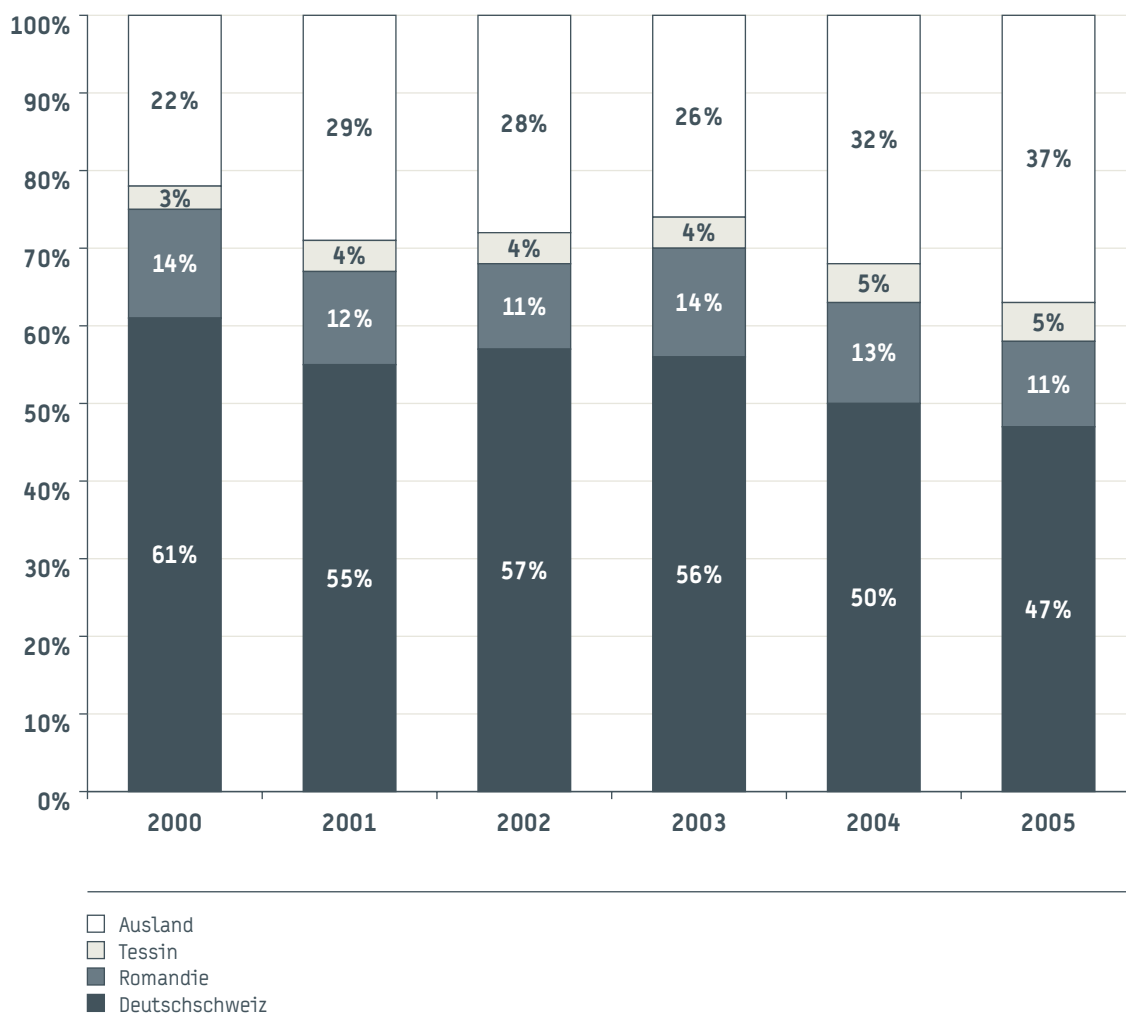


Die Gesamtzahl der jährlich an die Banken gerichteten Schreiben nahm in diesem Betrachtungszeitraum von 258 auf 741 zu, was einer knappen Verdreifachung entspricht. Die Anzahl der Interventionen stieg in der gleichen Zeit von 126 auf 248 (+97%), also «nur» eine Verdoppelung. Die Kernaussage lautet demnach, dass vor zehn Jahren ein Fall nach durchschnittlich 2,05 Briefen an die Bank abgeschlossen werden konnte. 2005 waren dafür pro Intervention 2,99 Schreiben nötig.

Wie schon im vergangenen Jahr konnte ungefähr die Hälfte der Anfragen innerhalb eines Monats abgeschlossen werden. In 33% der Fälle (2004: 39%) betrug die Behandlungsdauer mehr als zwei Monate.

