

Jahres- bericht 2011

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



Zweckartikel der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman:

Die Stiftung hat den Zweck, Bankkunden mit einem Ombudsman eine neutrale und unabhängige Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis zur Verfügung zu stellen. Die Tätigkeit des Ombudsman erstreckt sich auf das ganze Gebiet der Schweiz.



Inhalt

<i>Kernpunkte</i>	6
<i>Verfahren</i>	10
<i>Statistik</i>	12
<i>Nachrichtenlose Vermögenswerte</i>	20
<i>Personal</i>	25
<i>Beispiele</i>	26
<i>Geschäftsstelle</i>	46
<i>Stiftung</i>	47

Kernpunkte

In der sich sehr rasch wandelnden Bankenwelt und erst recht nach der tiefgreifenden Erschütterung der Finanzkrise von 2008/2009 ist es nicht nur für die Stiftung bzw. den Stiftungsrat Schweizerischer Bankenombudsman, sondern auch für den Ombudsman selbst unabdingbar, sich Gedanken darüber zu machen, ob bzw. welche Änderungen im Rollen- und Selbstverständnis der Institution notwendig sind, damit sie die Bankkundinnen und -kunden im Konfliktfall auch unter den neuen Verhältnissen und noch besser als bisher unterstützen kann. Im Berichtsjahr standen folgende Themen im Zentrum dieser Auseinandersetzung:

Soll der Ombudsman nicht nur beraten und vermitteln, sondern auch entscheiden?

Der Vertrieb von Produkten von Madoff und Lehman hat zahlreichen Anlegern grosse Probleme beschert. Eine Prüfung der Finanzmarktaufsicht FINMA ergab, dass die Hauptursache dafür Lücken in den Bestimmungen waren, welche das Verhältnis zwischen Bank und Bankkunden regeln. Mit ihrem Bericht «Regulierung von Produktion und Vertrieb von Finanzprodukten an Privatkunden – Stand, Mängel und Handlungsoptionen» (FINMA-Vertriebsbericht 2010, www.finma.ch → Medien → Medienmitteilungen 2010 → 10.11.2010: Vertriebsregeln – FINMA lanciert die Diskussion für einen besseren Kundenschutz) – der Bericht wurde am 10. November 2010 in die Vernehmlassung geschickt – wollte die FINMA deshalb eine breite Diskussion für einen besseren Kundenschutz eröffnen und schlug namentlich vor, eine Ombudsstelle für alle Finanzdienstleister zu schaffen und diese Stelle mit einer Entscheidungskompetenz auszustatten. Der Ombudsman würde also in strittigen Fällen ein für die Bank verbindliches Urteil fällen. Eine Konsumentenorganisation begrüsst die Haltung der FINMA. Auch in den Medien wurde das Thema aufgegriffen und die Rolle des Bankenombudsman kritisch hinterfragt.¹

Wir hingegen konnten uns aus guten Gründen den Vorschlag der FINMA nicht zu eigen machen, denn es läge nicht im Interesse der Kunden, wenn die Ombudsstelle zu einer Art Branchengericht umfunktioniert würde. Zu offensichtlich sind die Vorteile der geltenden Regelung: «Ohne Entscheidungskompetenz können die Banken wie auch die Kunden offener mit dem Bankenombudsman kommunizieren, müssen sie doch nicht damit rechnen, dass alles, was sie mitteilen, gegen sie verwendet werden kann. Ferner ist es unsere Überzeugung, dass die Ausgestaltung des Vermittlungsverfahrens als «Gerichtsverfahren» den Druck auf die Kunden, sich schon im Schlichtungsverfahren fachkundig vertreten zu lassen, erhöhen wird. Solange die Entscheidshoheit bei den Parteien liegt, bestimmen sie, wie weit sie sich verpflichten wollen.» Auf der anderen Seite regten wir eine Ergänzung des bestehenden Konzeptes insbesondere für die (wenigen, aber stossenden) Fälle an, wo «die Bank sich offensichtlich wider besseres Wissen ihrer Verantwortung zu entziehen versucht». (Vernehmlassung als PDF zum Download: <http://bit.ly/IjjVkr>).

¹ Am 24.2.2012 hat die FINMA als Resultat der Vernehmlassung ein «FINMA-Positionspapier Vertriebsregeln» (Regulierung der Produktion und des Vertriebs von Finanzprodukten publiziert: www.finma.ch → Medien → Medienmitteilungen → 24.2.2012: FINMA schlägt Massnahmen zur Stärkung des Kundenschutzes vor).

Standortbestimmung

Die intern und extern geführte Diskussion um die Rolle des Bankenombudsman und die Tatsache, dass die Ombudsstelle im Jahr 2013 ihr 20-jähriges Bestehen feiern kann, haben den Stiftungsrat der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman zu einer Standortbestimmung bewogen. Den Ausschlag dazu gaben vor allem die stark gestiegenen Kundenanfragen (Stichwort «Serienfälle») und die in diesem Zusammenhang erheblich verminderte Bereitschaft von, wenn auch nur ein paar wenigen, Banken, die Lösungsvorschläge des Bankenombudsman zu akzeptieren. Der Stiftungsrat gab dem früheren CEO der Schweizerischen Bankiervereinigung, Urs Philipp Roth-Cuony, eine Studie in Auftrag («Evaluation BOM»). Diese sollte im Hinblick auf die weitere Debatte eine fundierte Analyse der Institution und der praktischen Arbeit des Bankenombudsman sowie Vorschläge für die Weiterentwicklung der Bankenombudsstelle liefern. Roths rund 90-seitiger Bericht (Download der Studie <http://bit.ly/J11Q6R>) geht auf alle Fragestellungen ein und enthält 10 konkrete Empfehlungen für die weitere Ausgestaltung der Bankenombudsstelle. Der Stiftungsrat hat diese Vorschläge geprüft und den Grossteil der angeregten Verbesserungen der Reglemente und des praktischen Verfahrens bereits in die Wege geleitet.

Die Studie kommt zum Schluss: Das Konzept des Schweizerischen Bankenombudsman hat sich bewährt und braucht den Vergleich mit entsprechenden ausländischen Konzepten keineswegs zu scheuen. Die reglementarischen Grundlagen und die informell entwickelte Verfahrenspraxis entsprechen den Empfehlungen der EU-Kommission und bieten Gewähr für:

- Unabhängigkeit und Neutralität
- Transparenz und Effizienz
- Umfassende Abklärungsbefugnis (Auskunfts- und Akteneditionspflicht der Bank)
- Faires, kontradiktorisches Verfahren, rechtliches Gehör
- Beurteilung der Kundenbeschwerden nach Recht und Billigkeit
- Unentgeltlichkeit des Verfahrens und Niederschwelligkeit der Ansprache des Bankenombudsman
- Handlungsfreiheit und Vertretungsrecht

Die von der FINMA zur Diskussion gestellte Entscheidungskompetenz erachtet Roth für das Ombudsverfahren als nicht sinnvoll. Er stellt fest, sie habe sich bisher nicht als Standard in Ombudssystemen der Finanzdienstleistungswirtschaft durchgesetzt und sei dem Konzept des klassischen Ombudsman sogar fremd.

Statistik

Der statistische Teil stellt die Entwicklung der Anzahl Fälle und ihre Aufteilung nach Sachgebieten, geografischer Herkunft und weiteren aufschlussreichen Kriterien dar. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 1889 Fälle bearbeitet, was einer leichten Abnahme gegenüber 2010 gleichkommt.

Diese Zahl liegt jedoch immer noch beträchtlich über den vor den Spitzenjahren 2008/2009 festgestellten Volumina. Erfreulich ist der weitere Anstieg unserer Akzeptanzquote: In 91% der Fälle, in welchen der Ombudsman von der Bank eine Berichtigung verlangte, erklärte sich diese einverstanden. Die Tendenz, dass Kunden eine für sie unvoreilhaftige Beurteilung des Ombudsman mehr als früher hinterfragen oder anzweifeln, besteht weiterhin. Diese Entwicklung dürfte allerdings nicht nur in unserem Tätigkeitsgebiet festzustellen sein.

Die in den Medien ausführlich kommentierten Ereignisse rund um Währungs- und Verschuldungs-entwicklungen prägten sich im Bewusstsein vieler Bankkunden negativ ein. Zudem nimmt die Bereitschaft, eine der eigenen Meinung nicht entsprechende Beurteilung zu akzeptieren, wohl generell ab. Einer Bank «Recht» zu geben, scheint für einige Bankkunden grundsätzlich inakzeptabel zu sein.

Gleichzeitig wollen wir nicht verschweigen, dass wir manchmal auch mit Banken mit beträchtlichem Aufwand um Lösungen ringen müssen und dass in einzelnen Fällen unsere Bemühungen sogar auch dann erfolglos bleiben, wenn die Fakten eindeutig für den Kunden sprechen. So etwas kommt zwar selten vor, aber es ist dem Vertrauen der Bankkunden natürlich nicht förderlich. Unbefriedigend sind auch diejenigen Fälle, in denen Parteien Inhalte von Beratungsgesprächen, die für eine mögliche Haftung der Bank entscheidend sind, kontrovers wiedergeben oder die sich ausschliesslich um umstrittene mündliche Auftragserteilungen oder Vertragsabschlüsse drehen. In solchen Fällen kann allenfalls ein Beweisverfahren – ein solches führt nur der Richter – Klarheit schaffen.

Fallbeispiele

Bei der Auswahl der interessanten Fälle für den Jahresbericht stellten wir, auch für uns überraschend, fest, wie oft es um die Legitimation geht, also darum, ob jemand über ein Bankguthaben verfügen, Aufträge erteilen oder schon nur Auskunft über das Bestehen einer Kundenbeziehung erhalten darf. Solche Fragen stellen sich insbesondere im Zusammenhang mit Erbschaftssachen oder bei Kindesvermögen. Die Beispiele lassen aber auch erkennen, dass die Ombudsstelle jederzeit in der Lage sein muss, die komplexen Themen im Bereich von Bank und Kunde sowie die rasche Entwicklung des Bankwesens im Auge zu behalten und zu beherrschen.

Generell sind die Fallbeispiele so gewichtet und bearbeitet, dass sie die sachlich zentralen Punkte und Aussagen verdeutlichen, aber keine Rückschlüsse auf die Einreicher und die betroffene Bank zulassen. Sie zeigen die vielfältigen und komplexen Einzelheiten und Überlegungen auf, welche in die Beurteilungen und Empfehlungen des Ombudsmann einfliessen können. Es liegt in der Natur der Sache, dass viele Bankkunden von dieser Komplexität oftmals überrascht sind, müssen doch sowohl fachliche als auch juristische und Billigkeitsüberlegungen berücksichtigt werden. Es ist uns wichtig, Kundinnen und Kunden in verständlicher Sprache über die für einen Entscheid ausschlaggebenden Faktoren zu informieren und den Entscheid so zu begründen, dass er für sie nachvollziehbar ist.

Nachrichtenlose Vermögen

Die Anzahl Anfragen im Bereich Suche nach nachrichtenlosen Vermögen war im Berichtsjahr leicht rückläufig. Die sich aus dem Suchen ergebenden «Treffer» lagen jedoch leicht höher als im Vorjahr, wobei sich die so gefundenen Werte mit CHF 5,4 Mio. betragsmässig unter dem Vorjahr bewegten. Seit Einführung der geltenden Richtlinien im Jahr 2001 konnten so insgesamt 268 nachrichtenlose Kontobeziehungen und 30 Schrankfächer ermittelt und den Berechtigten Werte von insgesamt CHF 37,1 Mio. zugänglich gemacht werden. Dies zeigt die nach wie vor ungebrochene Bedeutung dieser Stelle auf.

Dank

Unser Dank geht auch in diesem ereignisreichen Berichtsjahr an alle Beteiligten:

- *an die unseren Rat und Hilfe suchenden Bankkunden für ihr Vertrauen in die Institution und dafür, dass sie uns immer wieder wertvolle Hinweise für die Verbesserung unserer Tätigkeit geben,*
- *an die Banken für ihre in den meisten Fällen sehr lösungsorientierte Haltung,*
- *an den Stiftungsrat für seine stete anregende Unterstützung unserer Tätigkeit,*
- *an die Medien für ihre sachliche und informative Berichterstattung und*
- *an alle Mitarbeitenden für den geleisteten Einsatz und ihre Bereitschaft, die kommenden Herausforderungen, an denen es uns auch in Zukunft nicht mangeln wird, mit Mut und Elan anzugehen.*

*Hanspeter Häni
Bankenombudsman*

Verfahren

Die Aufgaben und Kompetenzen des Ombudsmann sowie die Voraussetzungen für eine Vermittlung und der Ablauf des Verfahrens sind auf unserer Website www.bankingombudsman.ch ausführlich erklärt. Wir beschränken uns hier deshalb auf Punkte, die uns besonders wichtig erscheinen:

Zugang mündlich und schriftlich

Persönliche Vorsprachen beim Ombudsmann sind die Ausnahme. Der überwiegende Teil der Rat suchenden Kunden gelangt entweder per Telefon oder schriftlich an die Ombudsstelle. Telefonische Anfragen bieten, insbesondere als Erstkontakt, einige Vorteile, können doch Vorgehens- und andere Fragen vorab rasch und unkompliziert und ohne administrativen Aufwand für den Kunden beantwortet werden. Zudem ermöglicht ein solches Gespräch die Beantwortung von Fragen des Kunden zu Verträgen, Bankdienstleistungen oder banküblichem Verhalten sowie eine erste Beurteilung des Sachverhalts. Dabei kann auch der Stand der Auseinandersetzung in Erfahrung gebracht und gemeinsam über das mögliche weitere Vorgehen entschieden werden. Ein bedeutender Anteil der telefonisch vorgebrachten Fälle wird so bereits im Gespräch erledigt, sei es, weil Fragen beantwortet oder weil vorhandene Zweifel des Kunden am korrekten Verhalten der Bank ausgeräumt werden können. Hin und wieder kann oder muss dem Kunden bereits am Telefon mitgeteilt werden, dass mangels ersichtlichen Fehlverhaltens der Bank oder aus anderen Gründen, wie z.B. ein bereits laufendes amtliches Verfahren, keine Vermittlung möglich ist.

Fairness

Ergeben sich Hinweise auf ein mögliches Fehlverhalten der Bank, so bittet die Ombudsstelle den Kunden, seine Beanstandung schriftlich an die Bank zu richten und diese zu einer schriftlichen Antwort aufzufordern. Dieser Schritt ist unabdingbar, ist es doch ein Gebot der Fairness, dass der Ombudsmann bereits für eine erste Meinungsbildung die Haltung und die Argumente beider Parteien kennt. Vor allem aber erhalten so beide Seiten die Möglichkeit, sich vor Einleitung eines Vermittlungsverfahrens direkt zu einigen.

Kommt auf direktem Weg keine Einigung zustande, kann der Kunde sein Dossier einreichen und der Ombudsmann nimmt eine erste Beurteilung vor, gestützt auf die eingereichte Dokumentation inklusive Stellungnahme der Bank. Auch hier: Kann ein Fehlverhalten der Bank ausgeschlossen werden, wird dieser Befund dem Kunden schriftlich mitgeteilt und begründet. Wenn nicht, gelangt der Ombudsmann an die betreffende Bank und ersucht sie um Stellungnahme.

Der Kunde bleibt Herr des Verfahrens

In keinem Fall nimmt der Ombudsmann mit der Bank Kontakt auf, bevor ihn der Kunde ausdrücklich dazu ermächtigt. Der Kunde hat auch jederzeit das Recht, das Verfahren beim Bankenombudsmann abubrechen.

Unternimmt der Ombudsman mit Ermächtigung des Kunden zusätzliche Abklärungen bei der Bank und kommt er gestützt darauf zum Schluss, dass diese in jeder Hinsicht korrekt gehandelt hat, so teilt er dies dem Kunden mit schriftlicher Begründung mit. Bestätigt sich umgekehrt ein Fehlverhalten und ist die Bank zu einer Korrektur bereit, leitet der Ombudsman das Angebot zur gütlichen Einigung an den Kunden weiter und empfiehlt ihm, es anzunehmen. Lehnt es die Bank ausnahmsweise trotz Aufforderung des Ombudsman ab, dem Kunden ein Angebot zu machen, wird das Verfahren ergebnislos eingestellt. Der Kunde muss dann entscheiden, ob er den Rechtsweg beschreiten will.

