

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 5. Juli 2011 in Zürich

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

Es gilt das gesprochene Wort

Sehr geehrte Damen und Herren

Nach den Extremjahren 2008 und 2009 hat sich die Anzahl der von Bankkunden eingereichten Fälle, verglichen mit früheren "normalen" Jahren, auf noch immer erhöhtem Niveau eingependelt. Oder anders gesagt: Waren es vor der Finanzkrise rund 130 Fälle, die uns pro Monat eingereicht wurden, so sind es gegenwärtig gegen 170 Fälle pro Monat.

In absoluten Zahlen ausgedrückt: 2010 registrierte die Bankenombudsstelle rund 2'000 neu eingereichte Fälle. 2007, also im letzten Jahr vor der Finanzkrise, waren es rund 1'500 gewesen und 2006 ebenfalls gut 1500.

Diese 2'000 Fälle des Berichtsjahres reflektieren zu einem grossen Teil noch immer die Verwerfungen auf den Finanzmärkten. Sie sind auch ein Indikator dafür, welcher gewichtigen Anteil das Anlagegeschäft bei den Schweizer Banken ausmacht.

Dabei gilt es daran zu erinnern, dass die von uns behandelten Fälle aus dem gesamten Spektrum der Bankdienstleistungen stammen, von Hypotheken - Stichwort Festhypotheken - zu Krediten, von Sparheft- und Konto-Problemen über Bankgeheimnis-Fragen bis zum Zahlungsverkehr und Verlusten wegen Check- oder Kartenbetrügereien oder Versicherungsprodukten.

Diese nicht Kapitalmarkt bezogenen Fälle entwickelten sich mehr oder weniger stetig, wenngleich offensichtlich auch hier mehr passiert, wenn die Finanzmärkte kriseln. Man kann aber die Spitze bei diesen Fällen auch als generelles Missbehagen gegenüber den Banken interpretieren.

Wie stark die Bankenwelt einschliesslich Kunden und damit auch der Bankenombudsman der Entwicklung der Finanzmärkte ausgesetzt sind, zeigt sich, wenn wir ausschliesslich die Fälle aus der Anlageberatung und der Vermögensverwaltung ansehen.

Dazu kann ich festhalten: Jede Krise an den Finanzmärkten, die ich während meiner 18 Jahre als Bankenombudsman erlebt habe, ist um den Faktor 10 schlimmer geworden als die vorangegangene: 1994, 2001, 2008 – es scheint, dass alle sieben Jahre die Bankenwelt durch ein zuvor noch nicht gekanntes Phänomen erschüttert wird.

Generell können wir feststellen, dass die Komplexität der Fälle - nicht nur in den Bereichen Anlageberatung und Vermögensverwaltung - zunimmt. Wie wir im Vorwort des Jahresberichts 2010 festgehalten haben, stellt die Aufarbeitung dieser Fälle hohe Anforderungen an das Know-how der Mitarbeiter der Ombudsstelle, und sie sind mit einem erheblichen zeitlichen Aufwand verbunden. Glücklicherweise kann ich dazu auf ein hoch kompetentes Team zählen, und darauf, dass unser Stiftungsrat uns die entsprechenden Ressourcen zur Verfügung stellt.

Jeder dritte schriftlich eingereichte Fall erforderte 2010 eine Intervention bei der Bank. In rund 30 % dieser Fälle wurde eine Korrektur vom Ombudsman als notwendig erachtet, die in vier von fünf Fällen dann auch erfolgte. Details und die Entwicklung im Zeitverlauf entnehmen Sie bitte dem statistischen Teil des Jahresberichts.

Diese doch recht hohe Durchsetzungsquote - und ich sage bewusst nicht Erfolgsquote, denn wir verbuchen es auch als Erfolg, wenn wir dem Kunden plausibel machen können, dass der Bank nichts vorzuwerfen ist. Also: Diese Durchsetzungsquote soll nicht darüber hinwegtäuschen, dass im Einzelfall häufig ein zähes Ringen um eine Lösung nötig war. Zähes Ringen bedeutet fundierte Korrespondenz, überzeugende Argumentation und allenfalls intensive Gespräche.

Aus Sicht der Bankkunden ist erfreulich, dass mit dem Rückgang der Fallzahlen sich auch die Bearbeitungszeiten weiter normalisiert haben.

Allerdings ist nicht zu verkennen, dass die Bearbeitungsintensität einzelner Fälle zugenommen hat. Wir haben den Eindruck, dass Kunden unsere Antwort mehr als früher hinterfragen, dies natürlich insbesondere, wenn unsere Beurteilung zugunsten der Bank ausfällt.

