

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 6. Juli 2010 in Zürich

## Referat von Hanspeter Häni, lic.rer.pol., Schweizerischer Bankenombudsman

*Es gilt das gesprochene Wort*

Sehr geehrte Damen und Herren

Lassen Sie mich mit einem einfachen Bild unser Geschäftsjahr 2009, das zweite Jahr der Finanzkrise, verdeutlichen: Lag im Jahr 2008 der "Berg" vor uns, so liegt er jetzt hinter uns. Erhielten wir zu "normalen" Zeiten durchschnittlich rund 30 Anfragen pro Woche, so waren es ab Oktober 2008 über 200, und noch weit ins Berichtsjahr zwischen 140 und 160. Ich gehe davon aus, dass wir nun mit rund 40 Anfragen pro Woche sozusagen das Normalniveau nach der Krise erreicht haben.

Schon an dieser Stelle möchte ich erwähnen, dass neben telefonischen und schriftlichen Auskünften die Website des Schweizerischen Bankenombudsman zu einem wichtigen Informationskanal für die Kunden geworden ist. Sie entlastet die Ombudsstelle vor allem bei den mündlichen Fällen, aber auch administrativ, zum Beispiel beim Formularversand oder bei generellen Informationen zur Ombudsstelle. Die Webstatistik zeigt, dass nicht nur die Anzahl der Internet-Besucher von 130 301 im Vorjahr auf 223 900 im Berichtsjahr um aussergewöhnliche 72% zunahm. Auch die durchschnittliche Verweildauer eines Besuchers erhöhte sich von bereits hohen 9 Minuten im Jahre 2008 auf 10,53 Minuten im Jahre 2009.

### **2009 als „Rekordjahr“**

Nicht nur wegen der vorher gezeigten Zahlen geht das Jahr 2009 als absolutes Rekordjahr in die Geschichte des Bankenombudsman ein. In aller Offenheit: Wir möchten das aus anderen Gründen nicht noch einmal erleben.

Es wird Sie nicht überraschen, dass vor allem zwei sogenannte "Sparprodukte" hinter dieser aussergewöhnlichen Entwicklung stehen: kapitalgarantierte strukturierte Produkte von Lehman Brothers und Kaupthing Bank einerseits und Absolute- oder Total Return-Produkte andererseits. Allein dazu haben sich während der Krise über 3 000 Anleger bei uns gemeldet. Im Vordergrund standen Schadenssummen zwischen CHF 10 000 und CHF 100 000. Zum Teil gab es Verluste von mehreren hunderttausend Franken. Es waren aber nicht nur Kunden mit Sparprodukten, die unzufrieden waren, sondern es wurden Verluste auf verschiedensten Anlageformen beanstandet; Stichwort strukturierte Produkte und dabei insbesondere Reverse Convertibles.

---

Wenn Verluste entstehen, ist aber nicht einfach immer die Bank schuld. Wir sahen Fälle von Anlegern, die über die guten Jahre 2003 bis 2007 leichtsinnig geworden waren und Renditen bei strukturierten Produkten von 12% bis über 20% per annum als normal empfanden. Sie kannten zwar den Grundsatz, "höhere Rendite - höheres Risiko", hatten ihn aber zum Teil verdrängt. Diesen Kunden mussten wir zumeist klarmachen, dass sie ihre Verluste selbst zu verantworten haben.

Leider gab es aber (zu) viele Fälle, - und dies gerade von Kunden ohne jegliche Anlagekenntnisse, die wir als Sparer im engeren Sinn bezeichnen - wo die Verluste auf einen Fehler der Bank zurückzuführen sind. Die Krux lag nun darin, die Fälle der einen Kategorie - Selbstverantwortung des Kunden - oder der anderen - Haupt- oder zumindest Mitverantwortung der Bank - zuzuordnen. Was wir unternommen haben, um dieser Aufgabe gerecht zu werden, möchte ich Ihnen im Folgenden erläutern und Ihnen damit einen Eindruck vermitteln, mit welchem Aufwand die Bewältigung der Krise verbunden war.