Im Folgenden soll etwas detaillierter auf einige Aspekte unserer Tätigkeit eingegangen werden. Eine verlässliche Analyse ist aber nur für die schriftlichen Fälle möglich, über die wir uns ein abschließendes Urteil bilden konnten und deren Ausgang damit bekannt ist. Wir konzentrieren uns deshalb für die folgenden statistischen Angaben auf die 711 schriftlich eingereichten Fälle, die in der Berichtsperiode abgeschlossen werden konnten. Werden sie nach der Herkunft der Kunden aufgeteilt, ergibt sich das folgende Bild:

Herkunft der Kunden (nur abgeschlossene schriftliche Fälle)



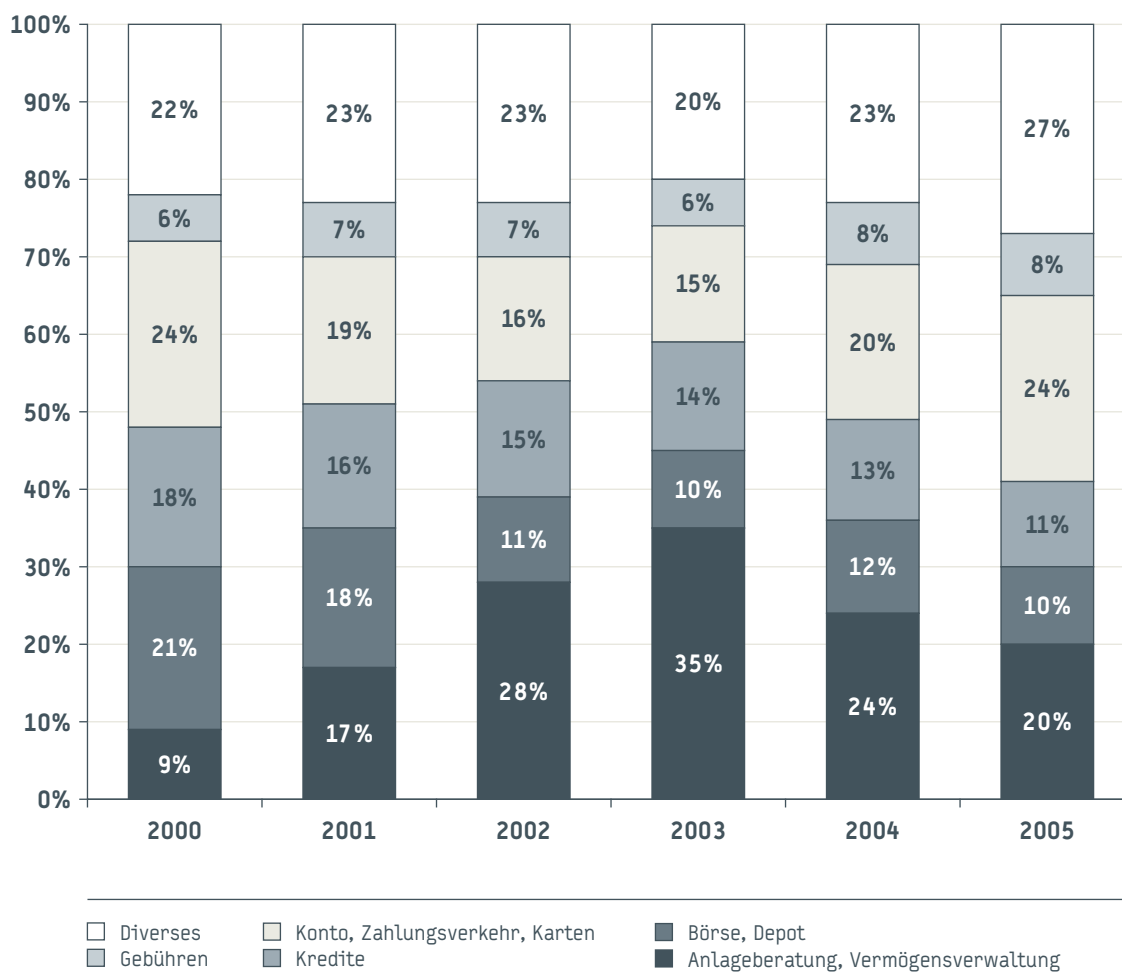
Bereits im vergangenen Jahr war eine markante Zunahme von Klagen aus dem Ausland festzustellen. Dieser Trend hat sich im Berichtsjahr fortgesetzt. Tatsächlich kamen 37% der Anfragen aus dem Ausland, gegenüber 32% im Vorjahr (und 26% im Jahr 2003). Rückläufig war dafür der Anteil der Beschwerden aus der Deutschschweiz (von 50% auf 47%) sowie aus der Romandie (von 13% auf 11%). Andererseits verharrte der Anteil aus der italienischen Schweiz bei – gemessen am Bevölkerungsanteil – hohen 5%.

Mit 8% blieb der Anteil der Anfragen von Geschäftskunden konstant. Unter Geschäftskunden verstehen wir juristische Personen einschliesslich Personengesellschaften und Einzelfirmen.

Auch die Anzahl der Kunden, welche sich durch eine Drittperson vertreten lassen, blieb im Berichtsjahr mehr oder weniger stabil. Der Anteil ging nur leicht, von 28% (2004) auf 27%, zurück. Oft wählen Anwälte diesen Weg, um für ihre Mandanten eine rasche und kostengünstige Lösung zu erreichen. Auch Treuhänder, Verwandte und Bekannte treten als Vertreter von sich beschwerenden Bankkunden auf.