Transparenz

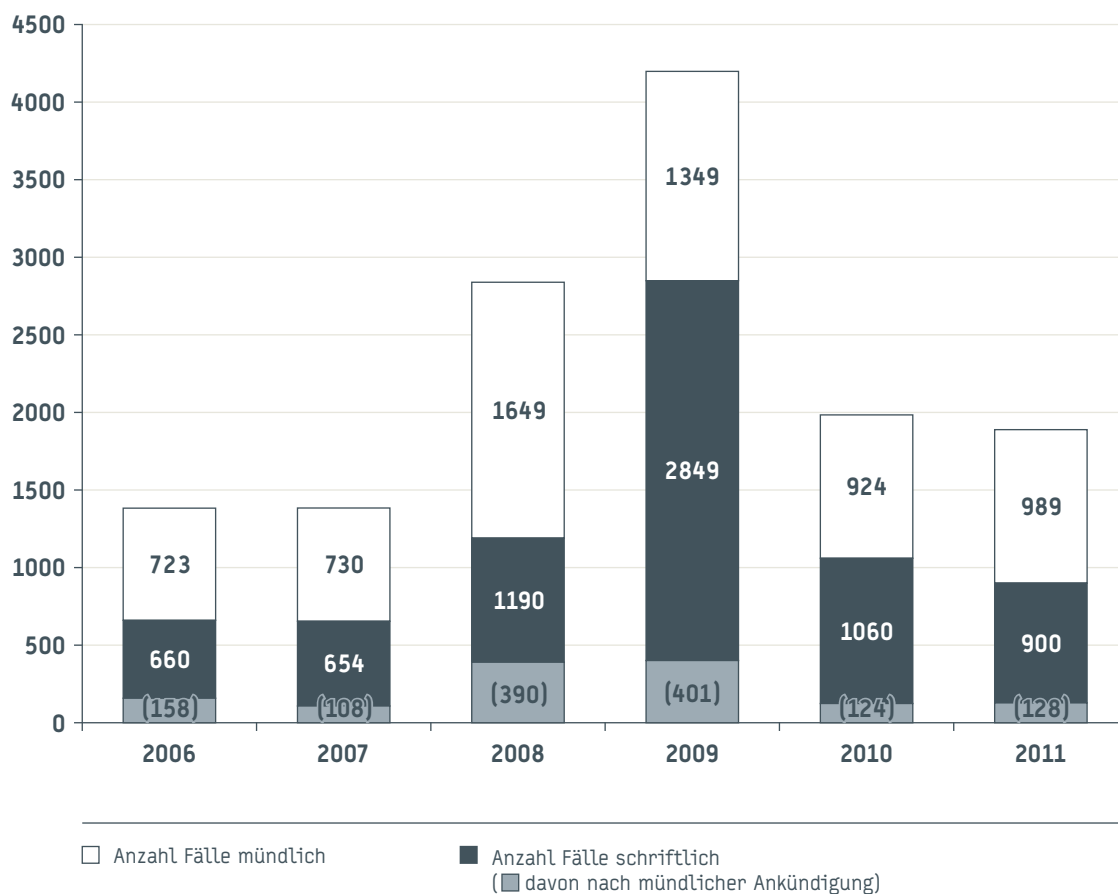
Der Ombudsman achtet in jedem Fall genau darauf, dass Bankkunde und Bank am Schluss des Verfahrens den gleichen Informationsstand haben. Unbesehen darum, ob nun Kunde oder Bank «Recht» hat: Am Schluss des Verfahrens unterrichtet der Ombudsman den Kunden schriftlich über die Argumente – seine eigenen wie auch diejenigen der Bank. Im Sinne der Transparenz erhält die Bank eine Kopie dieses abschliessenden Berichts des Ombudsman an ihren Kunden.

Statistik

Unsere Statistik erfasst mündliche und schriftliche Fälle getrennt, wobei im Total diejenigen mündlichen Fälle, auf die eine schriftliche Eingabe folgt, herausgerechnet werden. Diese «Nettobetrachtung» widerspiegelt zwar nicht den Arbeitsaufwand (einer zuerst mündlich und dann schriftlich vorgetragenen Angelegenheit), ist aus unserer Sicht aber sachgerecht, könnte doch auch eine schriftliche Eingabe Telefongespräche mit dem Kunden bedingen, welche in der Statistik nicht als mündlicher Fall erfasst würden.

Im Berichtsjahr 2011 hat die Ombudsstelle 1889 Fälle bearbeitet. Diese Zahl entspricht einer Abnahme um rund 5% (2010: 1984), sie ist aber, verglichen mit dem langjährigen Durchschnitt von 1300 bis 1400 Fällen, immer noch recht hoch. Die schriftlichen Fälle gingen im Berichtsjahr um 15% zurück, die mündlichen stiegen um rund 7%.

Entwicklung der abgeschlossenen Fälle



Die nachfolgenden Detailzahlen basieren wie jedes Jahr ausschliesslich auf den im Berichtsjahr abgeschlossenen schriftlichen Ombudsfällen.

Entwicklung der Anteile nach Sachgebiet

Seit dem Jahr 2010 zeigen und kommentieren wir die Entwicklung der fünf Sachgebiete «Anlageberatung, Vermögensverwaltung», «Börse, Depot», «Kredite», «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» und «Diverses» und zusätzlich der Untergruppen «Festhypotheken», «variable Hypotheken» etc. Nachdem in den letzten Jahren, besonders in den Jahren 2008 und 2009, «Anlageberatung, Vermögensverwaltung» die grösste Gruppe der schriftlich abgeschlossenen Ombudsfälle stellte, war es im Jahr 2011 mit 28% das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Grund dafür ist nicht nur die Abnahme der Anlageberatungsfälle (2010: 247, 2011: 162), sondern vor allem die Zunahme der Untergruppe «Konto».

Anlageberatung, Vermögensverwaltung

In diesem Sachgebiet werden angebliche Beratungsfehler der Bank oder vereinbarungswidrige Umsetzungen von Risiko- oder Anlageprofil behandelt. Im Jahr 2011 waren in beiden Gebieten vermehrt auch Währungsrisiken (Währungsverluste durch den starken Franken) ein Thema. So kritisierten einige Kunden, die Bank habe sie zwar über Aktien-, Zinsänderungs- und Emittentenrisiken informiert, sie habe es jedoch versäumt, sie rechtzeitig auf das Risiko aufmerksam zu machen, das der hohe Fremdwährungsanteil ihrer Produkte darstellte. Das habe zu schlimmen Überraschungen geführt. Der Anteil «Anlageberatung, Vermögensverwaltung» reduzierte sich von 32% (Vorjahr) auf 25% im Jahr 2011, wobei die Anlageberatungsfälle überproportional und diejenigen der Vermögensverwaltung nur leicht zurückgingen.

Börse, Depot

Die Fälle, in denen eine fehlerhafte oder unvollständige Ausführung von Börsenaufträgen (Wertschriften-, Rohstoff- oder Fremdwährungstransaktionen) oder nicht korrekt abgerechnete Fondsanteile im Zentrum stehen, stiegen von rund 12% (Vorjahr) auf 15%.

Konto, Zahlungsverkehr

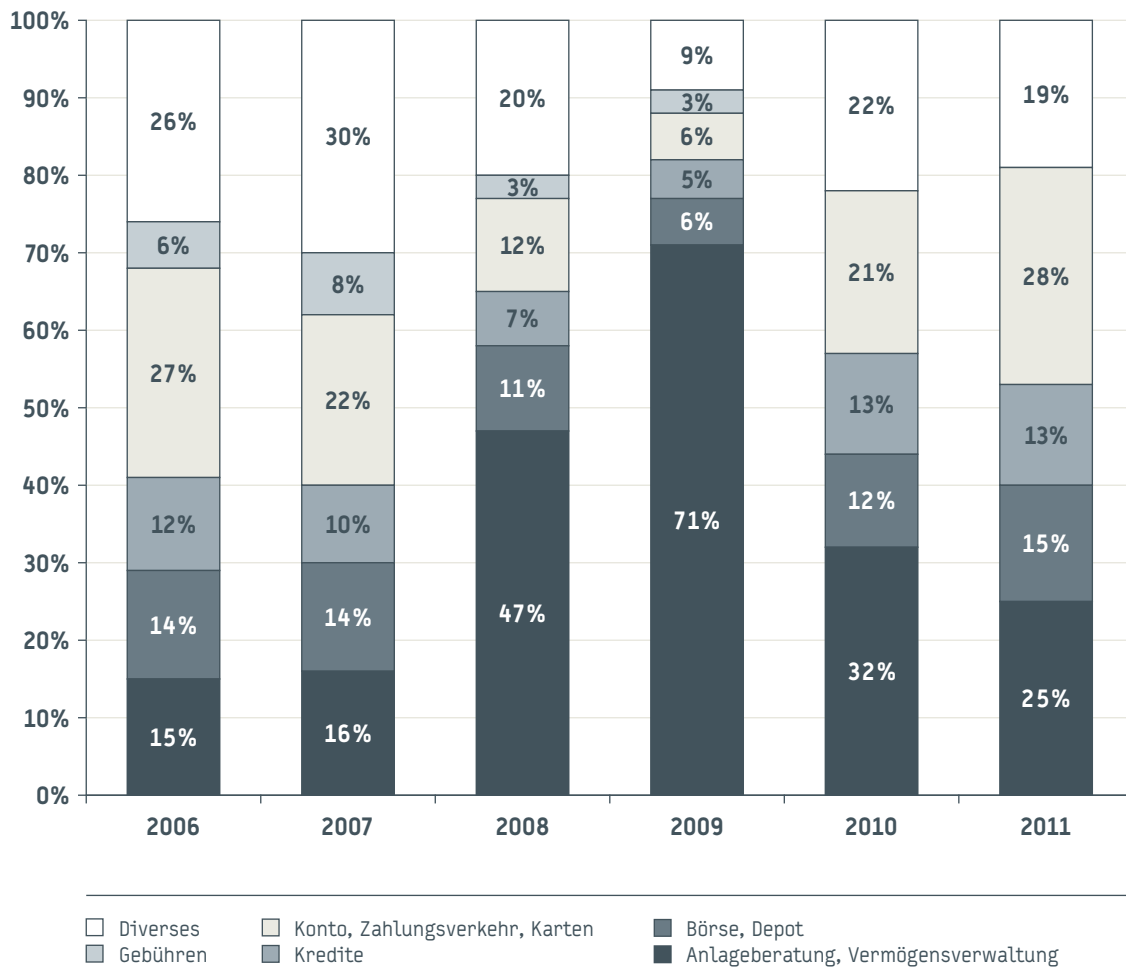
Hier nahmen die Fälle deutlich zu. Grund dafür war nicht zuletzt, dass immer mehr Banken für ausländische Kunden spezielle Bedingungen vorsehen (Stichwort US-Status) und insbesondere eine «Kontoführungsgebühr Ausland» einführen, die höher ist als die Kontoführungsgebühr für Schweizer. Die Kunden kritisierten nicht nur die Gebühr als solche, sondern auch die Tatsache, dass sie von der Bank vor Einführung nicht oder nicht rechtzeitig informiert worden seien. Die anderen Bereiche dieser Gruppe, wie «Zahlungsverkehr» und «Karten», blieben etwa auf Vorjahresniveau.

Diverses

In dieser Rubrik werden Fälle zusammengefasst, die inhaltlich sehr unterschiedlich sind oder nur temporär auftreten. Im Berichtsjahr handelte es sich vor allem um Erbschaftsangelegenheiten und Steuerfragen, aber auch um Fälle, in denen der Kunde von der Bank Ertragnisaufstellungen über vergangene Jahre verlangte und dann kritisierte, dass ihm die Bank für diesen Aufwand Rechnung stellte.

«Anlageberatung, Vermögensverwaltung» und «Börse, Depot» können als Anlagethemen zusammengefasst werden und bilden seit Jahren mit mindestens 30% die grösste Gruppe der schriftlichen Ombudsfälle. Kommerzfälle («Kredite») liegen normalerweise zwischen 10% und 13%. Im Berichtsjahr waren es total 116 Fälle (Anteil: 13%), wobei wie im Jahr 2010 die Festhypotheken (59 Fälle, 6,6%) den grössten Teil stellten.

Entwicklung der Anteile nach Sachgebiet*



* Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Fallstruktur*

Sachgebiete	2010		2011	
	Anzahl	%	Anzahl	%
Anlageberatung	247	23,30%	162	18,00%
Vermögensverwaltung	87	8,21%	63	7,00%
Börse/Depot (inkl. «Execution only»)	131	12,36%	134	14,89%
Festhypothek	51	4,81%	59	6,56%
Variable Hypothek	2	0,19%	4	0,44%
Spezialhypothek	7	0,66%	0	0,00%
Hypotheken allg.	32	3,02%	20	2,22%
Baukredit	8	0,75%	8	0,89%
Lombardkredit	14	1,32%	10	1,11%
Konsumkredit/-leasing	12	1,13%	10	1,11%
Übrige Kredite	16	1,51%	5	0,56%
Konto/Sparheft	113	10,66%	145	16,11%
Zahlungsverkehr	59	5,57%	58	6,44%
Checks	8	0,75%	8	0,89%
Bankkarte	23	2,17%	23	2,56%
Kreditkarte	22	2,08%	15	1,67%
Diverses	228	21,51%	176	19,55%
Total	1060	100,00%	900	100,00%

Schlüsselkriterien

Gebühren	92	8,68%	85	9,44%
Abwicklungsfehler	65	6,13%	50	5,56%
Betrug	38	3,58%	47	5,22%
E-Banking	11	1,04%	9	1,00%
Legitimation	48	4,53%	71	7,89%
Vorsorge	7	0,66%	11	1,22%
Keines	799	75,38%	627	69,67%
Total	1060	100,00%	900	100,00%

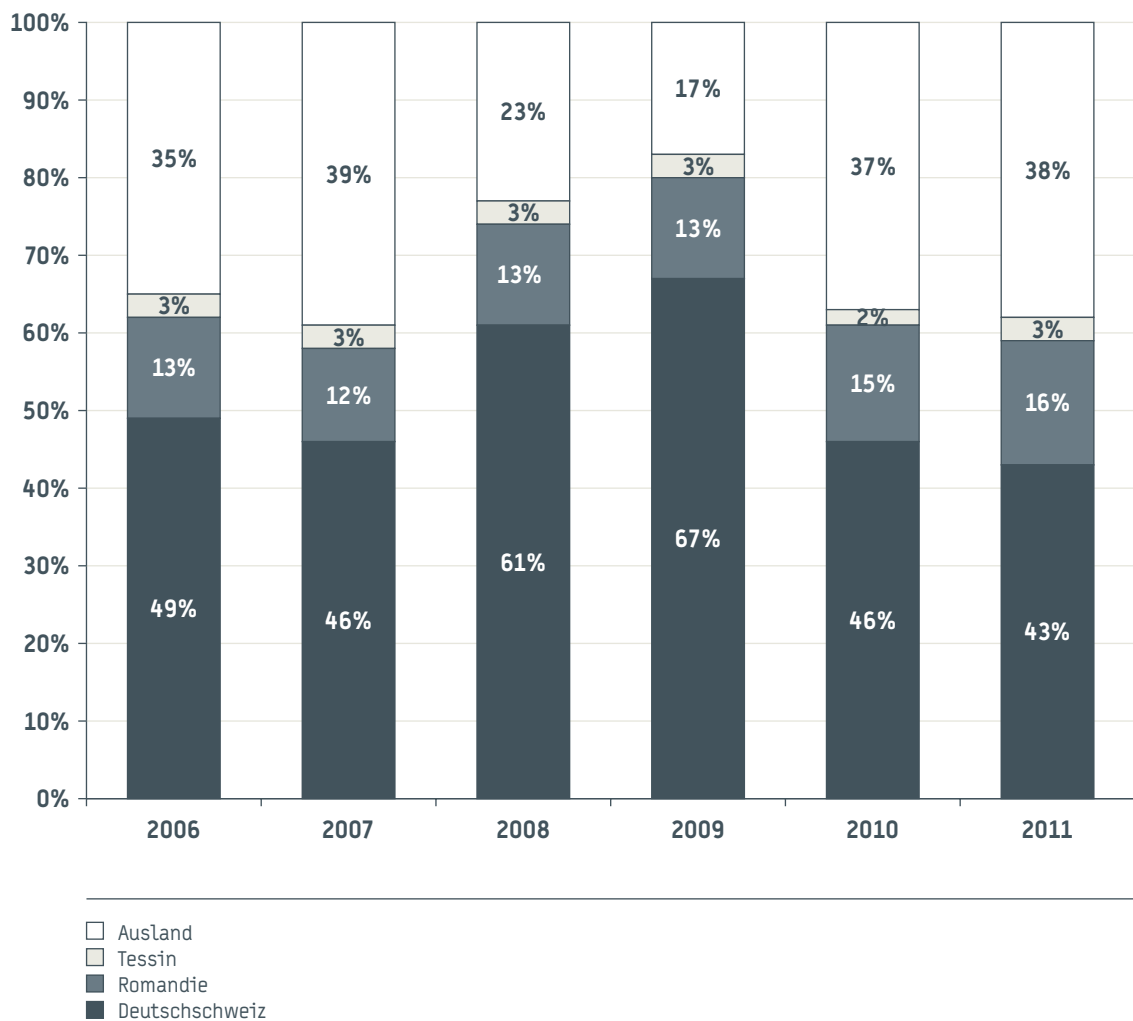
* Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Seit dem Jahr 2010 werden «Gebühren» nicht mehr als Sachgebiet, sondern nur noch als «Schlüsselkriterium» geführt (siehe Tabelle). Ihr Anteil nahm von 8,7% auf 9,4% leicht zu. Das Jahr 2011 brachte leider eine Zunahme der Fälle, denen betrügerisches Handeln von Dritten zugrunde lag. Sie nahmen von 38 (2010) auf 47 zu. Betroffen waren vor allem Kredit- und Bankkarten (Maestro), Zahlungsverkehr und Checkbetrug.

Geografische Herkunft der Kunden

Seit dem Jahr 2000 nimmt der Anteil der Eingaben ausländischer Kunden stetig zu und erreichte im Jahr 2007 mit 39% den bisher höchsten Stand. Unterbrochen wurde diese Tendenz in den Jahren 2008 und 2009, bedingt durch die vielen Fälle im Zusammenhang mit Lehman Brothers, Absolute Return und anderen, die fast ausschliesslich Schweizer Anleger betrafen. Seit 2010 nimmt der Anteil ausländischer Kunden jedoch wieder zu und erreichte im Berichtsjahr mit 38% fast seinen Höchststand. Auch der Anteil der Anfragen aus der Welschschweiz nahm (leicht) zu und betrug 16%. Das erste Mal seit Erhebung dieser Statistik fiel der Anteil der Eingaben aus der Deutschschweiz unter 45% und betrug lediglich 43%. Im Jahr 2011 widerspiegelt die Zusammensetzung der Schweizer Eingaben in etwa die Anteile der Schweizer Sprachregionen, wobei die Deutschschweiz leicht überproportional und die welsche Schweiz leicht unterproportional vertreten ist.