Wie wir Ihnen anlässlich unserer letztjährigen Medienkonferenz berichteten, haben wir im September 2008, also kurz nach dem Zusammenbruch von Lehman Brothers, unser Team durch zeitlich befristete Verpflichtung weiterer Mitarbeiter und vier externer Rechtsanwälte verstärkt. Doch trotz dieses rasch und gezielt eingeleiteten Ausbaus unserer Kapazität arbeitete die Ombudsstelle bis im Dezember des Berichtsjahres am Rande ihrer Belastbarkeit.

### **Kriterien der Anlageberatung**

Vor allem von Wertschriftenverlusten betroffene Kunden suchten Rat und Hilfe beim Bankenombudsman. Es meldeten sich alle Klassen von Anlagekunden, vom Kleinsparer bis zum Millionär. Unbesehen der Vermögensgrösse wenden wir die gleichen Kriterien an, wenn sich ein Bankkunde über Anlageverluste beklagt:

- Die Anlagen müssen der Risikofähigkeit und Risikowilligkeit des Kunden angepasst sein
- Die Eigenheiten und insbesondere die Vor- und Nachteile einer Anlage müssen für den Kunden verständlich erklärt werden
- Es ist eine angemessene Diversifikation zu beachten, das heisst, Klumpenrisiken sind zu vermeiden

Detailliert sind wir im letzten Jahresbericht auf diese Kriterien eingegangen. Sind diese Vorgaben trotz oder gar wegen der Beratung der Bank nicht erfüllt, so kann sie für die Verluste des Kunden haftbar werden. Bei näherer Prüfung kamen wir denn auch immer wieder zum Schluss, dass die Beratung durch die Bank mangelhaft und die empfohlenen Produkte zum Teil dem Kundenprofil nicht angemessen waren. In der Tendenz waren die Anleger zu risikoreich investiert, und in vielen Fällen - gerade bei kapitalgeschützten Produkten von Lehman Brothers - wurde der Kunde nicht über den Schuldner (Emittent) aufgeklärt sowie das Gebot der Diversifikation sträflich vernachlässigt. Mit dieser Argumentation konfrontiert, räumten denn auch viele Banken ein, dass sie ihren Kunden im konkreten Einzelfall mangelhaft beraten hatten und entschädigten diesen entsprechend.

---

Wie schon vor einem Jahr angetönt, liessen sich einige wenige Banken nicht auf solche Diskussionen mit dem Bankenombudsman ein. Sie stellten jegliche Fehlberatung kategorisch in Abrede und zogen es vor, gerade Streitfälle bezüglich Lehman Brothers-Produkten mit Pauschallösungen möglichst rasch aus der Welt zu schaffen. Es liegt auf der Hand, dass auf diese Weise dem Wunsch der meisten Kunden und auch dem Bestreben des Bankenombudsman nach einer gerechten, für den Kunden verständlichen und nachvollziehbaren Lösung nicht nachgelebt werden kann. Vor allem beklagten sich aber pauschal entschädigte Kunden, dass ihre Bank nicht die Grösse hatte, gemachte Fehler einzugestehen und sich zu entschuldigen.

### **FINMA sieht regulatorischen Handlungsbedarf**

Dazu darf ich mit Genugtuung feststellen, dass auch der Bericht der FINMA über ihre Untersuchung in den Fällen Madoff und Lehman eine deutliche Sprache spricht. Sie hält in ihrer Medienmitteilung dazu fest: "Die Anbieter von Finanzprodukten sind zu verpflichten, am Vertriebspunkt (Point of Sale) nicht nur in der Vermögensverwaltung, sondern auch in der Anlageberatung die Risikofähigkeit und das Risikobewusstsein ihrer Kunden sorgfältig abzuklären (Risikoprofil) und bei der Anlageberatung auf eine ausreichende Diversifikation zu achten." Sie will zu einem allfälligen regulatorischen Handlungsbedarf vertiefte Abklärungen durchführen.