Die Aufteilung nach Sachgebieten präsentiert sich wie folgt:

Entwicklung der Anteile der Sachgebiete (nur abgeschlossene schriftliche Fälle)



Um eine aussagekräftige Darstellung der verschiedenen Sachgebiete zu ermöglichen, wurden wiederum die Teilgebiete Konto/Sparheft 11% (2004: 9%), Zahlungsverkehr 8% (7%) und Karten 5% (4%) einerseits sowie Kredite 3% (4%), Hypothek 6% (8%) und Konsumkredit/-Leasing 2% (1%) andererseits zusammengefasst. Wie schon im Vorjahr sind beim Anteil der Kredite keine grossen Veränderungen feststellbar. Dafür gab es im erstgenannten Gebiet erneut eine deutliche Steigerung, und zwar von 20% auf neu 24% (2003 lag diese Kennziffer noch bei 15%). Auch wenn die hier beobachtete Zunahme teilweise zufallsbedingt sein dürfte, so fällt doch auf, dass der Anteil der «Karten» (Bank- und Kreditkartenprobleme) seit der ersten Erhebung dieses Teilbereiches im Jahr 2002 von damals 2,6% auf heute knapp 5% angestiegen ist.

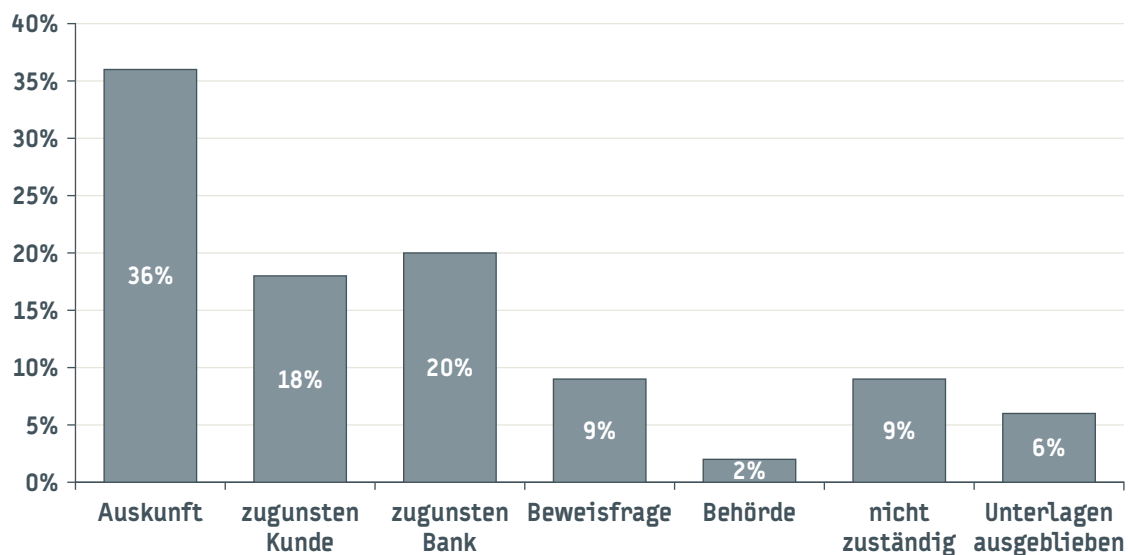
Zu einem weiteren Rückgang der Fallzahlen kam es – nicht ganz unerwartet – bei der Anlageberatung und Vermögensverwaltung. Mit 20% aller Fälle kam dieses Sachgebiet nur noch an dritter Stelle der ausgewiesenen Sachgebiete. Im Vorjahr hatte der entsprechende Satz noch 24% betragen, im Jahr 2003 35%. Diese Zahlen legen den Schluss nahe, dass die Auswirkungen der letzten Börsenkrise nun wirklich überwunden sind. Allerdings scheinen die Klagen aus diesem Gebiet, unabhängig vom letzten Börseneinbruch, dauerhaft zugenommen zu haben, bedeutet doch eine Quote von 20% immer noch eine Verdoppelung gegenüber dem Jahr 2000.

Wahrscheinlich zufallsbedingt abgenommen hat der Prozentsatz bei der zweiten Kategorie des Wertpapiergeschäftes, der Abwicklung von Börsentransaktionen und der Wertpapiernadministration (Depotgeschäft). Ihr Anteil sank von 12% auf 10%. Schliesslich blieben die die Gebühren betreffenden Fälle mit 8% unverändert.

Wie schon erwähnt, beziehen sich die genannten Prozentsätze immer auf die schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Kundenanfragen. In 35% dieser insgesamt 710 Fälle hatte der Ombudsman Anlass, bei der Bank zu intervenieren und von dieser eine Stellungnahme zu verlangen. Im Vorjahr hatte diese Quote bei 42% gelegen.