In den 18 Jahren als Bankenombudsman hat sich erst einmal eine Bankkundin bei mir gemeldet um mir zu sagen, sie sei mit ihrer Bank zufrieden. Natürlich ist das keine repräsentative Auswertung der Stimmungslage. Schliesslich werde ich als Bankenombudsman nur mit wirklichen oder vermeintlichen Fehlleistungen der Banken konfrontiert.

Es wird denn manchmal - auch von Konsumentenvertretern - erwartet, dass der Bankenombudsman in erster Linie auf die Banken einzuprügeln hat. Dabei spielt das durch die Finanzkrise und die öffentliche Diskussion ausgelöste Misstrauen gegenüber den Banken wohl eine nicht unerhebliche Rolle. Diese

inzwischen weit verbreitete Skepsis betrifft nach unserer Wahrnehmung nicht einzelne Institute, sondern die ganze Branche.

Der Bankenombudsman ist nicht dazu da, die Banken in Schutz zu nehmen, und wir sahen Dossiers mit Situationen, die es eigentlich nicht geben sollte. Man muss aber die Relationen wahren. Zum einen gab es durchaus Banken, deren Kunden auch in der jetzigen Krise "lediglich" die normalen Vermögenseinbussen in Kauf nehmen mussten, wie sie eben in einer Krise bei jeder Anlage vorkommen können. Die dominierenden Klagen bezüglich vermeintlich sicherer Anlagen - Stichwort Lehman Brothers oder Absolute Return - haben sich bei uns auf etwa zwei Dutzend Banken beschränkt. Zum anderen habe ich kürzlich eine Schätzung gesehen, wonach die Schweizer Banken mehr als 20 Mio. Kundenbeziehungen führen. Auch wenn nicht jede Kundenklage beim Bankenombudsman landet, darf man schon allein aufgrund dieser Zahlen den Banken generell sicher ein gutes Zeugnis ausstellen.

Und es muss immer wieder daran erinnert werden, dass es auch die Eigenverantwortung des Kunden gibt. Es ist ja schliesslich sein - oftmals hart erarbeitetes - Geld, um das es geht. Verhältnisse, wie sie der Europäische Gerichtshof in einem Urteil zitiert haben soll, dass nämlich gemäss deutscher Rechtsprechung der Konsument als pathologisch dumm anzusehen sei, wünscht sich bei uns niemand. Die Eigenverantwortung stösst aber natürlich dort an ihre Grenzen, wo der Kunde sie mangels einschlägiger Kenntnisse gar nicht wahrnehmen kann.

Dies ist denn auch der Moment, wo der Kunde vor dem Abschluss eines Bankgeschäfts sich eingehend informieren sollte. Er kann nicht mehr in jedem Fall davon ausgehen, dass der Berater nur das Kundeninteresse im Auge hat. Hat ein Kunde das Geschäft trotz Rückfragen noch immer nicht begriffen, dann sollte er schlicht die Finger davon lassen. Der Wunsch nach hoher Rendite darf nicht blind machen.

In diese allgemeine Stimmung passt die in letzter Zeit von verschiedenen Seiten geäusserte Forderung, der Bankenombudsman solle von einem Vermittler zu einem mit Spruchkompetenz ausgestatteten Beinahe-Gericht umgewandelt werden.

Ich persönlich bin skeptisch bezüglich einer Spruchkompetenz, obwohl ich hin und wieder ob der Sturheit einzelner Banken - und ja, auch einzelner Bankkunden - versucht bin zu sagen: Basta, jetzt wird so entschieden. Trotzdem habe ich mich als Bankenombudsman auch in meiner Vernehmlassung zum FINMA-Vertriebsbericht 2010 gegen eine Spruchkompetenz ausgesprochen. Ich möchte aber auch an dieser Stelle betonen, dass diese Haltung auf praktischen Überlegungen beruht und sich der Stiftungsrat noch keine abschliessende Meinung gebildet hat.