Allenfalls kann man bedauern, dass für etwas Selbstverständliches wie die Diversifikation, also zur Vermeidung von in vielen Fällen auch vom Bankenombudsman beanstandeten Klumpenrisiken, die Schaffung von Richtlinien ins Auge gefasst werden muss. Das von der FINMA zitierte Bundesgerichtsurteil (BGE 133 III 97, E.7.1.2) hält nämlich fest, dass durchaus eine Warnpflicht bestehen kann, "etwa" und ich zitiere aus dem Bundesgerichtsurteil "wenn die Bank bei pflichtgemässer Aufmerksamkeit erkennen muss, dass der Kunde eine bestimmte, mit der Anlage verbundene Gefahr nicht erkannt hat". Hat sich zwischen Kunde und Bank ein besonderes Vertrauensverhältnis entwickelt - und von einem solchen gingen wir in vielen Fällen aus - ist die Bank noch mehr gefordert. Das Bundesgericht sagt dazu im gleichen Urteil (E.7.2), dass "der Kunde nach Treu und Glauben auch unaufgefordert Beratung und Abmahnung erwarten darf".

Dies sind die Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung. Wenn nun eine Bank sich weigert, trotz eines 50%-igen Klumpenrisikos auf die Beanstandung eines offensichtlich unerfahrenen Kunden einzugehen und die Verantwortung - wohlgermerkt, nachdem sie ihn beraten hat - auch noch auf den Kunden abschiebt, dann ist es das, was ich meinte, wenn ich vor einem Jahr davon gesprochen habe, einzelne Banken würden das Vertrauen ihrer Kunden mit Füßen treten. Sie schaden damit der gesamten Branche.

Solches Verhalten hat leider auch die Ergebnisse der Schlichtungsstelle negativ beeinflusst. Es ist klar, und es ist auch nicht zu beanstanden, dass Ombudsman und betroffene Bank immer wieder unterschiedlicher Meinung sind. Dies hielt sich aber bisher in engen Grenzen und beschränkte sich auf Fälle, wo man in guten Treuen unterschiedlicher Auffassung sein konnte. Im Berichtsjahr war dies leider anders. In jedem vierten Fall, 249 von 921, verweigerte die angesprochene Bank die verlangte Korrektur. Dieses unerfreuliche Ergebnis ist auf ein

---

---

paar wenige Banken zurückzuführen, die nicht bereit waren, die ihnen nach Meinung des Ombudsmann aus ihrer Beratung erwachsene Verantwortung ausreichend wahrzunehmen.

### **Statistische Angaben**

Die Struktur der Anfragen widerspiegelt ebenfalls die besondere Situation: Stammen im Jahre 2008 rund 90 Fälle oder 4% aus dem Vorjahr und deutete noch im September mit bis dahin 604 eingegangenen Fällen alles auf ein recht gewöhnliches Jahr hin, erreichten uns allein im letzten Quartal 2008 1411 weitere schriftliche Fälle. Die Zahl widerspiegelt die fast explosionsartige Zunahme der schriftlichen Anfragen im letzten Quartal des Jahres 2008 im Anschluss an den Kollaps von Lehman Brothers. Wir starteten also mit 935 Pendenzen ins Berichtsjahr, sage und schreibe 31% der schriftlich zu behandelnden Fälle.

Insgesamt befassten wir uns also im Berichtsjahr mit 4 757 Anfragen - ein wenig erfreulicher Rekord. Es gelang uns aber, 2 849 der insgesamt 3 050 schriftlichen Fälle zu erledigen, ein Zuwachs von 144% gegenüber dem Vorjahr (1 170) und 334% gegenüber dem Jahr 2007 (656). Die Zahl der mündlichen Anfragen ging auf 1 707 zurück, im Vorjahr waren es 2 058 gewesen.