In 65% der Anfragen kamen wir nach gründlicher Analyse der vom Kunden eingereichten Unterlagen zum Schluss, dass eine abschliessende Antwort ohne Rückfrage bei der Bank erfolgen konnte. Oft ging es darum, dem Kunden eine von ihm nicht verstandene Gegebenheit (ausführlich) zu erklären. Typischerweise betraf dies aber auch im vergangenen Jahr Fälle, in denen der Kunde noch nicht schriftlich bei der Bank reklamiert hatte. In der unten stehenden Tabelle werden diese Bescheide unter «Auskunft» (36%) zusammengefasst.

Abgeschlossene schriftliche Fälle nach Resultat



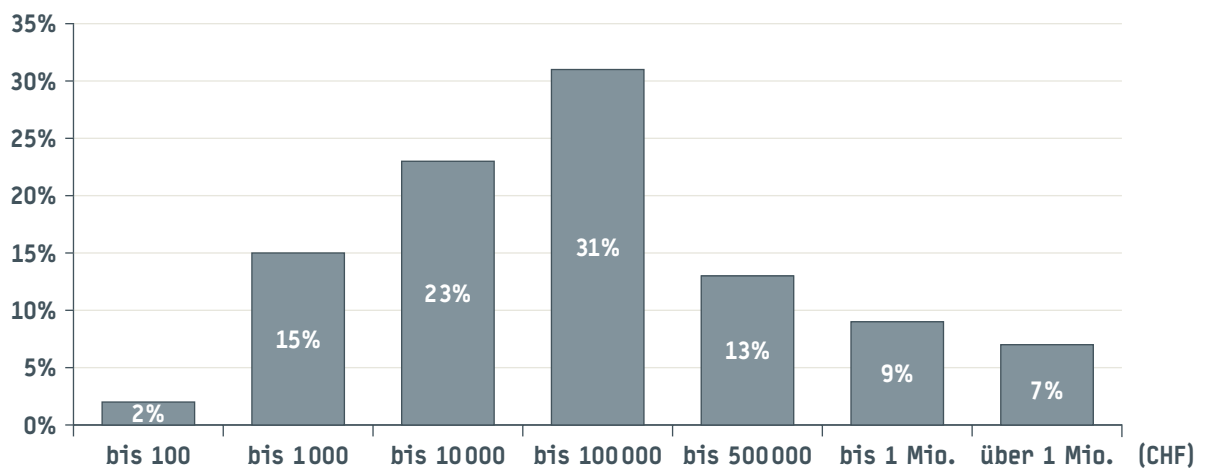
In Fällen, wo sich Kunde und Bank so diametral widersprechen, dass eine Klärung des Sachverhalts, wenn überhaupt, nur mit einem Beweisverfahren möglich wäre (wozu dem Bankenombudsman die Kompetenz fehlt), wird der Kunde auf den Rechtsweg verwiesen, wenn er auf seinen Ansprüchen beharren will («Beweisfrage», 9%).

Wie im Beschrieb des Verfahrens bereits erwähnt, kontaktiert der Ombudsman die betroffene Bank nur, wenn er aufgrund einer Prüfung der vom Kunden unterbreiteten Akten ein Fehlverhalten der Bank nicht ausschliessen kann. Diese so genannten Interventionen erwiesen sich auch im Berichtsjahr in etwas mehr als der Hälfte der Fälle insofern als gerechtfertigt, als der Ombudsman die Bank in der Folge veranlassen musste, eine Korrektur vorzunehmen bzw. den Kunden ganz oder teilweise zu entschädigen. In der obigen Tabelle sind die entsprechenden Kategorien unter «zugunsten Kunde» (18%) aufgeführt. Fälle, in denen schon eine Behörde, z.B. ein Gericht tätig war (2%), werden vom Ombudsman nicht bearbeitet. Dies gilt auch für Anliegen, die nicht eine Bank, sondern beispielsweise einen selbständigen Vermögensverwalter oder eine Versicherung betreffen oder geschäftspolitischer Natur sind, wie z.B. die Gestaltung der Konditionen. Bei derartigen Fällen erklärt sich der Ombudsman als «nicht zuständig» (9%). Die Kategorie «Unterlagen ausgeblieben» (6%) betrifft Fälle, bei denen Kunden nach Eingang der Beschwerde aufgefordert wurden, dem Ombudsman zusätzliche Angaben zu liefern, dieser Aufforderung dann aber trotz Erinnerungsschreiben nicht Folge leisteten.

Kommt der Bankenombudsman zum Schluss, dass tatsächlich ein Fehlverhalten einer Bank vorliegt und dass dieses zu einem Schaden für den Kunden geführt hat, fordert er die Bank auf, den Kunden ganz oder teilweise (je nach Art des Verschuldens) zu entschädigen. Diese kommt seinem Begehren praktisch immer nach. In den wenigen Fällen, wo die Bank trotz begründeter Aufforderung des Bankenombudsman dazu nicht bereit ist, werden dem Kunden die für ihn sprechenden Argumente am Schluss des Verfahrens dargelegt und es wird ihm anheim gestellt, seine Interessen auf dem Rechtsweg zu verfolgen. Wie diese Fälle ausgehen, bleibt dem Ombudsman leider meistens verborgen.