Geografische Herkunft der Kunden*

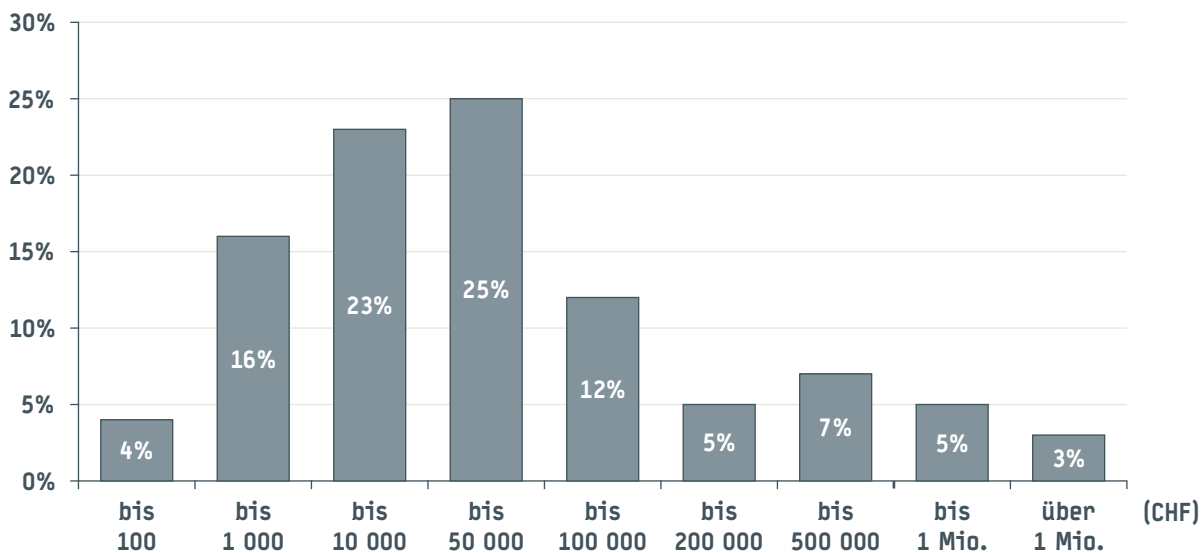


* Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Streitwert

Wir erheben den Streitwert nur dort, wo es möglich ist und uns sinnvoll erscheint. Unsere Tabelle für 2011 erfasst daher lediglich 58% der Fälle. Bei gegen zwei Drittel der Fälle ging es um Schadenssummen zwischen 1001 und 100000 Franken, bei 20% lag der Wert über 200000 Franken. Kleinstfälle und Fälle mit einem Streitwert von einer Million und mehr sind selten.

Streitwert*



* Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Anteil der Interventionen und Schlichtungsergebnisse

Seit Jahren liegt der Anteil der Fälle, in denen der Ombudsman bei der Bank interveniert, also ein Vermittlungsverfahren eröffnet, relativ konstant zwischen 30% und 40%. Der Ombudsman gelangt an die Bank, um Fehlern auf den Grund zu gehen, aber auch, um nicht eindeutige Situationen zu klären, damit er dem Kunden die zugrunde liegenden Sachverhalte genau auseinandersetzen kann. Ausnahmen waren bekanntlich die Jahre 2008 mit einer tiefen Interventionsquote von 23% und 2009 mit einer hohen von 58%. Im Berichtsjahr 2011 intervenierten wir in 32% der Fälle. Stellen wir ein Fehlverhalten der Bank fest, so verlangen wir von ihr eine entsprechende Korrektur. Im Vorjahr war das bei tiefen 30% aller Interventionen der Fall, im Berichtsjahr wieder bei 35%.

Wie aus der Tabelle «Schlichtungsergebnisse» ersichtlich, ist der Anteil der Fälle, in denen wir intervenierten und eine Korrektur eingefordert haben, (mit Ausnahme der Jahre 2008 und 2009) relativ konstant. Verändert hat sich jedoch die Einstellung der Banken gegenüber unseren Korrekturvorschlägen. Hatten sie in früheren Jahren über 90% davon akzeptiert, akzeptierten sie im Jahr 2009 nur noch 73%. Die Ursache dieses Einbruchs waren die vielen Lehman Brothers- und Absolute Return-Fälle, in denen mit einzelnen Banken kaum Lösungen gefunden werden konnten. Bereits im letzten Jahr erreichten wir aber mit 80% wieder eine bessere Akzeptanzquote, und das Jahr 2011 zeigt nun wieder 91%, was wir als gutes Ergebnis ansehen.

Schlichtungsergebnisse*

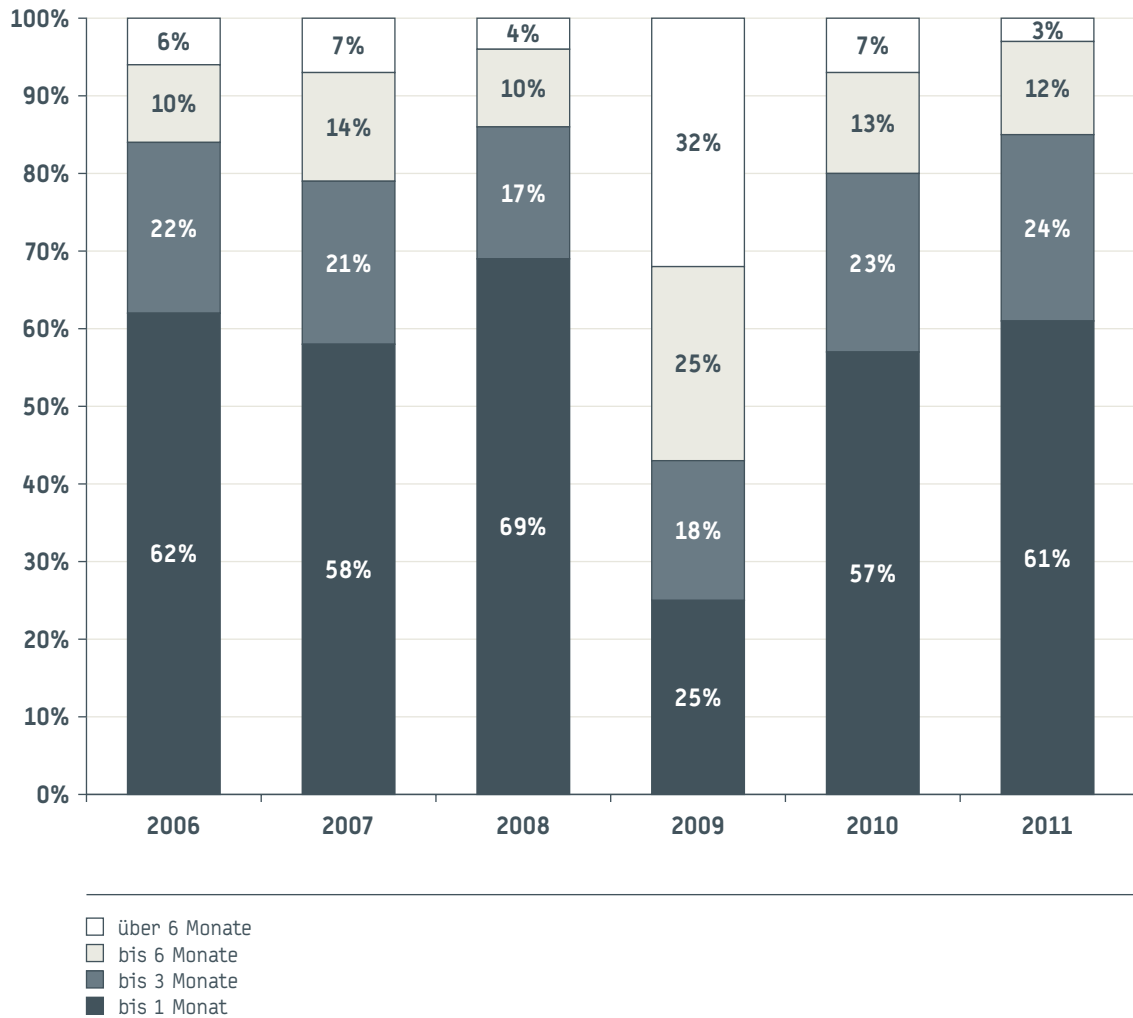
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Fälle	660 100%	656 100%	1 170 100%	2 849 100%	1 060 100%	900 100%
– Keine Intervention	419 63%	400 61%	898 77%	1 192 42%	691 65%	609 68%
– Intervention	241 37%	256 39%	272 23%	1 657 58%	369 35%	291 32%
Korrektur verlangt nach Intervention	115 100%	123 100%	129 100%	921 100%	109 100%	101 100%
– Korrektur stattgegeben	107 93%	106 86%	123 95%	672 73%	87 80%	92 91%
– Korrektur verweigert	8 7%	17 14%	6 5%	249 27%	22 20%	9 9%

* Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Bearbeitungsdauer

Die Behandlungsdauer der schriftlichen Fälle konnte im Jahr 2011 weiter gesenkt werden. So erhielten im Berichtsjahr 61% der Kunden innert Monatsfrist eine Antwort vom Bankenombudsman. Nach 3 Monaten waren weitere 24% (und somit total 85% der Einsprachen) abschliessend behandelt. Eine sehr lange Bearbeitungsdauer von über 6 Monaten war auch im Jahr 2011 die Ausnahme (3%).

Bearbeitungsdauer*



* Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Obwohl sich seit einiger Zeit die Verhandlungen mit der Bank nicht nur in Spezialfällen anspruchsvoller gestalten und von uns beharrlicher geführt werden müssen, versuchen wir, den Kunden innerhalb einer zumutbaren Frist Bescheid zu geben. Auch Bankkunden hinterfragen manchmal die Stellungnahmen des Ombudsmann, vor allem dann, wenn sie nicht ihren Erwartungen oder Wünschen entsprechen. Dies geschieht nicht selten auch dann, wenn die Bank ganz offensichtlich keine Fehler begangen hat. Hin und wieder entsteht so der Eindruck, es gehe lediglich darum, einen zahlungsfähigen Schuldigen zu suchen.

Website

Im Jahr 2011 verzeichneten wir auf unserer Website rund 3% mehr Besucher (2010: 29 181, 2011: 30 069). Die durchschnittliche Verweildauer blieb mit 4 bis 5 Minuten etwa gleich.

Nachrichten- tenlose Vermögens- werte

Die dem Bankenombudsman angegliederte «Zentrale Anlaufstelle» unterstützt seit 1996 Berechtigte bei der Ermittlung von sogenannt nachrichtenlosen Vermögenswerten, welche bei einer namentlich nicht bekannten Bank in der Schweiz vermutet werden. Die Anlaufstelle arbeitet dabei nach den «Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung über die Behandlung nachrichtenloser Konten, Depots und Schrankfächer bei Schweizer Banken» vom 1. Juli 2000. Diese wurden von der FINMA zu Standesregeln erhoben und gelten somit für alle Banken in der Schweiz, unabhängig davon, ob sie der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg) angehören oder nicht. Die Richtlinien können auf der Website der SBVg (www.swissbanking.org) eingesehen werden.

A. Verfahren

In der folgenden Beschreibung des Verfahrens sollen lediglich die wesentlichen Punkte aufgeführt werden:

a. Der Begriff «nachrichtenlos»

Vermögenswerte – oder besser Bankkundenbeziehungen – werden nachrichtenlos, sobald die Bank feststellt, dass der Kontakt zum Kunden und zu dessen allfälligen Bevollmächtigten abgebrochen ist:

- Wenn Schreiben von der Bank nicht mehr zugestellt werden können.
- Bei banklagernder Korrespondenz, Sparheften und Schrankfächern, wenn die Bank konkret Kenntnis davon hat, dass der Kunde verstorben ist, spätestens jedoch nach 10 Jahren ohne Kontakt mit dem Kunden resp. dessen Bevollmächtigten oder Erben.
- Wenn etwaige Bemühungen der Bank zur Wiederherstellung des Kontakts erfolglos geblieben sind.

b. Meldung an die zentrale Datenbank

Stellt die Bank fest, dass eine Kundenbeziehung nachrichtenlos geworden ist, so muss sie die Angaben zu Inhaber und Bevollmächtigten in eine zentrale Datenbank einspeisen. Die Meldung entfällt lediglich, wenn die bei der Bank deponierten Werte weniger als CHF 100 betragen.

c. Abfragelegitimation

Auf die zentrale Datenbank hat lediglich die Anlaufstelle des Schweizerischen Bankenombudsmann Zugriff. Dieser ist nur möglich in Form von Einzelabfragen. Bevor die Anlaufstelle eine Abfrage starten kann, muss sie die Legitimation des Antragstellers anhand eines Fragebogens und eingereichter offizieller Dokumente (Erbschein, Testamentsvollstrecker-Zeugnis etc.) überprüfen. Anschliessend erfolgt die eigentliche Abfrage, d. h., das System vergleicht – nach phonetischen Kriterien – die Suchaufträge täglich mit den von den Banken als nachrichtenlos gemeldeten Kundenbeziehungen und zeigt die so ermittelten Übereinstimmungen (Matches) an.

Erscheint ein vom System ermittelter Match als plausibel, so stellt die Anlaufstelle der betreffenden Bank die Unterlagen (Fragebogen und Dokumente) zur näheren Prüfung zu. Der Entscheid darüber, ob die gesuchte Kundenbeziehung tatsächlich einer als nachrichtenlos gemeldeten entspricht und ob die Anfragenden auch wirklich auskunftsberechtigt sind, ist Sache der betreffenden Bank. Die Anlaufstelle kann negative Entscheide bei Bedarf überprüfen.

B. Grenzen der Anlaufstelle

Die Suchmöglichkeiten der Anlaufstelle sind auf Kundenbeziehungen beschränkt, die als nachrichtenlos gemeldet sind. Gilt eine tatsächlich existierende Kundenbeziehung (noch) nicht als nachrichtenlos, so wird diese von der betroffenen Bank (noch) nicht gemeldet und kann demzufolge von der Anlaufstelle (noch) nicht ermittelt werden. Ein Ermittlungsgesuch an die Anlaufstelle ist somit aussichtslos, wenn z. B. nach dem Tod eines Bankkunden ein von ihm Bevollmächtigter den Kontakt mit der Bank aufrechterhält.

Häufig gelangen Berechtigte bereits kurz nach dem Tod eines mutmasslichen Bankkunden an die Anlaufstelle – zu einem Zeitpunkt also, wo eventuell vorhandene Werte von der Bank noch gar nicht als nachrichtenlos erkannt werden können. Die zentrale Datenbank berücksichtigt jedoch auch diese Fälle, indem sie neue Meldungen der Banken jeweils auch mit den alten Suchabfragen der Anlaufstelle abgleicht und daraus resultierende Matches anzeigt. Dass dies in der Praxis gut funktioniert, kann regelmässig konstatiert werden, wie im Statistikeil ersichtlich wird.

Abgeschlossene Kundenbeziehungen können gemäss Definition nicht nachrichtenlos werden. Sie werden deshalb von den Banken nicht in die zentrale Datenbank gemeldet und können folglich von der Anlaufstelle auch nicht ermittelt werden.

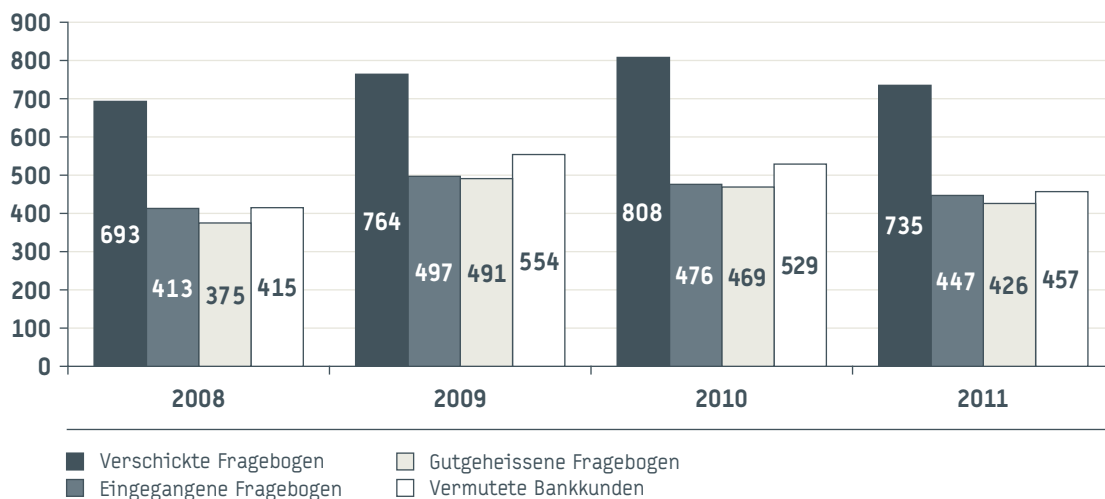
Schliesslich hat ein Verfahren dann keinen Sinn, wenn die Anfrage einen Fall betrifft, bei dem seit Ende des Zweiten Weltkriegs kein Kontakt mehr zwischen Kunde und Bank stattgefunden hat. Bereits 1997 haben die Schweizer Banken Listen mit noch bestehenden Kundenbeziehungen aus dieser Zeit veröffentlicht, und bisher konnte die Anlaufstelle in der zentralen Datenbank auch keine 1997 unveröffentlichten Beziehungen aus der Zeit vor 1945 feststellen. Bei den immer noch zahlreichen Anfragen, welche die Zeit vor Ende des Zweiten Weltkriegs betreffen, wird jeweils über die minimalen Erfolgchancen informiert, was aber viele Antragsteller nicht davon abhält, auf einer Abfrage zu bestehen.

C. Statistik

Im Berichtsjahr wurden bei der Anlaufstelle 735 (2010: 808) Fragebogen angefordert, wobei weit mehr als die Hälfte der Antragsteller (456) von der Möglichkeit Gebrauch machten, den Fragebogen mit dem entsprechenden Formular auf unserer Website zu bestellen. Im selben Zeitraum wurden 447 (476) ausgefüllte Fragebogen retourniert und 426 (469) davon nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Aus diesen 426 Fragebogen resultierten insgesamt 457 (529) Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank eingegeben wurden. Über die Jahre konstante 15% dieser Namen betrafen den Zeitraum vor 1945. Das System ermittelte in der Folge zahlreiche Matches, wovon die Anlaufstelle 65 (65) als plausibel taxierte und den meldenden Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zugestellt hat. Diese bestätigten in 38 (27) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung und so konnten Berechtigten Werte in der Höhe von CHF 5,4 Mio. und 6 Schrankfächer zugänglich gemacht werden. Wiederum betrafen 17 Übereinstimmungen Kundenbeziehungen, nach denen in den Vorjahren bereits eine Suche veranlasst worden war. Die Anfragenden erhielten damals eine vorläufig negative Antwort, weil die kontoführende Bank die Beziehung noch nicht als nachrichtenlos erkannt und somit nicht gemeldet hatte. Damit hat sich einmal mehr eindrücklich gezeigt, dass das System diesbezüglich einwandfrei funktioniert, indem es frühere Suchaufträge der Anlaufstelle automatisch mit den neu eingespeisten Bankmeldungen vergleicht und entsprechende Treffer anzeigt.