Wie bekannt, ist die erhebliche Zunahme der Fälle hauptsächlich auf die durch die Finanzkrise ausgelösten Eingaben in der Kategorie "Anlageberatung und Vermögensverwaltung" zurückzuführen. So wuchs deren Anteil von bereits hohen 47% im Vorjahr auf neu 71%. In diesem Zusammenhang ist erwähnenswert, dass seit der letzten Börsenkrise (2001 bis 2003) nie mehr als 35% (2003) der Fälle dieser Kategorie zuzuordnen waren.

Die grosse Bedeutung des Auslandsgeschäfts der Schweizer Banken widerspiegelt sich auch in den Klagen beim Bankenombudsmann. Auch im Berichtsjahr hat die Zahl der Anfragen aus dem Ausland zugenommen, und zwar um satte 75%, nämlich von 273 auf 478 Fälle. Lediglich anteilmässig ist seit Beginn der Finanzkrise ein Rückgang festzustellen: Nur noch 17% der Fälle entfielen auf ausländische Kunden, 2008 waren es noch 23% gewesen, nach 39% im Jahr 2007. Diese anteilmässige Abnahme erklärt sich dadurch, dass von den erwähnten "Sparprodukten" fast ausschliesslich Schweizer (Klein-) Anleger betroffen waren.

Wenig überraschend ist die Bearbeitungszeit der einzelnen Fälle grösser geworden. Dies lag aber nicht nur an der starken Belastung der Ombudsstelle. Auch die Banken benötigten angesichts der Reklamationsflut zur Beurteilung und Begründung ihrer Haltung meist deutlich mehr Zeit als üblich. Während traditionell rund 60% der Fälle innert einem Monat und weitere rund 20% innert drei Monaten abgeschlossen werden können, mussten unsere Kunden im Berichtsjahr in über der Hälfte der Fälle mehr als drei Monate auf einen abschliessenden Bescheid warten. Sie zeigten aber dafür fast ausnahmslos Verständnis. Zum Teil erhielten wir gar Dankeschreiben für tatkräftige Unterstützung, und dies nicht nur in Fällen, wo wir ein positives Resultat erwirken konnten.

Mit diesem versöhnlichen Hinweis kann ich meine Ausführungen zur Schlichtung beenden.

---

---

### **Nachrichtenlose Vermögenswerte**

Im Berichtsjahr wurden bei der Anlaufstelle 764 (im Vorjahr 693) Fragebogen angefordert. Mehr als die Hälfte der Antragsteller, nämlich 434, machten dabei von der Möglichkeit Gebrauch, den Fragebogen mit dem entsprechenden Formular auf der Website zu bestellen. Im selben Zeitraum wurden 497 (413) ausgefüllte Fragebogen retourniert und 491 (375) Ersuchen nach erfolgter Prüfung als ausreichend begründet beurteilt. Aus den 491 gutgeheissenen Fragebogen resultierten insgesamt 554 (415) Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank eingegeben wurden. In 23 Fällen bestand tatsächlich eine nachrichtenlose Kundenbeziehung, und den Berechtigten konnten Werte in der Höhe von CHF 2,25 Mio. und 2 Schliessfächer zugänglich gemacht werden.

Und zum Schluss noch ein Hinweis: Im Teil 6 des Jahresberichts schildern wir wiederum einige Fallbeispiele aus verschiedenen Sachgebieten, dies ohne bestimmte Schwergewichte zu setzen. Dieser Querschnitt der an den Ombudsman herangetragenen Fälle zeigt, mit welchen Themen die Ombudsstelle konfrontiert wird. Ich bin stolz, dass ich ein Team leiten darf, welches über das dazu notwendige Fachwissen verfügt und es mit grossem Engagement im Interesse der Bankkunden wie auch der Banken einsetzt.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.