Die letzte Tabelle soll – wie gewohnt – über die Höhe des Streitwerts Auskunft geben.

Aufteilung der abgeschlossenen schriftlichen Fälle nach Streitwert



Wo dies möglich ist, wird bei den unterbreiteten Fällen auch die Schadenssumme erhoben. Zu ergänzen ist, dass die eigentlichen Bagatellfälle mit Beträgen von unter CHF 100.– zurückgegangen sind und jetzt bei etwa 2% liegen. Es zeigt sich, dass, wie in den vergangenen Jahren schon, grossmehrheitlich um durchaus substanzielle Summen gestritten wurde. Ein etwas überraschender, aber wohl zufallsbedingter Anstieg war zudem bei den Streitwerten von über CHF 1 Mio. zu verzeichnen (von 4% auf 7%).

Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die dem Schweizerischen Bankenombudsman unterstellte «Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken» (Anlaufstelle) unterstützt seit 1996 Berechtigte bei deren Suche nach vermuteten Werten bei ihnen nicht namentlich bekannten Banken in der Schweiz. Grundlage der Tätigkeit der Anlaufstelle bilden die «Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung über die Behandlung nachrichtenloser Konten, Depots und Schrankfächer bei Schweizer Banken» (Richtlinien) vom 1. Juli 2000, welche die Bestimmungen vom 8. September 1995 ersetzt haben.

Die Richtlinien wurden zu Standesregeln erhoben und gelten somit für sämtliche Banken in der Schweiz, unabhängig von deren Mitgliedschaft bei der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg).

A. Verfahren

Die Richtlinien besagen, kurz zusammengefasst – im Detail sind sie auf der Webpage der SBVg (www.swissbanking.org) einsehbar –, dass eine Bank eine Kundenbeziehung als nachrichtenlos melden muss, wenn sie feststellt, dass der Kontakt zum Kunden oder seinem Bevollmächtigten abgebrochen ist (diese Feststellung hat gemäss Richtlinien spätestens zehn Jahre nach dem letzten Kontakt zwingend zu erfolgen) und allfällige aktive Versuche der Bank zur Wiederherstellung des Kundenkontaktes erfolglos geblieben sind.

Die Banken melden ihre nachrichtenlosen Kundenbeziehungen in eine zentrale Datenbank, wo diese Meldungen täglich mit den Suchaufträgen der Anlaufstelle verglichen werden. Vom System ermittelte phonetische Übereinstimmungen (Matches) werden der Anlaufstelle, welche allein Zugriff auf die Datenbank hat, angezeigt.

Bevor die Anlaufstelle einen Suchauftrag in die Datenbank eingeben kann, muss sie die Berechtigung des Anfragenden mittels eines Fragebogens und amtlicher Dokumente überprüfen.

Erscheint der Anlaufstelle ein vom System ermittelter Match als plausibel, leitet sie der meldenden Bank das Dossier (Fragebogen und Dokumente) zur näheren Analyse weiter. Die Bank prüft und entscheidet sodann darüber, ob die von ihr gemeldete Kundenbeziehung tatsächlich der über die Anlaufstelle gesuchten entspricht und ob die Anfragenden auch wirklich als berechtigt gelten können. Ein negativer Entscheid kann von der Anlaufstelle bei begründeten Zweifeln hinterfragt werden.

B. Grenzen der Anlaufstelle

Die Suchmöglichkeiten der Anlaufstelle beschränken sich auf als nachrichtenlos gemeldete Kundenbeziehungen. Hat die Bank eine tatsächlich existierende Beziehung noch nicht gemeldet, kann diese von der Anlaufstelle nicht eruiert werden. Gleich verhält es sich mit abgeschlossenen Kundenbeziehungen, welche per Definition nicht als nachrichtenlos gelten und demzufolge von den Banken nicht gemeldet werden.

Die Anlaufstelle wird auch nicht tätig, wenn die Anfrage ein Opfer der Verfolgung durch das nationalsozialistische Regime betrifft. Für solche Fälle wurde ein eigenes Prozedere in Zusammenhang mit der Zahlung von 1,25 Mia. US-Dollar der Grossbanken im Jahre 1998 eingerichtet (www.swissbankclaims.com).