Seit 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 271 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von CHF 37,1 Mio. sowie 30 Schrankfächer zugänglich machen.

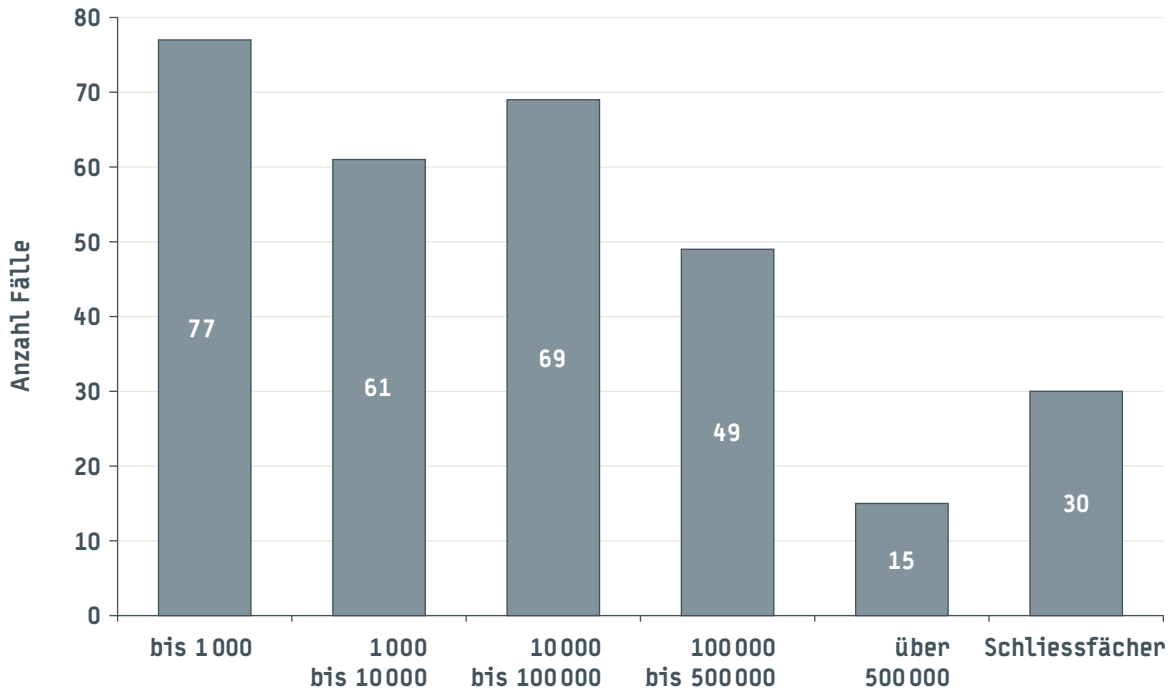
Entwicklung der Anfragen bei der Anlaufstelle 2008 bis 2011



Statistik 1. Januar bis 31. Dezember 2011 (in %)

	Versickte Fragebogen	Eingegangene Fragebogen	Gutgeheissene Fragebogen	Vermutete Bankkunden	Tatsächliche Übereinstimmungen
Europa	77,6	77,9	77,7	78,1	71,1
Schweiz	11,2	8,7	9,2	9,8	7,9
Deutschland	28,7	29,1	28,4	30,0	28,9
Frankreich	10,2	12,5	12,2	12,3	15,8
Italien	5,3	6,7	6,3	5,5	0
Osteuropa	7,0	6,3	6,3	5,9	0
Übriges Europa	15,3	14,5	15,3	14,7	18,4
Afrika	1,4	1,1	1,2	1,1	2,6
Asien	4,3	4,9	4,5	4,6	5,3
Australien/Ozeanien	0,6	0,7	0,7	0,7	2,6
Mittel- und Südamerika	3,2	2,9	3,5	3,3	10,5
Nordamerika	12,8	12,5	12,4	12,3	7,9
Anzahl	735	447	426	457	38

Verteilung der zugänglich gemachten Werte 2001 bis 2011 (in CHF)



D. Spezielles

Seit 2001, der Einrichtung des Verfahrens in Zusammenhang mit den im Internet veröffentlichten Namenslisten mutmasslicher Opfer der Verfolgung durch das Nationalsozialistische Regime mit Konten bei Schweizer Banken, erreichten und erreichen die Anlaufstelle noch immer sporadisch entsprechende Anfragen. Diese Listen dienten der Geltendmachung der Ansprüche von Betroffenen oder deren Erben, welche mit einem Grossteil des 1999 abgeschlossenen Vergleichs über USD 1,25 Milliarden zwischen den Schweizer Grossbanken und den vornehmlich amerikanischen Sammelklägern abgegolten wurden.

Betroffene Erben gelangten hauptsächlich dann an die Anlaufstelle, wenn sich die zur Behandlung der Anträge zuständige Stelle (Claims Resolution Tribunal, CRT) unkooperativ zeigte. Dies wiederum war dann der Fall, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt waren:

- Die veröffentlichten Konten wurden irgendwann geschlossen (dies ist bei über 90% der Veröffentlichungen der Fall).
- Die Inhaber solcher Konten galten nicht als Opfer im Sinne des Vergleichsverfahrens.

Die Anlaufstelle hatte jedoch aufgrund der rechtlichen Gegebenheiten keine Kompetenz, den Anfragenden zu helfen. Sie musste sich damit begnügen, ihnen zusätzliche Erläuterungen abzugeben und sie an den mit der Oberaufsicht betrauten US-Richter zu verweisen.

Die Frist zur Anmeldung von Ansprüchen wurde mehrfach verlängert, ist im Berichtsjahr jedoch definitiv abgelaufen, und somit werden vom CRT keine neuen Anträge mehr entgegengenommen. Damit ist dieses Kapitel eigentlich abgeschlossen. Es ist jedoch zu erwarten, dass weiterhin entsprechende Anfragen bei der Anlaufstelle eintreffen, denn die am Anfang der Aktion veröffentlichten Namenslisten sind immer noch im Internet einzusehen.

Personal

Im Berichtsjahr waren keine Veränderungen beim Personalbestand zu verzeichnen. Für die Bearbeitung von Streitfällen und die Erteilung von Auskünften standen dem Ombudsman 2011 vier Fachleute zur Seite, die alle Facetten des Bankgeschäftes abdecken. Zwei dieser Mitarbeitenden leisten ein Teilzeitpensum. Insgesamt entspricht dies, inkl. Ombudsman, fünf Personen (4,7 Vollzeitstellen).

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

Rechnungswesen, Personaladministration, Übersetzungen und Sekretariatsarbeiten werden von zwei Personen erledigt (1,5 Stellen). Ende Jahr zählte die Geschäftsstelle somit acht Festangestellte (7,2 Vollzeitstellen), eine Stelle mehr als vor Ausbruch der Finanzkrise. In den Krisenjahren 2008 und 2009 waren wegen der vielen Eingaben zeitweise bis zu 18 Personen (11 Vollzeitstellen) beschäftigt worden.

Beispiele

2011/01 Vielzahl von risikoreichen Transaktionen durch einen älteren Kunden: Pflichten der Bank?

Der Kunde, Akademiker, eröffnete 1985 eine Beziehung zur Bank. Diese gewährte ihm Hypotheken auf der Wohnliegenschaft und dem Ferienhaus. Während seines aktiven Berufslebens kümmerte sich der Kunde kaum um seine Bankbelange. Ersparnisse wurden periodisch in konservativen Titeln angelegt. Nach seiner Pensionierung begann er, sich für Finanzgeschäfte zu interessieren. Er tätigte immer mehr Wertschriftengeschäfte und nahm später einen Kredit auf. Das so erhaltene Geld investierte er ebenfalls in Wertschriften und andere Anlageinstrumente. Zu den besten Zeiten betrug der Depotwert CHF 1,9 Mio. Als er 2003 betagt starb, ergab sich ein Nettovermögen (Wertschriften minus Wertschriftenkredit) von noch CHF 100 000. Rund 7 Jahre später warfen die Erben der Bank ein Fehlverhalten in verschiedener Hinsicht vor. Sie behaupteten, es habe ein Vermögensverwaltungsmandat vorgelegen, d. h., die Käufe und Verkäufe seien durch den Bankmitarbeiter nach eigenem Ermessen getätigt worden. Dabei habe der Mitarbeiter zum Teil hochspekulative Geschäfte und Umsätze in Millionenhöhe pro Jahr getätigt und auch mit Kredit spekuliert. Ferner hätten die Geschäfte in keiner Weise dem Risikoprofil des Kunden entsprochen, hätte dieses doch eine konservative und nicht, wie vorliegend, eine sehr aggressive Strategie nahegelegt. Auch das hohe Alter des Kunden hätte nach Meinung der Erben zur Vorsicht mahnen müssen. Die Bank habe zudem gewusst, dass der Kunde über keine Rente verfügte, so dass das bei der Bank deponierte Vermögen der Existenzsicherung des Kunden und seiner Ehefrau habe dienen müssen. Die Bank bestritt die Vorwürfe. Ihrer Meinung nach hatte der Kunde aus eigenem Antrieb gehandelt und sämtliche Geschäfte selbst – meist telefonisch – in Auftrag gegeben.

Eine Analyse der Unterlagen ergab, dass die Höchstumsätze in den Jahren 1995 bis 2000 erfolgt waren, wobei sich in diesen Jahren die Gewinne und Verluste in etwa die Waage hielten. Die hohen Verluste stellten sich v. a. im Jahr 2000 und folgenden ein, zu einem Zeitpunkt, als nur noch wenige Geschäfte getätigt wurden. Die Erben bestätigten, dass der Verstorbene in den letzten zwei bis drei Jahren vor dem Tod gesundheitlich angeschlagen und teilweise hospitalisiert war.

Die Erben konnten kein Dokument vorweisen, welches darauf hätte schliessen lassen, dass ein Vermögensverwaltungsvertrag vereinbart worden war. Gegen einen Vertrag sprach auch, dass die Bank zu keiner Zeit die für eine Vermögensverwaltung üblichen Gebühren belastet hatte. Zwar kommt es in der Praxis immer wieder vor, dass Bankmitarbeiter mit den Kunden informelle Vereinbarungen treffen, welche auf eine Verwaltung des Kundenvermögens durch den Bankmitarbeiter hinauslaufen. Der Ombudsman konnte dies auch im vorliegenden Fall nicht mit Sicherheit ausschliessen. Seiner Meinung nach sprach aber der Umstand, dass die Geschäfte ab Ende 2000, also zur Zeit, als beim Kunden gesundheitliche Probleme auftauchten, rapide abnahmen, gegen das Vorliegen einer Verwaltung durch den Kundenberater. Dies vor allem auch, wenn man bedenkt, dass zu jener Zeit die Dotcomblase platzte und die Märkte verrücktspielten. Gerade in jener Zeit hätte ein erfahrener Berater Korrekturen im Depot des Kunden vorgenommen und so die Risiken reduziert.

Die Bank behauptete, sämtliche Aufträge seien vom Kunden erteilt worden. Sie konnte jedoch keine vom Kunden unterzeichneten Belege vorweisen. Dies lag einerseits daran, dass sie nur noch die Unterlagen ab dem 1. Januar 1999 beibringen konnte, weil die die früheren Jahre betreffenden Dokumente mit dem Ablauf der 10-jährigen Aufbewahrungsfrist vernichtet worden waren. Andererseits behauptete sie, der Kunde habe die Aufträge entweder am Telefon oder anlässlich seiner sehr häufigen Besuche beim Kundenberater erteilt. Dass sich Berater und Kunde häufig, teilweise mehrmals pro Monat getroffen hatten, konnte die Bank durch Notizen des Kundenberaters belegen. Dies und der Umstand, dass der Kunde seinem Berater jeweils Ende Jahr für die Zusammenarbeit dankte und teilweise auch explizit auf das Resultat der während des Jahres abgeschlossenen Geschäfte Bezug nahm, legten die Vermutung nahe, dass der Kunde zumindest auf dem Laufenden war und seine Vermögenssituation sehr wohl kannte. Selbst wenn es folglich vorgekommen sein sollte, dass der Berater Geschäfte tätigte und den Kunden erst später informierte, so müsste dies – da eine Reklamation ausgeblieben war – dazu führen, dass diese Geschäfte nachträglich vom Kunden genehmigt wurden. Die entsprechenden Behauptungen der Bank konnten die Erben nicht widerlegen.

Blieb noch die Frage, ob die sich aus den einzelnen Transaktionen ergebende Anlagestrategie den Bedürfnissen und Möglichkeiten des Kunden entsprochen hatte. Ein eigentliches Risikoprofil war nicht erstellt worden. Ebenso wenig liess sich ein Dokument finden, aus welchem sich eine Anlagestrategie hätte herleiten lassen. Dies war – angesichts der jahrelangen Kundenbeziehung – nicht überraschend. Ferner bestritt die Bank, einen umfassenden Einblick in die Vermögensverhältnisse des Kunden gehabt zu haben. Es habe sich um einen gebildeten Akademiker gehandelt, welcher sich diesbezüglich bedeckt gehalten und durch sein Auftreten den Eindruck erweckt habe, Geld spiele für ihn keine entscheidende Rolle.

Die Bank stimmte jedoch zu, dass es sich um eine in dem Sinn ungewöhnliche Beziehung gehandelt hatte, als dass häufig spekulative Geschäfte mit beträchtlichem Volumen über dieses Konto abgewickelt wurden. Sie wies aber darauf hin, dass der Kunde von seinem Berater sehr eng betreut worden sei und ihn dieser immer wieder auf die Risiken einzelner Geschäfte oder der verfolgten Strategie aufmerksam gemacht habe. Der Kunde habe dies jeweils zur Kenntnis genommen und erklärt, er sei sich dessen bewusst. Er überwache sein Depot selbst. Er habe sich weitergebildet und sei in der Lage, die Risiken zu überblicken und notfalls Massnahmen zu deren Begrenzung einzuleiten.

Auch diese Behauptungen konnten die Erben nicht widerlegen, zumal erwiesen war, dass der Verstorbene mehrere Seminare und Kurse über Anlageprodukte und Anlagestrategien besucht hatte. Ebenso deuteten die häufigen Besuche beim Bankberater darauf hin, dass ihn das Thema interessierte. Die Behauptung, man habe den Kunden als versierten Anleger wahrgenommen, erschien so nicht aus der Luft gegriffen. Zudem musste der Ombudsman die Erben daran erinnern, dass allein das Alter eines Kunden die Bank nicht zu dessen Vormund macht oder es ihr verbietet, seine risikoreichen Aufträge auszuführen, solange er sich im Vollbesitz seiner geistigen Kräfte – auch die Erben haben diesbezüglich keine Vorbehalte angebracht – befindet.

Der Ombudsman gelangte zum Schluss, dass die Bank mangels eines Fehlverhaltens nicht für den Verlust verantwortlich gemacht werden kann.

2011/02 Auszahlung des Pensionskassenguthabens und Anlage desselben bei der Bank: Bestimmung des Risikoprofils durch Fragebogen

Der Kunde liess sich sein Pensionskassengeld auszahlen. Zusammen mit seinen anderen Ersparnissen ergab sich ein Anlagevermögen von rund CHF 500 000. Er liess sich von der Bank beraten. Diese ermittelte vorerst das Anlegerprofil, indem sie den Kunden einen standardisierten Test ausfüllen und ihn 12 Fragen beantworten liess. Der Test ergab eine mässige Risikoneigung. Es wurde dem Kunden eine einkommensorientierte Strategie empfohlen. Die Bank riet zu einer Cashposition von CHF 100 000. CHF 250 000 sollten in CHF-Obligationen, CHF 75 000 (= EUR 50 000) in zwei EUR-Obligationen und CHF 75 000 in zwei auf Aktien basierten strukturierten Produkten angelegt werden. Aufgrund der Turbulenzen an den Aktienmärkten musste der Kunde bei Fälligkeit der beiden strukturierten Produkte Aktien mit einem damals aktuellen Wert von CHF 42 000 übernehmen. Und da auch der EUR an Wert verlor, ergab sich ein (Buch-)Verlust von insgesamt rund CHF 48 000, für welchen er die Bank haftbar machte. Er war der Meinung, die Bank habe ihm Produkte mit einem zu hohen Risiko empfohlen, müsse er doch mit dem bei der Bank liegenden Vermögen und der AHV seinen Lebensunterhalt bis zum Lebensende finanzieren. Die Bank war der Meinung, der von ihr unterbreitete Anlagevorschlag habe dem ermittelten Anleger- oder Risikoprofil entsprochen. Mit einem Absturz der Aktienmärkte und einer derartigen Erstarkung des Frankens habe man im Zeitpunkt der Raterteilung nicht rechnen müssen, weshalb sie für die Verluste nicht verantwortlich gemacht werden könne.

Der Anlagevorschlag der Bank entsprach auch nach Meinung des Ombudsmann einer einkommensorientierten Strategie. So waren CHF 425 000 in Schweizer Franken und CHF 75 000 (= 15%) in Fremdwährungen investiert. Oder CHF 425 000 waren in Kontoguthaben und Obligationen und CHF 75 000 in Werte mit dem Risiko von Aktien angelegt. Dass der Kunde einen Verlust von rund 10% erlitt, war primär dem Umstand zuzuschreiben, dass sich gleichzeitig sowohl ein massives Fremdwährungs- wie auch ein starkes Aktienrisiko verwirklichten.

Angesichts des Umstandes, dass es sich bei den bei der Bank deponierten Werten um die Altersvorsorge des Kunden handelte, stellte sich aber doch die Frage, ob eine einkommensorientierte Strategie, also eine Strategie mit moderatem Risiko, den Möglichkeiten und den Bedürfnissen des Kunden entsprach. Eine Analyse des von der Bank zur Bestimmung des Risikoprofils verwendeten Fragebogens zeigte Folgendes: Der Kunde musste 12 Fragen beantworten. Zu jeder Frage waren verschiedene Antworten vorgegeben. Jede Antwort war (für den Kunden nicht sichtbar) mit einer bestimmten Punktzahl versehen. Das Gesamttotal der Punkte diente dann der Einordnung des Kunden in ein bestimmtes Risikoprofil, im vorliegenden Fall in ein solches mit mässiger Risikoneigung.

Es wurden durchaus sinnvolle und auch aussagekräftige Fragen gestellt. Allerdings wurden die verschiedenen Antworten stark unterschiedlich gewichtet. Das heisst, dass bei einer Frage – je nach Antwort – zwischen 0 und maximal 5 Punkte erzielt werden konnten, während bei einer anderen Frage aber 0 bis 45 Punkte möglich waren. Es leuchtet daher sofort ein, dass eine nicht adäquate Antwort (man muss bedenken, dass sich der Kunde bei jeder Frage für eine vorgegebene Antwort entscheiden musste, so dass durchaus die Möglichkeit bestand, dass eine eigene Formulierung der Antwort zu einem anderen Ergebnis hätte führen können) bei der einen Frage einen viel grösseren Einfluss auf das Ergebnis hatte als bei einer anderen. Nach Meinung des Ombudsmann wurde mit den Fragen primär die Risikoneigung des Kunden zu eruieren versucht (8 Fragen), während auf die persönliche Situation und Risikofähigkeit nur rudimentär (mit 4 Fragen) eingegangen wurde. Der Ombudsmann war aber doch der Meinung, dass es sich beim verwendeten Fragebogen durchaus um ein taugliches Mittel zur Eruierung des Anleger- oder Risikoprofils des Kunden handelt.

Ein Vorbehalt schien dem Ombudsman dennoch angebracht: Ein Fragebogen allein kann nie die ganze Wahrheit erzählen, weshalb für die Ermittlung des Profils nicht allein auf das Ergebnis des Fragebogens abgestellt werden sollte. Vielmehr sollten die Antworten des Kunden vor einer definitiven Entscheidung auf Plausibilität überprüft werden. Die Bank wollte z.B. eruieren, wie sich der Kunde entscheidet, wenn er zwischen einer Anlage mit einem sicheren Ertrag und sehr kleinem Kapitalrisiko und einer Anlage mit einem höheren, allerdings nicht garantierten und schwankungsanfälligen Ertrag mit höherem Kapitalrisiko wählen kann. Die Bank legte dem Kunden drei Beispiele vor. Bei jedem Beispiel musste er sich für die sichere oder die risikoreichere Variante entscheiden. Bei den ersten beiden Beispielen entschied sich der Kunde für die sichere Variante. Beim Beispiel mit dem höchsten Risiko kreuzte er jedoch die risikoreiche Variante an. Solches Kundenverhalten ist widersprüchlich. Wären die Antworten des Kunden auf Plausibilität überprüft worden, wäre der Widerspruch aufgefallen. In einem Gespräch hätte geklärt werden können, was der Kunde effektiv wollte. Hätte er sich beim 3. Beispiel – was angesichts des Umstandes, dass es sich um seine gesamten Ersparnisse handelte, naheliegender ist – unentschieden und ebenfalls die risikolose Variante gewählt, dann hätte die Gesamtpunktzahl genau der Grenze zwischen tiefster und moderater Risikoneigung entsprochen.

Der Ombudsman wollte der Bank deswegen jedoch aus zwei Gründen keinen Vorwurf machen: Einerseits hatte sich der Kunde noch bei zwei weiteren Fragen zu einem gewissen Risiko bekannt, weshalb die Schlussfolgerung, der Kunde habe ein moderates Risiko eingehen wollen, nicht unbedingt als falsch erschien. Und zum anderen waren die Fragen und Antworten klar und deutlich formuliert. Sie konnten nicht missverstanden werden. Wenn sich ein Kunde bei dieser Ausgangslage für ein Risiko entscheidet, sollte sich die Bank auf die Aussagen des Kunden verlassen können.

2011/03 Anlageberatung: falscher Anlagevorschlag. Folgen?

Die Kundin hatte CHF 300 000 geerbt. Sie wandte sich an die Bank und erbat eine Anlageempfehlung. Diese arbeitete einen Vorschlag aus, welcher umgesetzt wurde. Rund 8 Monate später informierte die Bank die Kundin, sie habe festgestellt, dass sie der amerikanischen Steuerpflicht unterstehe, weshalb sie gehalten sei, gewisse Titel zu verkaufen. Die Bank erwarte einen Auftrag bis zu einem bestimmten Zeitpunkt. Falls die Kundin keine Weisungen erteile, würden die Titel ohne ihren Auftrag verkauft. Die Kundin reklamierte sogleich. Sie wies darauf hin, dass der Bank ihr «US-Status» bereits bei der Ausarbeitung des Anlagevorschlages bekannt gewesen sei. Sie sei deshalb mit einem Verkauf nicht einverstanden und erwarte einen Vorschlag, wie sie die Titel behalten könne. Die Bank verkaufte die Titel ohne Kundenauftrag. Die Kundin reklamierte rund einen Monat nach dem Verkauf und verlangte, dass ihr die Bank die Differenz zum ursprünglichen Kaufpreis, zuzüglich Kosten, insgesamt rund CHF 4 500, ersetze. Die Bank wies diese Forderung zurück. Sie machte geltend, der Kursverlust sei die Folge der generell schlechten Börsenlage. Auch mit anderen Titeln hätte sie in etwa gleich viel verloren. Die Kundin wandte sich in der Folge an den Ombudsman.

In ihrer Antwort an den Ombudsman führte die Bank aus, nach der ersten Reklamation habe ein von der Kundin nicht erwähntes Telefongespräch zwischen ihr und dem Berater stattgefunden. Dieser habe erklärt, es führe nichts an einem Verkauf vorbei. Die Bank könne ihr aber andere Titel empfehlen. Die Kundin habe bemerkt, sich dies zu überlegen. Sie habe sich aber erst rund einen Monat nach dem Verkauf wieder gemeldet und sogleich eine Ersatzforderung über CHF 4 500 gestellt. Die Bank bestritt mit anderen Worten, dass die Kundin hätte einen Vorschlag erwarten dürfen.

Bezüglich der Forderung der Kundin wies die Bank nach, dass andere vergleichbare Fonds während der fraglichen Zeit mehr oder weniger die gleichen Werteinbussen erlitten hatten und sich auch nach dem Verkauf der ursprünglich gekauften Fonds parallel zu diesen entwickelten und weiter an Wert verloren. Die Bank argumentierte daher, dass der Kundin gar kein Schaden entstanden sei: Wären die Fonds nicht verkauft oder im Zeitpunkt des Verkaufs sogleich durch andere, gleichartige Fonds ersetzt worden, so wäre das Depot der Kundin im Zeitpunkt der Beurteilung weniger Wert gewesen als im Zeitpunkt, als die Bank die Fonds ohne Auftrag der Kundin verkauft hatte.

Aber auch eine Rückabwicklung der Fondskäufe, d. h., die Bank hätte die Kundin so gestellt, als wären die Fonds gar nie gekauft worden, wäre für die Kundin nicht vorteilhaft gewesen. Einerseits seien der Kundin während der Haltedauer Erträge über rund CHF 3 500 ausbezahlt worden. Diese müsste die Kundin bei einer Rückabwicklung zurückerstatten. Andererseits wäre ein um CHF 1 100 kleinerer Verlust angefallen, wenn die Kundin sogleich nach der Aufforderung durch die Bank einen Verkaufsauftrag erteilt resp. die Rückabwicklung verlangt hätte. Auch diese Rechnung führe somit zu einem Gewinn von CHF 100 (CHF 4 500 minus [CHF 3 500 plus CHF 1 100]). Die Bank war daher nur bereit, der Kundin die bei den Käufen belasteten Spesen von rund CHF 350, aufgerundet auf CHF 500, zu ersetzen.

Nicht bestritten war, dass der Anlagevorschlag der Bank dem Risikoprofil der Kundin entsprach. Hingegen ging auch der Ombudsman davon aus, dass die Bank den «US-Status» der Kundin von Anfang an hätte berücksichtigen und ihr andere Fonds vorschlagen müssen. Es schien ihm daher sachgerecht, von der Bank zu verlangen, dass sie die Kundin so stelle, wie wenn ein korrekter Vorschlag umgesetzt worden wäre. Wäre dies erfolgt, würden sich nun andere Titel in ihrem Depot befinden. Auch andere, vergleichbare Titel verzeichneten jedoch einen kontinuierlich sinkenden Kurs und hatten im Beurteilungszeitpunkt weniger Wert als der ihr gutgeschriebene Verkaufserlös. Der Ombudsman riet daher der Kundin, das Angebot der Bank anzunehmen, zumal sie auch bei einer Rückabwicklung der Fondskäufe nicht besser fahren würde. Sie nahm das Angebot an.

2011/04 Kauf von Wertschriften ohne Kundenauftrag: Weshalb muss u.U. die Kundin den Schaden tragen?

Die Bank kaufte im April 2007 ohne Auftrag der Kundin eine von Lehman Brothers herausgegebene Obligation für CHF 30 000. Im September 2008 ging Lehman Brothers Konkurs, so dass der Titel mehr oder weniger wertlos wurde. Erst weitere 2 Jahre später reklamiert die Kundin erstmals. Sie verlangt, dass ihr die Bank den Schaden ersetze.

Es war unbestritten, dass der Titel ohne Auftrag der Kundin gekauft worden war. Die Bank wies aber darauf hin, dass ein Kunde gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichtet ist, Anzeigen und Auszüge zu prüfen. Stelle er Unstimmigkeiten fest, müsse er sofort reklamieren, ansonsten die Richtigkeit der Buchungen und Anzeigen vermutet werde. Der Kundin sei im vorliegenden Fall eine Abrechnung über den Kauf des Titels zugestellt worden. Ebenso habe sie Ende April 2007 einen Kontoauszug erhalten, aus welchem der Kaufpreis als Belastung ersichtlich gewesen sei. Per Jahresende sei ihr des Weiteren ein Depotauszug zugestellt worden. Auch darin sei der fragliche Titel aufgeführt gewesen. Sie habe somit mindestens drei Mal die Gelegenheit gehabt, sich bei der Bank zu melden und sich über den Kauf des Titels zu beschweren. Hätte sie dies getan, hätte der Kauf ohne Verlust rückgängig gemacht werden können, da Lehman Brothers erst mehr als 1 Jahr später in Konkurs gefallen sei. Weil keine fristgerechte Reklamation erfolgt sei, müsse sie den Schaden selbst tragen.

In ihrer Beschwerde an den Ombudsman führte die Kundin aus, sie habe den Abrechnungsbeleg über den Kauf des Titels nicht erhalten. Die Belastung im Kontoauszug und die Veränderung im Depot seien ihr nicht aufgefallen, weil im gleichen Monat eine Obligation über CHF 30 000 fällig geworden sei. Sie habe nur den Schlussaldo bzw. den Depotwert mit ihren Erwartungen überprüft. Und da sich saldomässig keine grosse Änderung ergeben habe, seien ihr die Details nicht aufgefallen. Eine genaue Prüfung habe sich nicht aufgedrängt, da sie ja keinen Auftrag erteilt habe und zudem die fragliche Bankbeziehung nicht zur Erledigung ihrer täglichen Bankgeschäfte benütze.

Die Schilderung der Kundin erschien dem Ombudsman als durchaus plausibel. Er musste sie aber darauf hinweisen, dass die Bank die Rechtslage bezüglich der einem Kunden obliegenden Prüfungs- und Reklamationspflichten richtig wiedergebe. Ebenso herrsche aus rechtlicher Sicht Einigkeit, dass der Kunde den Schaden tragen müsse, falls aus der Nichtreklamation ein Schaden entstehe.

Im vorliegenden Fall hatte die Kundin bei einer objektiven Betrachtungsweise mehrere Male die Gelegenheit, auf die Transaktion zu stossen und sie zu beanstanden. Auch wenn angenommen wird, dass sie die Kaufabrechnung über den Lehman-Titel nicht erhalten hat, blieben immer noch der Konto- und der Depotauszug. Ferner erhielt die Kundin im April 2007 eine Abrechnung im Zusammenhang mit der Rückzahlung der fällig gewordenen Obligation über CHF 30 000. Sie hätte deshalb – entgegen ihren Ausführungen – erwarten müssen, dass der Saldo auf dem Kontoauszug per Ende April 2007 um CHF 30 000 höher wäre als effektiv ausgewiesen. Als Gegenstück dazu hätte dann der Depotwert um einen Betrag in dieser Grössenordnung abnehmen sollen. Beides hätte sie veranlassen müssen, die Auszüge genauer zu prüfen. Dass sie dies unterlassen hat, erachtete auch der Ombudsman als Verletzung der ihr obliegenden Pflichten. Den dadurch entstandenen Schaden muss die Kundin selber tragen.

In Bezug auf die Höhe des Schadens scheint nach Meinung des Ombudsmann folgende Überlegung sachgerecht: Die Kundin kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden, dass der Titel überhaupt gekauft wurde. Hingegen gereicht es ihr zum Nachteil, dass der Titel nicht «rechtzeitig» verkauft werden konnte. Mit anderen Worten trägt die Bank das Risiko eines Kursverlusts, welcher bis zum Zeitpunkt der theoretisch rechtzeitigen Reklamation durch die Kundin anfällt. Für Kursverluste nach diesem Zeitpunkt ist die Kundin verantwortlich, da diese direkt damit zusammenhängen, dass sie nicht rechtzeitig reklamiert hat. Im vorliegenden Fall ergaben die Abklärungen, dass der Titel bei einer rechtzeitigen Reklamation praktisch zum selben Kurs hätte verkauft werden können, wie er gekauft worden war. Insofern erschien auch dem Ombudsmann die Auffassung als korrekt, dass im vorliegenden Fall der gesamte Verlust (mit Ausschluss der Gebühren) von der Kundin zu tragen sei. Der im Sinne der Vollständigkeit angefügte Hinweis, dass die Gläubiger von Obligationen und ähnlichen Papieren im Konkursverfahren Lehman Brothers möglicherweise noch mit einer Zahlung rechnen können, dürfte der Kundin ein schwacher Trost sein.

2011/05 Ein Wertschriftenkauf kann nicht ausgeführt werden, weil notwendige Unterlagen fehlen: Pflichten von Bank und Kunde

Der Kunde erteilte der Bank anlässlich eines Besuchs in der Schweiz Aufträge zum Kauf verschiedener Wertschriften. Da die Titel an verschiedenen Börsen und teilweise auch ausserbörslich gehandelt wurden, musste der Kunde «unzählige» Dokumente unterzeichnen. Der Auftrag zum Kauf von 10000 Aktien einer chinesischen Firma konnte in der Folge nicht ausgeführt werden, weil der Händler rügte, das von der Börse in Hong Kong verlangte Formular «Declaration of Hong Kong Client Identity Rule Policy» fehle. Da dieses nie beigebracht wurde, konnten die Titel nie gekauft werden. Drei Jahre später erkundigte sich der Kunde nach dem Verbleib der Titel. Als ihm die Bank mitteilte, dass diese nicht gekauft worden seien, machte er die seither eingetretene Kurssteigerung als Schaden geltend. Er rügte einerseits, dass ihn der Kundenberater nicht bereits bei seinem Besuch auf das fehlende Formular aufmerksam gemacht habe. Zum anderen warf er der Bank Kleinlichkeit vor. Er war der Meinung, die Bank hätte die Aktien kaufen und das Formular nachreichen können.

Die Bank wies die Forderungen des Kunden zurück. Zwar bedauerte auch sie, dass der Kunde nicht bereits anlässlich seines Besuchs zur Abgabe des besagten Formulars aufgefordert worden war. Sie führte jedoch im Weiteren aus, der Berater habe am Folgetag versucht, den Kunden telefonisch zu erreichen. Ein Kontakt sei jedoch erst am zweiten Tag nach dessen Besuch zustande gekommen. Bei dieser Gelegenheit habe er ihn darüber informiert, dass der Auftrag erst ausgeführt werden könne, wenn das fehlende Formular vorliege. Ein leeres Formular sei ihm gleichentags zugestellt worden. Als dieses auch nach zwei Monaten noch ausstehend gewesen sei, will der Berater nochmals nachgefragt haben. Und da auch dies nichts fruchtete, nahm er an, der Kunde sei nicht mehr am Kauf der Titel interessiert. Dass diese Annahme richtig gewesen sei, ergebe sich zusätzlich aus dem Umstand, dass der Kunde das Fehlen der Titel während mehr als zwei Jahren nicht beanstandet habe, obwohl er während dieser Zeit mehrmals mit dem Berater korrespondiert und ihn auch persönlich getroffen habe. Ebenso wenig habe er reagiert, als ihm am Jahresende jeweils die Depotauszüge zugestellt worden seien. Spätestens bei der Kontrolle derselben hätte ihm das Fehlen der Titel auffallen müssen.

Der Ombudsmann teilt die Auffassung des Kunden, dass sein Berater sich anlässlich des Besuchs hätte vergewissern müssen, dass der erteilte Auftrag auch ausgeführt werden kann. Einerseits handelt es sich bei der Bank um den geschäftserfahrenen Teil. Andererseits muss die Bank einen Auftrag, welchen sie nicht ausführen kann, sofort zurückweisen und den Kunden über diesen Entscheid informieren.

Die Bank wird jedoch nur dann ersatzpflichtig, wenn dem Kunden aufgrund des Fehlers ein Schaden entsteht. Sie bestritt einen solchen mit dem Hinweis, der Berater habe umgehend versucht, den Kunden telefonisch zu erreichen. Sie konnte belegen, dass sie dem Kunden zwei Tage nach seinem Besuch per E-Mail ein leeres Formular zugestellt und um dessen sofortige Rücksendung gebeten hatte. Dass in diesem Schreiben auf das soeben geführte Telefongespräch Bezug genommen wird, spricht für die Version der Bank. Der Kunde hat ferner nicht bestritten, dass sich der Kurs des Titels in der Woche nach seinem Besuch nicht gross veränderte, so dass durchaus die Möglichkeit bestanden hätte, die 10 000 Aktien ohne Mehrpreis zu kaufen, wenn der Kunde das Formular umgehend zurückgesandt hätte.