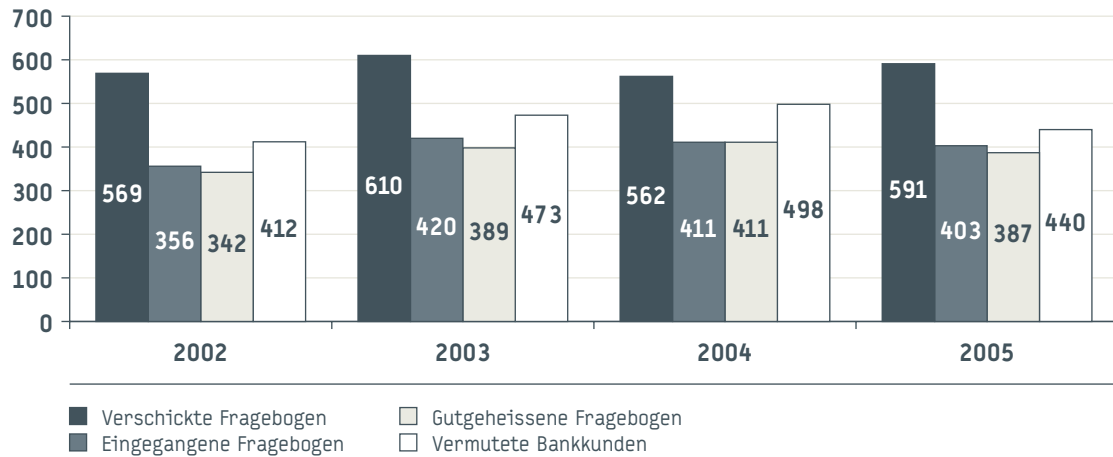
Wenig Sinn macht schliesslich auch eine Suche, wenn nach dem Ende des Zweiten Weltkriegs kein Kontakt mehr zwischen Kunde und Bank stattgefunden hat. Solche heute noch existierenden Kundenbeziehungen wurden 1997 weltweit in Listenform veröffentlicht und die Chancen, dass die Anlaufstelle weitere, 1997 nicht veröffentlichte Werte aus der Zeit vor dem Ende des Zweiten Weltkriegs eruiieren kann, sind praktisch gleich null.

C. Statistik

Die Anlaufstelle hat im Berichtsjahr auf zumeist schriftliche Anfragen 591 (2004: 562) Fragebogen verschickt. Im selben Zeitraum retournierten 403 (411) Antragsteller ihre ausgefüllten Fragebogen. Nach erfolgter Prüfung beurteilte die Anlaufstelle 387 (411) Antragsteller als ausreichend legitimiert. Daraus resultierten 440 (498) Namen, welche als Suchaufträge in die zentrale Datenbank eingegeben wurden, wobei 18% den Zeitraum vor 1945 betrafen. Die Anlaufstelle beurteilte in 90 (68) Fällen einen vom System angezeigten Match als plausibel und stellte den meldenden Banken das entsprechende Dossier zur näheren Überprüfung zu. In insgesamt 22 (26) Fällen bestätigten die Banken eine tatsächliche Übereinstimmung. So konnten Werte in der Höhe von CHF 1 050 000.– plus 3 Schliessfächer Berechtigten zugänglich gemacht werden. Eine Übereinstimmung betraf eine im Berichtsjahr von einer Bank als nachrichtenlos gemeldete Beziehung, nach der bereits vor der Meldung eine Suche veranlasst worden war. Dies belegt einmal mehr, dass das System einwandfrei funktioniert und auch automatisch frühere Suchaufträge der Anlaufstelle mit den Neumeldungen von Bankenseite vergleicht und Treffer meldet.

Seit 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 115 nachrichtenlose Kundenbeziehungen im Wert von CHF 19,1 Mio. sowie 16 Schrankfächer feststellen und Berechtigten zugänglich machen.

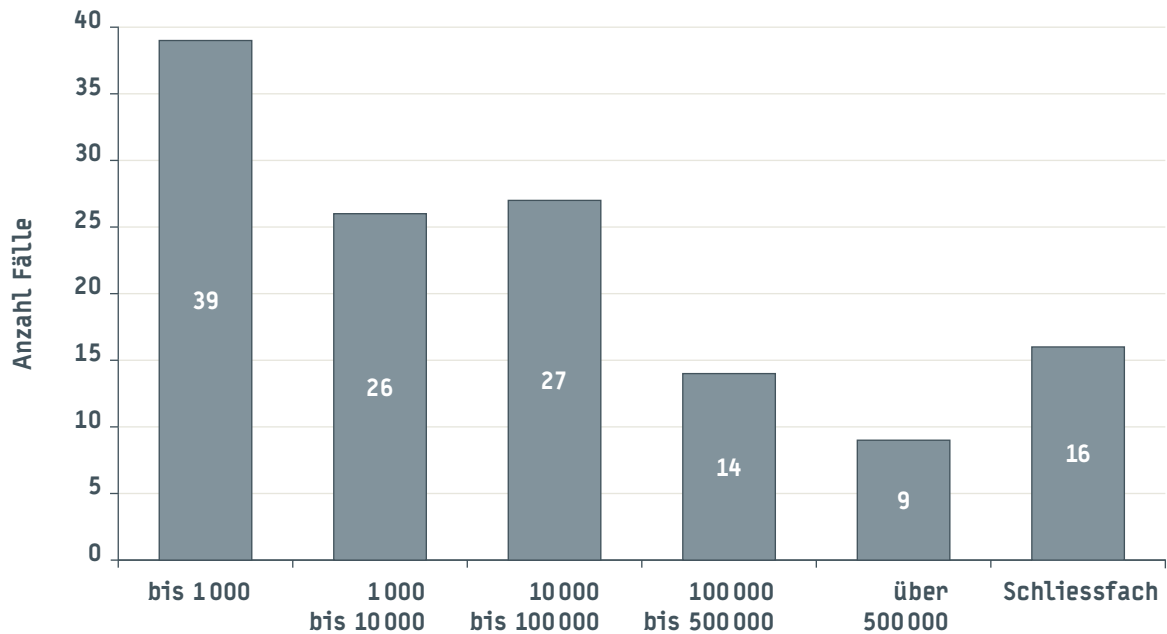
Entwicklung der Anfragen bei der Anlaufstelle 2002 bis 2005