Der Ombudsman konnte die Forderung des Kunden aber selbst unter der Annahme, die Bank habe nicht reagiert, nicht unterstützen. Es blieb unbestritten, dass der Kunde regelmässig Kontakt mit seinem Berater pflegte und Abrechnungsbelege über die einzelnen Transaktionen erhielt. Ebenso war erstellt, dass ihm zumindest am Jahresende jeweils Konto- und Depotauszüge ausgehändigt wurden. Daraus war ersichtlich, dass keine Titel der fraglichen chinesischen Gesellschaft eingebucht waren. Ein Kunde ist gemäss den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichtet, Auszüge und Belege zu prüfen und allfällige Fehler zu rügen. Für den Fall, dass eine Reklamation unterbleibt, halten dieselben Bestimmungen fest, dass die Auszüge und die einzelnen Buchungen als genehmigt gelten. Auch wenn der Ombudsman der Meinung ist, dass diesen Bestimmungen nicht in jedem Fall absolute Gültigkeit zukommen kann, so lag hier keine Ausnahmesituation vor. Einerseits war erstellt, dass der Kunde die Unterlagen erhalten hatte, und andererseits konnte er nicht plausibel begründen, weshalb ihm während so langer Zeit entgangen war, dass sein damaliger Auftrag nicht ausgeführt worden war.

Ebenso ist der Vorwurf unberechtigt, die Bank habe kleinlich gehandelt, weil sie den Auftrag nicht sofort ausgeführt und anschliessend das Formular eingefordert habe. Abgesehen davon, dass die einschlägigen Vorschriften verlangen, dass der Bank bei der Ausführung von Kundenaufträgen das erwähnte Formular vorliegt, kann es sich auch als sehr schwierig gestalten, nachträglich Unterlagen zu erhalten. Dass eine Bank kein Risiko eingehen will, kann ihr nicht zum Vorwurf gereichen.

Der Bankkunde verstarb 1997 kinderlos. In einem Testament wurde seine Ehefrau als Alleinerbin eingesetzt. Die gesetzlichen Erben – Geschwister des Verstorbenen und deren Kinder – fochten das Testament an. Sie behaupteten, es sei nicht vom Verstorbenen, sondern von dessen Ehefrau geschrieben worden. Das erstinstanzliche Gericht gab den gesetzlichen Erben Recht. Die Ehefrau akzeptierte diesen Entscheid nicht und gelangte ans kantonale Obergericht. Sie verstarb jedoch kurz nach Einreichung der Berufungsschrift. Weil alle gesetzlichen Erben den Nachlass der Ehefrau infolge vermuteter Überschuldung ausschlugen, wurde deren Nachlass konkursamtlich liquidiert. Das Konkursamt hatte weder die Mittel noch die Möglichkeiten, den Prozess vor dem Obergericht fortzusetzen. So wurde dieses Verfahren ohne Urteil beendet, mit der Folge, dass der erstinstanzliche Entscheid rechtskräftig wurde. Da eine Fälschung oder Verfälschung eines Testaments als Erbnunwürdigkeitsgrund gilt, hatte dies weiter zur Folge, dass die Ehefrau als Erbin ausgeschlossen und deren Nachlass verpflichtet wurde, alles, was sie zu Lasten des Nachlasses des Ehemannes bezogen hatte, an dessen gesetzliche Erben herauszugeben. Und weil der Nachlass der Ehefrau überschuldet war, konnten die Erben des Ehemannes auf diesem Weg nichts erhältlich machen. Sie gelangten deshalb an die Bank und verlangten diejenigen Werte (mit Zins und Zinseszins), welche sich im Zeitpunkt des Todes des Ehemannes bei ihr befunden hatten.

Bezüglich des Nachlasses des Ehemannes stellte sich die Situation wie folgt dar: Der Ehemann hatte seiner Ehefrau noch zu Lebzeiten eine Vollmacht über seine bei der Bank liegenden Werte eingeräumt. Da der überlebende Ehegatte grundsätzlich Erbe des Verstorbenen wird (gemäss Gesetz – und ohne Erbnunwürdigkeit – würde die Ehefrau vorliegend drei Viertel des Erbes erhalten), hatte es die Bank zugelassen, dass die Ehefrau über die bei ihr liegenden, aber auf den Namen des Ehemannes lautenden Werte verfügen konnte. Dies in der Annahme, dass sie ja bei einer Teilung des Nachlasses sowieso den grössten Teil erben werde. Damit, dass die Ehefrau als erbnunwürdig erklärt werden könnte, hat niemand gerechnet. Als dies dann doch eintrat, waren vom ursprünglichen Vermögen von rund CHF 170 000 nur noch rund CHF 50 000 vorhanden.

Die Bank widersetzte sich einer Zahlung des Differenzbetrages einerseits mit der Begründung, die zugunsten der überlebenden Ehefrau eingeräumte Vollmacht sei von den gesetzlichen Erben nie widerrufen worden. Die Bank habe deshalb davon ausgehen dürfen, dass die gesetzlichen Erben nichts dagegen einzuwenden hätten, dass die Ehefrau weiterhin von den ihr damit eingeräumten Möglichkeiten Gebrauch mache. Andererseits erklärte sie, sie sei nie offiziell über den laufenden Prozess informiert worden. Sie habe dies nur zufällig erfahren, als sie der Ehefrau nach mehreren Jahren schmackhaft machen wollte, die auf den verstorbenen Ehemann lautenden Konti zu saldieren und die Werte auf ihr eigenes Konto zu übertragen. Die Ehefrau habe erklärt, dies sei im Moment noch nicht möglich, da sie eingeklagt worden sei.

Zum Dritten wies die Bank darauf hin, dass sich ein Teil der Differenz durch Kursverluste erklären lasse – es befanden sich immer noch dieselben Wertpapiere im Depot. Daneben seien grössere Beträge verwendet worden, um Schulden des Nachlasses des Ehemannes, z.B. Zinsen für eine auf dem Haus des Ehemannes lastende Hypothek, zu begleichen. Allein durch diese Korrekturen reduzierte sich die Differenz von CHF 120 000 auf rund CHF 45 000.

Der Ombudsman teilt die Auffassung der Bank, dass eine vor dem Tod eingeräumte Vollmacht auch nach dem Tod des Vollmachtgebers gültig bleibt und von der Bank honoriert werden darf, wenn der Bevollmächtigte die Vollmacht nicht missbraucht, indem er z.B. Vermögenswerte beiseiteschafft oder sonst Handlungen vornimmt, welche in einer für die Bank erkennbaren Weise den anderen Erben zum Nachteil gereichen. Nach Meinung des Ombudsman musste die Bank aber dann davon ausgehen,

die anderen Erben seien mit der bestehenden Vollmacht nicht einverstanden, als sie erfuhr, dass diese einen Prozess gegen die Bevollmächtigte angestrengt hatten. Es schien dem Ombudsman naheliegend, dass eine Partei, welche eine andere einklagt, eine zugunsten der Gegenpartei lautende Vollmacht sofort widerrufen würde, wenn sie von deren Existenz Kenntnis hätte. Spätestens zu jenem Zeitpunkt hätte die Bank die Konti des Verstorbenen sperren und keine Zahlungen mehr zulassen dürfen. Hätte sie dies getan, so hätten sich am Ende nicht nur CHF 50 000, sondern CHF 80 000 bei der Bank befunden. Allerdings wären dann aber auch Schulden des Nachlasses im Betrag von CHF 20 000 unbezahlt geblieben.

Der Ombudsman kam zum Schluss, dass für die Bank das Risiko bestand, dass ein Gericht gleich argumentieren und sie zumindest zur Rückzahlung eines Teilbetrages verpflichten würde. Auf der anderen Seite liefen aber die Erben das Risiko, dass ein Gericht zumindest diejenigen Zahlungen als korrekt taxieren würde, welche die Bank vornahm, als sie noch nichts vom laufenden Prozess wusste. Dies wiederum hätte die Forderung der Erben reduziert.

Auch der weitere Einwand der Bank, der Nachlass müsse sich anrechnen lassen, was in Begleichung von Schulden des Nachlasses bezahlt worden sei, schien dem Ombudsman – zumindest unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten – als schlüssig. Zwar könnte dies bezüglich einzelner Zahlungen mit formaljuristischen Argumenten in Frage gestellt werden. Das Ombudsverfahren ist jedoch nicht dazu da, juristische Einzelaspekte mit dem Seziermesser zu analysieren und einer nur formaljuristisch korrekten Lösung das Wort zu reden. Das Ziel des Ombudsman ist, sinnvollen Lösungen zum Durchbruch zu verhelfen. In Berücksichtigung der beidseitigen Risiken und der Kosten, welche mit einem weiteren Prozess verbunden gewesen wären, schlug der Ombudsman eine hälftige Teilung der von der Bank als strittige Differenz bezeichneten CHF 45 000 vor, so dass die Erben insgesamt CHF 72 500 erhalten würden. Die Parteien waren damit einverstanden.

2011/07 Weshalb braucht es in einem Erbfall u.U. unterschiedliche Dokumente, um eine Berechtigung an Bankguthaben und Vorsorgeguthaben nachzuweisen?

Der Ehemann unterhielt bei der Bank eine Kontobeziehung. Gleichzeitig war er bei der Vorsorgestiftung dieser Bank Inhaber eines Vorsorgekontos. Als er verstarb, verlangte die Bank von der erbenden Ehefrau einen Erbschein und weitere Dokumente. Nach deren Vorlage zahlte sie der Erbin den Kontosaldo problemlos aus. Als die Ehefrau um Auszahlung des Vorsorgeguthabens ersuchte, wurde ihr beschieden, sie müsse noch eine Kopie des Familienbüchleins einreichen. Die Ehefrau konnte nicht verstehen, weshalb für die Bank und die Vorsorgestiftung unterschiedliche Vorschriften gelten sollten. Sie weigerte sich, weitere Formalitäten zu erfüllen, und wandte sich an den Ombudsman.

Dieser musste sie darauf hinweisen, dass bezüglich Bankguthaben und Vorsorgeguthaben nicht dieselben Rechtsgrundlagen bestehen. Während Bankguthaben in den Nachlass des Verstorbenen fallen und demgemäss die zum Nachweis des Erbrechts massgebenden Dokumente beschafft und eingereicht werden müssen, gehören Vorsorgeguthaben nicht zum Nachlass. Für solche Guthaben sind die Vorschriften des Bundesgesetzes über die berufliche Vorsorge, die dazugehörigen Verordnungen und das Freizügigkeitsgesetz massgebend. Diese besagen nun z.B., dass ein geschiedener Ehepartner dem überlebenden Ehegatten gleichgestellt sei, wenn die erste Ehe mindestens 10 Jahre gedauert habe und dem geschiedenen Ehepartner im Scheidungsurteil eine lebenslängliche Rente oder eine Kapitalabfindung zugesprochen worden sei. Die Vorsorgestiftung muss deshalb vor einer Auszahlung auch prüfen, ob allenfalls ein geschiedener Ehegatte Ansprüche geltend machen kann. Dies war im vorliegenden Fall umso mehr angebracht, als der Vorsorgestiftung bekannt war, dass der Verstorbene bereits einmal verheiratet gewesen war.

Aus dem Familienbüchlein ist nicht nur ersichtlich, ob eine Person mehrmals verheiratet gewesen ist, sondern es lässt sich auch die Dauer der jeweiligen Ehe ablesen. Wenn diese unter 10 Jahren liegt, erachtet es die Vorsorgestiftung als erwiesen, dass keine vom Verstorbenen geschiedene Frau Ansprüche geltend machen kann. In diesem Fall ist eine Auszahlung sofort möglich. War der Verstorbene mehr als 10 Jahre mit einer anderen Frau verheiratet, beharrt die Vorsorgestiftung darauf, dass die Modalitäten dieser Scheidung offengelegt werden.

Vorliegend konnten allein durch die Vorlage des Familienbüchleins sämtliche Vorbehalte ausgeräumt werden, so dass einer Auszahlung nichts mehr im Wege stand.

2011/08 Nachlass mit Willensvollstrecker: Rechte des Erben gegenüber der Bank

Im Nachlass einer verstorbenen Kundin war Herr X Alleinerbe. Die Verstorbene hatte jedoch testamentarisch einen Willensvollstrecker ernannt. Als sich Herr X an die Bank wandte und die Auszahlung der Guthaben verlangte, weigerte sich diese. Sie verlangte, dass die entsprechenden Aufträge vom Willensvollstrecker erteilt würden. Herr X wollte dies nicht akzeptieren. Einerseits war er mittels Erbschein als Alleinerbe ausgewiesen und andererseits war damit klar, dass die bei der Bank deponierten Gelder ihm zustehen würden. Er erachtete die Weigerung der Bank deshalb als Schikane.

Willensvollstrecker werden in der Regel dann eingesetzt, wenn komplizierte Verhältnisse vorliegen oder wenn der Erblasser davon ausgeht, dass sich die Erben nur schwer werden einigen können. Dann macht es Sinn, einen neutralen und unabhängigen Dritten zu beauftragen, dem Letzten Willen des Verstorbenen zum Durchbruch zu verhelfen. Zu seinen Pflichten gehört es, die Erbschaft zu verwalten, die Schulden des Erblassers zu bezahlen, die Vermächtnisse auszurichten und die Teilung nach den vom Verstorbenen getroffenen Anordnungen oder nach den Vorschriften des Gesetzes auszuführen. Der Willensvollstrecker ist m. a. W. der Vertreter des Nachlasses, weshalb es grundsätzlich nicht zu beanstanden war, dass die Bank darauf beharrte, dass er die Aufträge zur Auszahlung von Geldern erteilte.

Der Ombudsman wies den Erben auf diese Rechtslage hin. Er konnte ihm nur raten, beim Willensvollstrecker in Erfahrung zu bringen, ob eine sofortige Ausrichtung des Nachlasses an ihn möglich sei oder ob dem z.B. noch Vermächtnisse oder anderweitige Weisungen der Verstorbenen entgegenstünden. Falls keine Hindernisse mehr bestehen, müsste der Willensvollstrecker einem Gesuch des Erben, den Nachlass sofort auf ihn zu überschreiben, nachkommen und sein Mandat beenden.

2011/09 Wem gehört das Geld auf «Jugendsparkonti»?

Die Eltern zweier Geschwister eröffneten bei der Geburt der Kinder Jugendsparkonti. Sie zahlten in der Folge laufend kleinere oder grössere Beträge ein. Nach der Scheidung der Eltern sprach der Vater bei der Bank vor. Er verlangte, dass die beiden Konti aufgelöst und die jeweiligen Saldi auf neue Jugendsparkonti übertragen werden. Er behielt sich ausdrücklich das Verfügungsrecht vor.

Nach ein paar Jahren verstarb der Vater. Sein Nachlass war überschuldet und wurde durch das Konkursamt liquidiert. Als die Mutter der immer noch minderjährigen Kinder beim Konkursamt vortrat und die Auszahlung der Guthaben auf den Jugendsparkonti verlangte, beschied ihr das Amt, die Gelder stünden nicht den Kindern zu, sondern gehörten zum Vermögen des Vaters. Dies ergebe sich aus den vertraglichen Abmachungen zwischen dem Vater und der Bank, welche in eindeutiger Weise festhalten würden, dass den Kindern keine Rechte am Guthaben zustehen würden. Die Bank bestätigte dies. Sie lehnte aber auch ein Gesuch um Ersatz mit der Begründung ab, dem Vater habe das gemeinsame Sorgerecht zugestanden. In seiner Funktion als Inhaber des Sorgerechts habe er die ursprünglichen Jugendsparkonti aufheben und neue Konti eröffnen können.

Der Ombudsman teilte diese Auffassung nicht unbedingt. Grundsätzlich können Eltern, Grosseltern, Paten etc. Kinder auf zwei Arten «begünstigen»:

- Sie können das Geld dem Kind sofort schenken. Dann gehört das Geld zum Kindesvermögen. In diesem Fall wird das Geld auf ein auf den Namen des Kindes lautendes Konto einbezahlt, welches durch die Eltern – als Sorgerechtsinhaber – verwaltet wird.
- Sie können aber auch Geld auf ein Konto einzahlen und mit der Bank die Abmachung treffen, dass dieses Geld zwar für das Kind bestimmt ist, der Einzahler, z.B. der Vater, aber so lange frei über dieses Geld verfügen könne, bis er der Bank oder dem Kind mitteile, das Geld gehöre nun dem Kind. Bis zu diesem Zeitpunkt gehört das Geld zum Vermögen des Vaters.

In diesem Fall spricht man von der «Göttivariante». Dies deshalb, weil in der Vergangenheit Paten sehr häufig bei der Geburt ihres Patenkindes ein Sparheft auf den Namen des Kindes eröffneten und im Verlaufe der Zeit immer wieder Einzahlungen auf dieses Sparheft leisteten. Dieses Sparheft übergaben sie jedoch nicht den Eltern. Sie behielten es, bis sie den Zeitpunkt gekommen sahen, es dem Patenkind selbst zu überreichen. Dies geschah meistens bei einer besonderen Gelegenheit, sei es Konfirmation, Firmung oder Heirat. In dieser Konstruktion war unbestritten, dass das Sparheft und das Heftguthaben bis zur Übergabe des Hefts an das Patenkind dem Götti gehörten. Da heute kaum noch eine Bank Sparhefte ausstellt, praktisch aber nach wie vor ein Bedürfnis nach dieser Konstruktion besteht, werden von den Banken entsprechend ausgestaltete Konti angeboten.

Im vorliegenden Fall sind sowohl das Konkursamt wie auch die Bank davon ausgegangen, dass den vom Vater alleine eröffneten Jugendsparkonti die zweite Variante zugrunde lag. Und da der Vater bis zu seinem Tod der Bank nicht mitgeteilt hatte, das Geld gehöre nun den Kindern, verblieb es in seinem eigenen Vermögen und fiel demnach in seine Konkursmasse.

Damit ist aber noch nicht gesagt, dass das Geld für die Kinder verloren war, denn massgebend für die Frage, ob der Vater die ursprünglichen Sparkonti aufheben und neue Konti eröffnen durfte, ist, was die Eltern bezüglich der ersten Sparhefte mit der Bank vereinbart hatten.

Die Bank selbst führte aus, dem Vater habe in seiner Funktion als Sorgerechtsinhaber das Recht zugestanden, die beiden Konti aufzulösen. Wenn er aber als Vertreter der Kinder gehandelt hat, dann muss das Guthaben zum Vermögen der Kinder gehört haben, denn bezüglich seines eigenen Vermögens ist er nicht Vertreter, sondern er handelt aus eigenem Recht. Dazu kommt, dass eine Neueröffnung der Konti nur dann Sinn macht, wenn damit etwas an der Rechtsgrundlage verändert werden soll. Und da bezüglich der neuen Konti unbestritten war, dass die sogenannte «Göttivariante» vorlag, spricht einiges dafür, dass es sich bei den Guthaben auf den von den Eltern ursprünglich eröffneten Jugendkonti um Kindesvermögen gehandelt hatte.

Das Kindesvermögen wird – wie bereits erwähnt – in der Regel durch die Eltern verwaltet. Was die Eltern mit dem Kindesvermögen tun dürfen und was sie lassen müssen, ist im Schweizerischen Zivilgesetzbuch (ZGB) in den Artikeln 318 ff. geregelt. Diese besagen, dass die Eltern das Kindesvermögen verwalten, es aber nicht verbrauchen dürfen. Sie müssen es – vereinfacht gesagt – in der Substanz erhalten (und hoffentlich mehren). Diese Bestimmungen richten sich – auch dies muss klar festgehalten werden – an die Eltern, und nicht an die Bank. Die Eltern verletzen ihre ihnen vom Gesetz auferlegten Pflichten, wenn sie Teile des Kindesvermögens verbrauchen oder anderweitig gegen Gesetzesbestimmungen verstossen.

Die Bank darf bezüglich bei ihr deponierten Kindesvermögens davon ausgehen, dass die Eltern ihre Rechte und Pflichten kennen und sich daran halten. Auch nach Meinung des Bankenombudsmann muss die Bank daher nicht jede Handlung der Eltern hinterfragen. Sie darf Begehren der Eltern nachkommen, wenn ihr nicht ins Auge springen muss, dass diese ihre Pflichten verletzen. Wir begründen dies mit der gefestigten Rechtsprechung des Bundesgerichts zur Wirkung von Vollmachten im Allgemeinen. So wie die Eltern anstelle des Kindes handeln, nimmt auch der Bevollmächtigte die Interessen eines Dritten, nämlich des Vollmachtgebers, wahr. Das Bundesgericht hat im Zusammenhang mit Vollmachten wiederholt festgehalten, dass sich eine Bank grundsätzlich auf Wortlaut und Inhalt der Vollmacht verlassen und annehmen darf, dass der Bevollmächtigte die ihm eingeräumten Rechte nicht missbraucht. Wenn sie jedoch klare Hinweise hat, dass dies nicht so ist, darf sie vom Bevollmächtigten in Auftrag gegebene Handlungen nicht vornehmen.

Wendet man diese Überlegungen auf den vorliegenden Fall an, so musste der Bank nach Meinung des Ombudsmann ins Auge springen, dass der Vater mit der Schliessung der alten und der Eröffnung der neuen Konti keine Verwaltungshandlung vornehmen, sondern Kindesvermögen in sein eigenes Vermögen überführen wollte. Damit verletzte er in einer für die Bank klar erkennbaren Weise die ihm vom Gesetz auferlegten Einschränkungen. Dies hätte die Bank nicht zulassen dürfen.

Der Ombudsmann regte deshalb an, dass die Bank den Kindern den Schaden ersetze. Dem kam die Bank nach, indem sie zwei neue Jugendsparkonti eröffnete und diesen die Beträge gutschrieb, welche in die Konkursmasse des Vaters gefallen waren. Die Mutter war überglücklich und sprach vom schönsten Weihnachtsgeschenk, welches sie in den letzten Jahren erhalten habe.

**2011/10 Sparheft, welches durch eine in der Zwischenzeit verstorbene Person eröffnet wurde:
Wer kann Rechte geltend machen?**

Die Bank hatte 1982 ein Sparheft ausgestellt. Dieses lautete auf Rosa X. Frau X verstarb 1996. Kürzlich präsentierte deren Tochter Laura das Heft. Sie behauptete, dieses sei ihr 1995 von der Mutter geschenkt worden. Sie verlangte von der Bank die Auszahlung des damaligen Saldos plus Zinsen. Die Bank weigerte sich vorerst. Sie führte aus, der Ehemann von Rosa X habe nach deren Tod bei der Bank vorgesprochen und erklärt, das Sparheft könne nicht mehr aufgefunden werden. Die Bank habe das damalige Guthaben auf ein neues, auf den Namen des Ehemanns lautendes Heft übertragen. Der Ehemann (und Vater von Laura) habe eine Erklärung unterzeichnet, wonach er das Geld zurückzahlen werde, falls jemand das Heft präsentieren würde und bessere Rechte geltend machen könne. Leider könne der Ehemann nicht mehr befragt und belangt werden, da er in der Zwischenzeit ebenfalls verstorben sei. Und die Unterlagen, welche die Ausführungen der Bank belegen würden, seien bereits vernichtet worden, da die Bank solche Unterlagen nur während 10 Jahren aufbewahren müsse. Sie sei jedoch bereit, der Tochter 50% des damaligen Guthabens zu bezahlen.

Es ist in der Tat so, dass Banken Kunden, welche behaupten, sie hätten ein Sparheft verloren, häufig in der Weise entgegenkommen, dass sie den Saldo gegen eine sogenannte Schadloserklärung ausbezahlen. Mit dieser Erklärung verpflichtet sich der Empfänger, das Geld zurückzuzahlen, falls ein Dritter das Heft vorweist und rechtmässig die Auszahlung des im Heft aufgeführten Guthabens verlangen kann. Ebenso trifft es zu, dass Banken Unterlagen über Bankgeschäfte während 10 Jahren aufbewahren müssen. Anschliessend erlaubt das Gesetz deren Vernichtung. Und weil die einzige Person, welche die Version der Bank hätte bestätigen können, ebenfalls verstorben war, konnte die Bank nicht beweisen, dass sie das Geld bereits einmal ausbezahlt hatte.

Gegenüber dem Ombudsman widerrief die Bank die im Vorfeld gemachte Offerte. Sie begründete dies mit dem Umstand, dass Laura nicht beweisen könne, dass ihr das Heft von der Mutter zu deren Lebzeiten geschenkt worden sei. Es sei z.B. auch möglich, dass sie das Heft nach dem Tod der Mutter in deren Unterlagen gefunden habe. In diesem Fall würde das darin verbrieftete Guthaben nicht Laura alleine zustehen, sondern in den Nachlass der Mutter fallen. Und da Laura noch einen Bruder habe, müsste der Bruder der Auszahlung an Laura zustimmen. Die Bank könne nicht belegen, dass ihre Version die richtige sei. Aber wenn sie bei dieser Sachlage schon zu einer Lösung Hand biete, dann möchte sie auf jeden Fall sicherstellen, dass damit sämtliche Probleme bereinigt werden. Sie sei bereit, (nochmals) das gesamte Guthaben zu bezahlen. Sie bestehe aber darauf, dass der Bruder mit einer Auszahlung an Laura einverstanden sei.

Der Ombudsman konnte den Meinungsumschwung der Bank nachvollziehen, ist es doch in der Tat so, dass die Bank nur bei einer Lösung, welcher alle Erben der ursprünglichen Heftinhaberin zustimmen, vor weiteren Forderungen geschützt ist. Er riet daher Laura, den Vorschlag der Bank anzunehmen und die Zustimmung des Bruders einzuholen.

Damit war nun Laura nicht einverstanden. Da sie mit ihrem Bruder nicht im besten Einvernehmen stehe, nehme sie die ursprüngliche Offerte der Bank (Bezahlung von 50% des Guthabens) an. Der Ombudsman musste ihr erklären, dass die ursprüngliche Offerte der Bank nicht mehr gültig und durch das neue Angebot ersetzt worden sei. Es stehe ihr kein Wahlrecht zu. Er gab ferner zu bedenken, dass sie sich ja mit dem Bruder in der Weise einigen könne, dass jedes der Kinder die Hälfte erhalte. Damit wären alle Probleme bereinigt: Sie würde so gestellt, wie wenn sie die ursprüngliche Offerte angenommen hätte, und die Bank schliesse das Risiko aus, später vom Bruder mit neuen Forderungen konfrontiert zu werden. Sie könne sich jedoch mit dem Bruder auch auf eine andere Aufteilung des

Guthabens einigen. Wesentlich sei nur, dass sowohl sie wie auch ihr Bruder der endgültigen Lösung zustimmten. Eine solche kam nicht zustande, weil der Bruder auf der Hälfte des Guthabens beharrte, Laura aber nicht gewillt war, dem Bruder auch nur einen geringen Betrag zukommen zu lassen.

Bei einem letzten Aussöhnungsversuch zwischen Bruder und Schwester hielten beide weiterhin an ihren jeweiligen Positionen fest. Entnervt verkündete Laura, sie werde nie zulassen, dass der Bruder etwas erhalte. Viel eher verzichte sie auf alles und überweise den Betrag einer wohltätigen Institution. Damit war nun auch ihr Bruder einverstanden, so dass doch noch eine im Ergebnis zwar recht unerwartete, aber doch alle Probleme beseitigende Lösung gefunden werden konnte.

2011/11 Nachträgliche Abänderung der Zeichnungsberechtigung durch im Handelsregister eingetragene Mitarbeiter einer Firma

Eine Firma, vertreten durch den Verwaltungsratspräsidenten, eröffnete ein Konto bei einer Bank. Es wurde vereinbart, dass gegenüber der Bank der Verwaltungsratspräsident und ein weiterer Verwaltungsrat einzelzeichnungsberechtigt sein sollen. Rund einen Monat später sprachen zwei Mitarbeiter der Firma bei der Bank vor. Sie wollten sich ebenfalls ein Einzelzeichnungsrecht einräumen lassen. Die beiden Mitarbeiter waren gemäss Handelsregistereintrag für die Firma «kollektiv zu zweien» zeichnungsberechtigt. Die Bank kam dem Begehren der beiden Mitarbeiter nach. Sie liess das entsprechende Dokument von den beiden Mitarbeitern unterzeichnen, so dass dem formalen Aspekt «kollektiv zu zweien» Genüge getan war. Rund anderthalb Jahre später bestritt der Verwaltungsratspräsident einzelne Buchungen zu Lasten des Firmenkontos. Es stellte sich heraus, dass alle Bezüge und Aufträge jeweils von einem der beiden nachträglich bevollmächtigten Mitarbeiter erfolgt resp. erteilt worden waren. Die durch einen Anwalt vertretene Gesellschaft verlangte die Rückerstattung mit der Begründung, die Bank hätte dem Begehren der beiden Mitarbeiter um Einräumung des Zeichnungsrechts nicht ohne Zustimmung des Verwaltungsratspräsidenten nachkommen dürfen, zumal sie sich gegenseitig ein Einzelzeichnungsrecht eingeräumt hatten.

In ihrer Antwort führte die Bank zum einen aus, der Verwaltungsratspräsident habe anlässlich der Kontoeröffnung erklärt, es sei beabsichtigt, den beiden geschäftsführenden Mitarbeitern ebenfalls ein Zeichnungsrecht einzuräumen. Diese würden zu einem späteren Zeitpunkt vorsprechen und ihre Unterschrift deponieren. Als die beiden Mitarbeiter der Gesellschaft rund einen Monat später tatsächlich vorgesprochen hätten, habe die Bank angenommen, dies sei alles mit dem Verwaltungsratspräsidenten abgesprochen, weshalb die Unterschriftenregelung entsprechend den Wünschen der beiden Mitarbeiter ergänzt worden sei. In zweiter Linie wies die Bank darauf hin, dass die beiden Mitarbeiter gemäss Handelsregistereintrag berechtigt seien, die Gesellschaft in allen Belangen zu vertreten. Auch deshalb sei es nicht zu beanstanden, dass die Bank den Weisungen der beiden Mitarbeiter Folge geleistet habe. Und drittens habe die Gesellschaft jeweils zeitnah Kontoauszüge erhalten, in welchen sowohl die Barbezüge wie auch die Vergütungen aufgeführt gewesen seien. Gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sei jeder Kunde verpflichtet, die Unterlagen zu prüfen und sofort zu reklamieren, falls etwas nicht stimmen sollte. Eine erst rund anderthalb Jahre später erfolgende Reklamation sei auf jeden Fall verspätet. Und schliesslich sei nicht belegt, dass der Gesellschaft überhaupt ein Schaden entstanden war, sei es doch möglich, dass durch die Bezüge und Vergütungen Schulden der Gesellschaft getilgt worden seien.

Der Ombudsman vertrat die Auffassung, dass es in der Tat aussergewöhnlich ist, wenn kurze Zeit nach der Unterzeichnung des Unterschriftenformulars zwei weitere Mitarbeiter der Kundin bei der Bank vorsprechen und eine Ergänzung oder Änderung der gegenüber der Bank geltenden Unterschriftenregelung verlangen. Dies umso mehr, wenn sie sich gegenseitig ein Einzelzeichnungsrecht einräumen

wollen, obwohl sie gemäss Handelsregistereintrag nur über ein kollektives Zeichnungsrecht verfügen. Wenn es aber zutrifft, dass dem Bankmitarbeiter bei der Kontoeröffnung mitgeteilt worden war, dass die beiden mit der Geschäftsführung betrauten Personen in Kürze vorsprechen und die Unterschriftenregelung anpassen würden, kann der Bank kein Vorwurf gemacht werden, wenn sie die Weisungen der angekündigten und tatsächlich vorsprechenden Personen umsetzt. Denn dann durfte die Bank nach Meinung des Ombudsmann in guten Treuen davon ausgehen, die Unterschrifteneinräumung sei mit dem Verwaltungsratspräsidenten der Gesellschaft abgesprochen. Ob allerdings der Verwaltungsratspräsident die behauptete Äusserung gemacht hatte, musste im Vermittlungsverfahren offen bleiben, da dies vom Vertreter der Gesellschaft vehement bestritten wurde und keine der Parteien ihre Behauptung belegen konnte.

Eindeutig war jedoch, dass die beiden Mitarbeiter mehr als ein Jahr Bezüge tätigen und Vergütungen veranlassen konnten, ohne dass dies den verantwortlichen Personen bei der Gesellschaft aufgefallen wäre. Zwar führte der Vertreter der Gesellschaft aus, die Revisoren seien bei der Prüfung des Jahresabschlusses darauf gestossen und man habe anschliessend sofort reagiert. Dies ändert aber nichts daran, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Kundin zu einer regelmässigen Prüfung verpflichten. Eine Vernachlässigung der Kontrollpflicht konnte deshalb ebenso wenig abgestritten werden, wie das Argument entkräftet werden konnte, eine engere Kontrolle hätte die Machenschaften früher zu Tage gebracht, so dass ein geringerer Schaden entstanden wäre.

Mit Bezug auf das weitere Argument der Bank, es sei nicht nachgewiesen, dass der Gesellschaft durch die Handlungen der beiden Mitarbeiter ein Schaden entstanden war, führte der Vertreter der Gesellschaft aus, die Mitarbeiter würden tatsächlich behaupten, mit den strittigen Vergütungen und Bezügen seien Schulden der Gesellschaft beglichen worden. Dies werde jedoch von der Gesellschaft vehement bestritten. Die Frage des Ombudsmann, ob denn die Gesellschaft versucht habe, das Geld von den Mitarbeitern erhältlich zu machen, verneinte der Vertreter. Er begründete dies einerseits mit der zweifelhaften Bonität der beiden Mitarbeiter. Andererseits gehe er davon aus, dass sowohl die Bank wie auch die Mitarbeiter solidarisch haften würden. In diesem Fall sei es seiner Mandantin freigestellt, welchen der Solidarschuldner sie ins Recht fassen wolle. Es bliebe dann der Bank unbenommen, selbst gegen die Mitarbeiter vorzugehen und das zu Unrecht ausbezahlte Geld zurückzuerlangen. Diese Begründung ist juristisch nicht zu beanstanden. Allerdings lässt sie Folgendes ausser Acht:

Beim Verfahren vor dem Ombudsmann handelt es sich um ein Vermittlungsverfahren. Dem Ombudsmann steht keine Entscheidkompetenz zu. Er kann lediglich versuchen, die Parteien mit Argumenten zu überzeugen. Wenn jedoch in einem Fall wie dem vorliegenden umstritten ist, ob die Bank die Unterschriftenregelung abändern durfte, und wenn weiter streitig ist, ob der Gesellschaft überhaupt ein Schaden entstanden ist, und wenn die Bank zusätzlich noch den Eindruck erhalten muss, dass sich die angeblich geschädigte Kundin überhaupt nicht um eine Bereinigung bemüht, sondern allein mit einer formaljuristischen Überlegung versucht, sich bei der Bank schadlos zu halten, fehlen dem Ombudsmann nicht nur die Argumente für eine erfolgreiche Vermittlung. Er kann auch nachvollziehen, dass eine Bank in einem solchen Fall zu keinen weiteren Diskussionen bereit ist und die Kundin wissen lässt, sie solle den Prozessweg beschreiten. Der Ombudsmann musste daher seine Bemühungen ohne Ergebnis einstellen.

2011/12 Einzahlung auf Säule 3a-Konto: Voraussetzungen für nachträglichen Storno

Der selbstständig erwerbende Kunde durfte gemäss Gesetz maximal CHF 32 832 auf sein steuerprivilegiertes Vorsorgekonto einzahlen. Er liess im August von einem Konto bei einer anderen Bank CHF 16 332 überweisen und erteilte am 21. Dezember des gleichen Jahres derselben Bank den Auftrag, sein Vorsorgekonto nochmals mit CHF 17 619 zu alimentieren. Die überweisende Bank führte als Zahlungsgrund «Freizügigkeit» auf. Das Geld wurde am 30. Dezember seinem Vorsorgekonto gutgeschrieben. Mitte Januar stornierte jedoch die Bank diese Buchung und stellte dem Kunden ohne weiteren Kommentar einen entsprechend korrigierten Auszug zu. Das Geld schrieb sie seinem Kontokorrentkonto gut. Auf seine telefonische Rückfrage hin wurde ihm erklärt, Freizügigkeitsguthaben dürften nicht dem Vorsorgekonto gutgeschrieben werden. Da es sich jedoch nicht um ein Freizügigkeitsguthaben handelte, erwirkte er von der überweisenden Bank eine schriftliche Bestätigung, wonach sie den Vermerk irrtümlich angebracht hatte. Sie bestätigte ausdrücklich, dass es sich vielmehr um Geld handle, welches auf einem frei verfügbaren Kontokorrentkonto gelegen habe.