Statistik 1. Januar bis 31. Dezember 2005 (in %)

Geografische Verteilung	Verschickte Fragebogen	Eingegangene Fragebogen	Gutgeheissene Fragebogen	Vermutete Bankkunden	Wovon vor 1945	Tatsächliche Übereinstimmungen
Europa	75,5	77,7	79,1	79,3	68,3	68,2
Schweiz	10,0	10,2	10,6	10,7	11,4	27,3
Deutschland	31,1	31,3	32,8	33,2	21,5	31,8
Frankreich	10,0	10,9	10,9	10,5	7,6	4,5
Italien	3,6	5,0	4,9	5,2	7,6	4,5
Osteuropa	4,4	4,7	4,9	4,5	8,8	0
Übriges Europa	16,4	15,6	15,0	15,2	11,4	0
Afrika	1,2	1,0	0,8	0,7	0	0
Asien	3,7	5,4	5,4	5,7	11,4	18,2
Australien/Ozeanien	0,7	0,5	0	0	0	0
Mittel- und Südamerika	2,0	3,0	2,3	2,5	5,1	4,5
Nordamerika	12,2	12,4	12,4	11,8	15,2	9,1
Anzahl	591	403	387	440	79	22

Verteilung der Berechtigten zugänglich gemachten Werte 2001 bis 2005



D. Spezielles

Die Anlaufstelle hat im Berichtsjahr eine Verbesserung des Abgleichprogramms initiiert, was zunächst zu mehr als 150 000 neu zu überprüfenden Matches führte. Daraus resultierten sechs neue plausible Matches, worauf die betroffenen Banken das Dossier zur Analyse erhielten. In drei Fällen resultierte eine tatsächliche Übereinstimmung, womit der grosse Aufwand gerechtfertigt war.

Einer dieser drei Fälle war gleich doppelt speziell: Die Antragstellerin hat die Suche nach Werten des 1984 verstorbenen Kunden bereits im Jahre 1996 nach den alten Richtlinien veranlasst. Die Bank reagierte jedoch seinerzeit nicht auf die Suchliste der Anlaufstelle, obwohl die Beziehung eigentlich bereits damals nachrichtenlos war. Nach Feststellung der Übereinstimmung wollte die Anlaufstelle der Antragstellerin die erfreuliche Nachricht mitteilen, musste jedoch feststellen, dass diese inzwischen umgezogen und folglich selber nachrichtenlos geworden war. Damit war der Fall für die Bank erledigt. Die Anlaufstelle vertrat jedoch den Standpunkt, dass das Problem nur deshalb entstanden war, weil die Bank 1996 den damals geltenden Richtlinien nicht nachgekommen war, weshalb sie nunmehr für ihr Fehlverhalten geradezustehen habe. Es brauchte allerdings eine Intervention des Ombudsmann an höherer Stelle, um die Bank zur aktiven Suche nach der Antragstellerin zu veranlassen, welche dann jedoch – Internet sei Dank – ohne grossen Aufwand ermittelt werden konnte.

Öffentlichkeitsarbeit, Kontakte

Im Zentrum der Öffentlichkeitsarbeit des Bankenombudsmann steht die jährliche Medienkonferenz zur Präsentation des Jahresberichtes, die im Berichtsjahr am 5. Juli durchgeführt wurde. Die starke Resonanz sowohl in der Presse als auch den elektronischen Medien widerspiegelt das grosse Interesse der Öffentlichkeit an der Tätigkeit des Bankenombudsmann und damit letztlich am Verhalten der Banken gegenüber ihren Kunden. Den Medienschaffenden sei an dieser Stelle der Dank für die breite Berichterstattung ausgesprochen, fördern sie damit doch massgeblich das Verständnis für den Ombudsmangedanken bzw. die aussergerichtliche Streitbeilegung generell. Sie tragen damit sowohl den Interessen der Bankkunden als auch der Banken Rechnung, können doch beide Seiten von der Vermeidung von Gerichtsverfahren profitieren.

Im Laufe des Jahres hatte der Bankenombudsmann immer wieder Gelegenheit, Journalisten aus neutraler Sicht Auskünfte zu Sachfragen zu erteilen oder Bankprobleme, die von Kunden an sie herangebracht wurden, mit ihnen zu diskutieren.

Dem gleichen Zweck, Förderung des Verständnisses für die aussergerichtliche Streitbeilegung, dienten Kontakte mit Exponenten von Banken anlässlich von Bankanlässen wie Bankiertag oder Tagungen von Bankengruppenverbänden. In diesem Zusammenhang seien auch die von unseren Kontaktpersonen in den Banken immer wieder vermittelten Gespräche mit Spezialisten erwähnt, die uns vertieften Einblick in konkrete Sachgebiete vermitteln und uns damit ermöglichen, unseren Wissensstand à jour zu halten.

Zum Fachsimpeln über den Weg zur Lösungsfindung bei Konflikten gab einmal mehr der traditionelle Gedankenaustausch mit den Ombudsleuten in der Region Zürich Gelegenheit: Frau Dr. Claudia Kaufmann, Beauftragte in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) der Stadt Zürich, Frau Dr. Lili Nabholz-Haidegger, Ombudsfrau der Privatversicherungen und der Suva, Herr Dr. Gebhard Eugster, Ombudsmann der sozialen Krankenversicherung, Herr Markus Kägi, Ombudsmann des Kantons Zürich, und Herr lic. iur. Nicolas Oetterli, Ombudsmann der Schweizer Reisebranche.

Organi- sation und Personal

Für die Bearbeitung von Streitfällen und Erteilung von Auskünften standen dem Ombudsman wie schon im Vorjahr drei Bankfachleute und ein Jurist zur Seite. Drei dieser Mitarbeiter leisten ein Teilzeitpensum, was eine gewisse Flexibilität bei der Bewältigung der nicht immer regelmässig eingehenden Einsprachen ermöglicht. Über das Jahr gerechnet wird in diesem Bereich das Äquivalent von rund 4 Vollzeitstellen erbracht, eine Reduktion von etwa einer halben Stelle gegenüber 2004.

Wie schon in den vergangenen Jahren werden Anfragen von Kunden, die nach nachrichtenlosen Vermögenswerten suchen, auf die sie Anspruch haben und die sie bei einer Bank in der Schweiz vermuten, von einem weiteren Mitarbeiter behandelt.

Rechnungswesen, Personaladministration, Übersetzungen und Sekretariatsarbeiten werden von zwei Personen ausgeführt (eineinhalb Stellen). Insgesamt zählt die Geschäftsstelle acht fest angestellte Personen, die zusammen ein Pensum von rund sechseinhalb Stellen erbringen. Dies vergleicht sich mit einem Äquivalent von knapp sieben Vollzeitstellen im Vorjahr. Auch 2005 wurden – ausser für Übersetzungsdienste – praktisch keine externen Fachleute beschäftigt.

Für ihren grossen Einsatz im Interesse der Kunden und der Banken sei an dieser Stelle herzlich gedankt. Ein Dank gebührt auch dem Stiftungsrat, der dem Ombudsman immer wieder die Bestätigung und den nötigen Rückhalt gibt, seine Aufgabe in voller Unabhängigkeit und damit im Einklang mit dem Stiftungszweck wahrnehmen zu können.

*Hanspeter Häni
Ombudsman*

Geschäfts- stelle

Geschäftsstelle Schweizerischer Bankenombudsman

<i>Hanspeter Häni, lic. rer. pol.</i>	<i>Bankenombudsman</i>
<i>Christian Guex, lic. rer. pol.</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Rudolf Schenker</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Martin Tschan, lic. iur., Rechtsanwalt</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Monique Gast</i>	<i>Französische Korrespondenz</i>
<i>Marlen Leu</i>	<i>Rechnungswesen, Personaladministration</i>
<i>Georg Oetterli</i>	<i>Telefonische Auskünfte</i>
<i>Stefan Peter, lic. rer. pol.</i>	<i>Leiter Anlaufstelle</i>
<i>Walter Egger, Dr. iur., Rechtsanwalt</i>	<i>Konsulent</i>

<i>Adresse</i>	<i>Schweizerischer Bankenombudsman Bahnhofplatz 9 Postfach 1818 CH-8021 Zürich</i>
----------------	--

<i>Telefon (8.30–11.30 Uhr)</i>	<i>+41 (0)43 266 14 14 deutsch/englisch +41 (0)21 311 29 83 französisch/italienisch</i>
---------------------------------	---

<i>Fax</i>	<i>+41 (0)43 266 14 15</i>
------------	----------------------------

<i>Website</i>	<i>www.bankingombudsman.ch</i>
----------------	---

Stiftung

Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman

Otto Schoch, Dr. iur.

Präsident, alt Ständerat, Herisau

Paul Hasenfratz

*Vizepräsident, alt CEO Zürcher Kantonalbank,
Wallisellen*

Jean-François Aubert, Prof., Dr. iur.

alt Ständerat, Peseux

Ulrich Cavelti, Prof., Dr. iur.

*Präsident des Verwaltungsgerichts
des Kantons St. Gallen und
nebenamtlicher Bundesrichter, St. Gallen*

Margrit Krüger-Eggenberger

*alt Präsidentin des Konsumentinnenforums
Schweiz KF, Werdenberg*

Christoph Winzeler, PD, Dr. iur.

Administrator der Stiftung, Basel

Ernst & Young AG, Basel

Revisionsstelle