Die Bank war trotzdem zu keiner Korrektur bereit. Sie behauptete nun, sie habe den Kunden bereits Anfang Dezember darauf hingewiesen, dass Einzahlungen auf Vorsorgekonten spätestens am 20. Dezember bei der Bank eintreffen müssten, ansonsten eine Verbuchung im «alten» Jahr nicht garantiert werden könne. Die in Frage stehende Zahlung sei erst am 22. Dezember bei der Bank eingetroffen und sofort verbucht worden. Eine Kontrolle habe aber erst im neuen Jahr stattfinden können. Diese habe zudem ergeben, dass mit der zweiten Überweisung der maximal steuerbegünstigte Betrag um CHF 1 119 überschritten worden wäre, so dass gar keine Gutschrift auf dem Vorsorgekonto hätte erfolgen dürfen. Der Kunde war damit nicht einverstanden. Er verlangte von der Bank, dass sie ihm den Steuernachteil ersetze, welchen er dadurch erlitten habe, dass er die CHF 16 500 nicht von seinem Einkommen habe abziehen können.

Der Ombudsman bedeutete der Bank, dass das Argument, die Zahlung sei zu spät bei ihr eingetroffen, nicht stichhaltig sei. Zwar hätten ihr keine Vorwürfe gemacht werden können, wenn der Betrag nicht mehr im «alten» Jahr dem Vorsorgekonto gutgeschrieben worden wäre, hatte sie doch die Kunden vorgängig auf die Problematik hingewiesen. Im vorliegenden Fall wurde das Geld aber erwiesenermassen, trotz des späten Eingangs, noch im «alten» Jahr dem Vorsorgekonto des Kunden gutgeschrieben.

Aber auch das zweite von der Bank vorgebrachte Argument war nicht stichhaltig. Wenn sie tatsächlich der Meinung war, sie könne den Auftrag nicht ausführen, weil dadurch der maximal abzugsberechtigte Betrag auf dem Vorsorgekonto überschritten worden wäre, hätte sie das Geld entweder an die auftraggebende Bank zurücksenden oder mit dieser vor der Gutschrift auf einem Kundenkonto klären müssen, was im konkreten Fall zu tun sei. Die auftraggebende Bank hätte dann mit dem Kunden Rücksprache genommen, dieser hätte seinen Irrtum bemerkt und wohl den Auftrag erteilt, dem Vorsorgekonto nur CHF 16 500 gutzuschreiben. Diese juristisch korrekte Lösung hätte aber u.U. dazu geführt, dass die Buchung nicht mehr im «alten» Jahr hätte vorgenommen werden können, so dass der Steuernachteil möglicherweise auch bei dieser Vorgehensweise eingetreten wäre.

Im vorliegenden Fall hat die Bank das Geld aber noch im «alten» Jahr dem Vorsorgekonto vorbehalten gutgeschrieben. Sie konnte deshalb nicht einfach so auf die Buchung zurückkommen. Da sie keinen stichhaltigen Grund nennen konnte, welcher sie zu einem vollständigen Storno und zu einer Gutschrift des gesamten Betrages auf einem normalen Kontokorrentkonto des Kunden berechtigt hätte, argumentierte der Ombudsman, dass selbst unter der Annahme, die Bank dürfe dem Vorsorgekonto

maximal den steuerprivilegierten Betrag gutschreiben, sie lediglich berechtigt gewesen wäre, eine Korrekturbuchung im übersteigenden Betrag von CHF 1 119 vorzunehmen. Die Bank hat den Kunden in der Folge für den erlittenen Nachteil entschädigt.

2011/13 Zu späte Auszahlung eines Guthabens: Höhere Kosten bei einem nachfolgenden Kauf von Gold

Der Kunde erreichte am 31. August das Pensionsalter. Auf diesen Tag wurden die Guthaben auf seinem Vorsorgekonto fällig. Er rief am 26. August seinen Berater an und verlangte die Überweisung auf ein Konto bei einer anderen Bank. Als das Geld am 5. September immer noch nicht überwiesen war, mahnte er die Bank. Er teilte ihr gleichzeitig mit, dass er mit dem Geld Gold kaufen wolle und dass er die Bank für allfällige Verluste, welche sich im Falle von Kurssteigerungen einstellen würden, haftbar mache. Am 15. September traf das Geld bei der anderen Bank ein. Am 16. September kaufte der Kunde tatsächlich Gold. Er musste dieses zu einem höheren Kurs erwerben. Die Differenz machte er gegenüber der Bank geltend. Diese lehnte vorerst ab.

Der Ombudsman wies die Bank darauf hin, dass eine Zeitspanne von mehr als 20 Tagen zwischen Auftragserteilung und Ausführung eindeutig zu lang sei. Zwar habe der Kunde die Bank bei der Auftragserteilung weder auf die Dringlichkeit noch den Umstand hingewiesen, dass er Gold kaufen wolle. Nachdem er dies jedoch am 5. September klar nachgeholt habe, stelle sich in der Tat die Frage, ob die Bank dem Kunden gegenüber nicht ersatzpflichtig werde.

In ihrer Antwort anerkannte die Bank, dass die Auszahlung zu lange auf sich habe warten lassen. Sie wies jedoch auch darauf hin, dass eine Auszahlung am 31. August auch bei einem reibungslosen Ablauf nicht möglich gewesen wäre. So sei die Bank gesetzlich zu gewissen Abklärungen (z.B. bezüglich Wohnsitz des Kunden) verpflichtet. Dann müsse sie das Auszahlungsbegehren an die Vorsorgestiftung weiterleiten, welche ihrerseits prüfen müsse, ob die Voraussetzungen für eine Auszahlung gegeben seien. Diese Abklärungen nähmen im Normalfall 6 Arbeitstage in Anspruch. Und da der Kunde im damaligen Zeitpunkt nicht auf die Dringlichkeit seines Begehrens hingewiesen habe, ergebe sich, dass er frühestens am Montag, den 5. September mit einer Vergütung habe rechnen können.

Auch die Bank erachtete die Behauptung des Kunden, er habe mit dem Geld Gold kaufen wollen, als glaubhaft. Sie erklärte sich deshalb – ohne Ausflüchte und ohne sich mit einer rechtlichen Begründung aufzuhalten – bereit, dem Kunden die Kursdifferenz zwischen dem 5. und dem 16. September, ausmachend CHF 3 500, zu ersetzen. Der Kunde akzeptierte.

2011/14 Gebühren: Inhalt einer Spezialvereinbarung

Der Kunde behauptete, er habe mit seinem Bankberater vereinbart, dass die Bank für das Erstellen der Steuerunterlagen und den Übertrag der Werte zu einer Bank im Ausland pauschal EUR 400 verrechnen werde. Aus den nun erhaltenen Unterlagen könne er ersehen, dass die Bank diese Gebühr zweimal verrechnet und zusätzlich Transfergebühren belastet habe. Die Bank wies die Reklamation mit der Begründung zurück, der Pauschalpreis sei nur für die Erstellung der Steuerunterlagen offeriert worden. Bezüglich des Transfers der Werte habe man den Kunden auf die normalen Gebühren verwiesen. In seiner Beschwerde an den Ombudsman führte dieser aus, die Bank habe vorerst nur unvollständige Unterlagen, welche die besondere Steuersituation in seinem Heimatland nicht berücksichtigten, geliefert. Daraufhin habe er sich an seinen Berater gewandt und ihn gefragt, ob die Bank überhaupt korrekte Unterlagen liefern könne. Dies sei bejaht und der Pauschalpreis sei vereinbart worden.

In ihrer Antwort an den Ombudsman blieb die Bank bei ihrer Version. Sie erklärte, der Pauschalpreis sei für das Erstellen der Unterlagen für eine Depotbeziehung offeriert worden. Da der Kunde jedoch 2 Depots geführt habe, sei die Gebühr zu Recht 2 Mal belastet worden. Im Übrigen habe der Berater die Gebührensituation mit dem Kunden ausführlich besprochen. Insbesondere sei diskutiert worden, ob die Titel verkauft oder transferiert werden sollten. Der Kunde habe sich für den Transfer, unter Inkaufnahme der Gebühren, entschieden.

Der Kunde bestritt dies dezidiert. Bezüglich Steuerunterlagen präzisierte er, dass er den Bankberater aus dem Büro seines Steuerberaters angerufen und vorerst mit ihm die allgemeinen Fragen diskutiert habe. Anschliessend habe er den Hörer seinem Steuerberater übergeben, damit dieser mit dem Berater besprechen könne, was er genau benötige. Dabei sei klar geworden, dass die Bank die notwendigen Aufstellungen bereitstellen könne. Sein Berater habe sich nach dem Preis der Dienstleistung erkundigt und anschliessend ihn, den Kunden, gefragt, ob er mit pauschal EUR 400 für alle Unterlagen einverstanden sei. Dem habe er zugestimmt. Richtig sei hingegen, dass er sich mit seinem Bankberater über die Frage unterhalten habe, ob die Titel verkauft oder transferiert werden sollten. Dies sei jedoch anlässlich eines späteren Telefongesprächs erfolgt. Dabei sei nicht über die Gebühren gesprochen worden. Vielmehr habe die Frage im Raum gestanden, ob das ausländische Bankhaus die zum Teil doch recht speziellen Titel überhaupt verwalten könne. Im Übrigen habe er von der Bank nie einen Gebührentarif erhalten. Dieser sei ihm erst zugestellt worden, als er die Transfergebühren moniert habe.

Der Ombudsman gelangte, beschränkt auf die Kosten der Steuerunterlagen, nochmals an die Bank. Er ersuchte um Antwort, ob der Umstand, dass der Steuerberater des Kunden zumindest bestätige, es sei für das Erstellen aller Unterlagen eine Pauschalgebühr von EUR 400 vereinbart worden, an ihrer Haltung etwas ändere. Wider Erwarten blieb die Bank bei ihrer Version. Sie liess sich nicht umstimmen und beharrte – trotz der gegenteiligen Aussage des Steuerberaters – darauf, die Pauschalgebühr sei pro Depotbeziehung vereinbart worden. Es blieb dem Ombudsman nichts anderes, als den Kunden auf den Prozessweg zu verweisen.

2011/15 Verkauf einer mit Hypotheken belasteten Liegenschaft. Muss die Bank die Hypotheken auf jeden Käufer übertragen?

Der Kunde teilte der Bank mit, er wolle seine Eigentumswohnung verkaufen. Auf dieser lasteten Festzinshypotheken. Die Bank erklärte sich bereit, auf die bei einer vorzeitigen Auflösung von Festzinshypotheken fällig werdende Vorfälligkeitsentschädigung zu verzichten, falls der Käufer der Wohnung die Hypotheken übernehmen würde. Der Käufer war dazu grundsätzlich bereit. Die Bank erachtete jedoch die Tragbarkeit als nicht gegeben, so dass sich der Käufer anderweitig organisierte und der Bank ein Zahlungsverprechen einer anderen Bank zur Ablösung der Hypotheken zukommen liess. Die Bank wies das Zahlungsverprechen als ungenügend zurück, da dieses nur den Betrag der Hypotheken und die bis zur Ablösung auflaufenden Zinsen, nicht jedoch die bei einer vorzeitigen Ablösung fällig werdende Vorfälligkeitsentschädigung abdeckte. Als der Kunde (und Verkäufer der Liegenschaft) mit dieser Forderung konfrontiert wurde, widersetzte er sich. Er bestritt, dass für den Käufer die Tragbarkeit nicht gegeben gewesen sein soll. Und überdies habe die Bank lediglich verlangt, dass der Käufer zur Übernahme der Hypotheken bereit sein müsse. Dies sei unzweifelhaft nachgewiesen.

Es trifft zu, dass die Bank bei ihrer Zusage, auf eine Vorfälligkeitsentschädigung zu verzichten, falls der Käufer der Liegenschaft die darauf lastenden Hypotheken übernehmen würde, keinen Vorbehalt bezüglich Tragbarkeit angebracht hatte. Nach Meinung des Ombudsman war dies aber auch nicht notwendig. Es darf als bekannt vorausgesetzt werden, dass eine Bank verpflichtet ist, eine Kreditprüfung

vorzunehmen. Auf den Umstand, dass auch der neue Käufer eine solche Prüfung bestehen müsse, musste die Bank deshalb nicht speziell hinweisen. Hingegen teilte der Ombudsman die Auffassung des Kunden, dass die Bank dabei keine überhöhten Anforderungen stellen und keine sachfremden Aspekte einbeziehen durfte. Von überhöhten Anforderungen wäre dann auszugehen, wenn die Bank vom Käufer eine im Vergleich zum Verkäufer bessere Bonität zur Bedingung machen würde. Ein sachfremder Aspekt wäre dann gegeben, wenn der Ablehnungsentscheid z.B. mit der Nationalität des Käufers begründet würde. Genau dies warf der Kunde der Bank vor.

In ihrer Stellungnahme wies die Bank darauf hin, dass auf der Liegenschaft Hypotheken über insgesamt CHF 1,45 Mio. lasteten. Dies bei einem Schätzpreis von CHF 1,8 Mio. Der Verkaufspreis habe jedoch CHF 1,95 Mio. betragen. Der durch einen Anwalt vertretene Käufer aus dem Ausland habe nicht nur die bestehende Hypothek übernehmen, sondern diese zusätzlich um CHF 150 000 auf CHF 1,6 Mio. aufstocken wollen. Die Bank habe dem Anwalt schriftlich erklärt, dieser Betrag verletze die Belehnungsgrundsätze der Bank. Eine Hypothek in der angebotenen Höhe sei daher nur möglich, wenn der Kunde Zusatzsicherheiten anbieten könne. Zur Tragbarkeit führte die Bank im gleichen Schreiben aus, dass sie zur Finanzierung der Hypotheken (inkl. Amortisation und Nebenkosten) von rund CHF 110 000 pro Jahr ausgehe. Der Käufer müsse daher ein Einkommen von rund CHF 340 000 pro Jahr nachweisen. Weil diese Bedingungen nicht erfüllt seien, sehe die Bank im Moment davon ab, eine Offerte zu unterbreiten. Sie sei aber gerne bereit, dies zu tun, falls der Käufer die im Zusammenhang mit der Vermögens- und der Einkommenssituation nötigen Nachweise erbringe.

Kurze Zeit später habe der Anwalt des Kunden erklärt, dessen Einkommen schwanke stark und hänge von der Entwicklung seiner im Ausland domizilierten Firmen ab. Ebenso sei praktisch sein gesamtes Vermögen in diesen Firmen gebunden. Er sei jedoch gerne bereit, z.B. Aktien seiner Firmen zu verpfänden. Die Bank antwortete, dass sie als Zusatzsicherheit nur in der Schweiz gelegene Vermögenswerte akzeptieren könne, da diese für die Bank leicht greifbar und ohne grösseren Aufwand verwertbar sein müssten. Bezüglich Einkommen verwies sie auf die früheren Aussagen und fügte an, falls der Kunde nur ein geringeres regelmässiges Einkommen nachweisen könne, reduziere sich die Höhe der möglichen Hypothek entsprechend. Sie habe aber für den Fall, dass die bekannten Bedingungen erfüllt würden, wiederum eine Tür offen gelassen, habe aber anschliessend nichts mehr gehört, bis ihr von der Drittbank ein Zahlungsversprechen vorgelegt worden sei.

Die Bank bestritt, dass der Umstand eine Rolle gespielt habe, dass es sich beim Käufer um einen im Ausland wohnhaften Ausländer handle. Sie habe vom Käufer nichts anderes verlangt, als sie auch von allen anderen Kunden oder Interessenten verlange.

Auch der Ombudsman gelangte zum Schluss, dass die Bank keine sachfremden Überlegungen einbezogen hatte. So sind die von ihr genannten Bedingungen bezüglich Hypothekenhöhe und Tragbarkeit marktüblich und werden auch von anderen Banken gestellt. Auch die Forderung, dass Zusatzsicherheiten in der Schweiz greifbar sein müssen, ist nachvollziehbar, ist doch ein Vollstreckungsverfahren im Ausland für eine Schweizer Bank ausserordentlich aufwendig und kaum ohne lokalen Rechtsbeistand durchführbar. Er gelangte daher zum Schluss, dass aus dem Umstand, dass sich der Anwalt des Käufers nicht mehr meldete und offenbar eine andere Bank suchte, geschlossen werden muss, dass der Käufer nicht gewillt war, die marktüblichen Bedingungen der Bank zu erfüllen. Dann kann aber auch das Scheitern der Übernahme der Hypothekarverträge nicht der Bank angelastet werden, so dass nach Meinung des Ombudsman auch die Zusage bezüglich Verzicht auf eine Vorfälligkeitsentschädigung dahinfiel.

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>Andrea Pellanda, lic. rer. pol., CEFA</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>Stefan Peter, lic. rer. pol.</i>	<i>Anlaufstelle</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

Annemarie Huber-Hotz, Dr. h.c.

Präsidentin, alt Bundeskanzlerin, Bern

Paul Hasenfratz

*Vizepräsident, alt CEO Zürcher Kantonalbank,
Wallisellen*

Ulrich Cavelti, Prof. Dr. iur.

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

Mario Giovanoli, Prof. Dr. iur.

*em. Professor der Universität Lausanne,
Arlesheim*

Monika Weber

*alt Ständerätin, ehem. Präsidentin des
Konsumentinnenforums der deutschen Schweiz,
Zürich*

Christoph Winzeler, PD, Dr. iur.

Administrator der Stiftung, Basel

Ernst & Young AG, Basel

Revisionsstelle