Traditionell ist ein Ombudsman ein Vermittler. Diese Rolle verträgt sich meines Erachtens schlecht mit der eines Richters. Beim Vermittler suchen die Parteien eine einvernehmliche Lösung, beim Richter geht es darum, Recht zu bekommen. Bei uns erwarten die Kunden zumeist nicht primär ein juristisch

abgesichertes Urteil, sondern eine Antwort darauf, ob sich die Bank fachlich korrekt verhalten hat. Auch das Verfahren müsste bei einer Spruchkompetenz schwerfälliger und damit länger werden: Diejenigen meiner ausländischen Kollegen, welche die Bank verpflichten können, müssen sich - eben wie ein Gericht - an eine ausgeklügelte Verfahrensordnung halten. Zusammengefasst hat sich das aktuelle Konzept mit Entscheidbarkeit der Parteien, freiem und flexiblem Verfahren, offener Sprache und insbesondere kurzer Verfahrensdauer bewährt. Auch die wenigen Fälle, wo wir den Eindruck hatten, die Bank lenke wider besseres Wissen nicht ein, lassen sich mit einer - wie zu erwarten betraglich beschränkten - Spruchkompetenz nicht lösen. Für diese Fälle sind andere Wege zu suchen.

Statistische Angaben

Nachdem in den Ausnahmejahren 2008 und 2009 total 2'839 bzw. 4'198 Kundenanfragen abschliessend behandelt wurden, reduzierte sich diese Zahl im Berichtsjahr 2010 substantiell auf 1'984 Fälle. Das entspricht gegenüber 2009 mehr als einer Halbierung.

Doch vergleicht man die Zahl der eingereichten Fälle mit jener früherer Jahre, so stellt man fest, dass diese nach wie vor gut ein Drittel über dem langjährigen Durchschnitt liegt. Wie schon erwähnt, ist dies zum Teil der Finanzkrise und deren Auswirkungen zuzuschreiben. Denn selbst im letzten Jahr erhielten wir noch Anfragen zu Lehman Brothers, Absolute Return oder zu den isländischen Banken (Kaupthing Bank, Landsbanki Islands etc.).

Bemerkenswert scheinen uns auch die mündlichen Nachfragen, ob ein bestimmtes Institut noch "sicher" sei oder wann bzw. wo der Einlegerschutz Anwendung finde. Vermehrt wurde auch die Bitte an uns herangetragen, abzuklären, ob sich eine Bank in einer bestimmten Sache tatsächlich "richtig" verhalten hatte oder korrekt abrechnete.

Dies illustriert, dass in den letzten Jahren einiges an Vertrauen in die Schweizer Banken verloren gegangen ist.

Bevor ich kurz auf einige Detailzahlen eingehe, möchte ich noch erwähnen, dass wir 2010 unseren dreissigtausendsten Fall "feiern" konnten.

Im Jahr 2010 haben wir unsere Fallverwaltung, in der die mündlichen und schriftlichen Fälle erfasst und bearbeitet werden, überarbeitet und zum Teil erweitert.

Bei dieser Gelegenheit wurde auch der Statistik-Teil angepasst, was sich vor allem auf die Sachgebiete und deren Detaillierungsgrad auswirkt. Zusätzlich zu den früher bekannten Hauptgruppen "Kredite" und "Hypotheke" werden nun auch Untergruppen wie "Festhypotheken", "variable Hypotheken" etc. erhoben und können somit in unsere jährliche Berichterstattung einfließen.

Die folgenden Zahlen beziehen sich nun ausschliesslich auf die schriftlichen Fälle, die im Berichtsjahr abgeschlossen wurden.

Entwicklung der Anteile nach Sachgebiet

Aufgrund der geschilderten Lage, stellte auch noch 2010 die Kategorie "Anlageberatung/Vermögensverwaltung" die grösste Gruppe der schriftlich abgeschlossenen Ombudsfälle. Zwar ging der Anteil mit 32% merklich zurück - 2008 waren es 47% und 2009 sogar 71% gewesen -, war aber verglichen mit früheren Jahren immer noch hoch.

Da die Anlageberatungs- und Vermögensverwaltungsfälle neu getrennt erfasst werden, sei erwähnt, dass in diesem Sachgebiet fast drei Viertel (247 Fälle) der Anlageberatung zuzurechnen waren und in rund einem Viertel (87) der Fälle der Bank eine fehlerhafte Vermögensverwaltung vorgeworfen wurde.

Im Berichtsjahr waren 131 Fälle oder rund 12% dem Gebiet "Börse/Depot" zuzuordnen. Diese Zahl liegt im seit Jahren üblichen Bereich von 10% bis 14%. Im Gegensatz zu "Anlageberatung/Vermögensverwaltung" waren hier nicht angebliche Beratungsfehler der Bank oder eine vereinbarungswidrige Umsetzung von Risiko- oder Anlageprofil, sondern der Vorwurf einer fehlerhaften oder unvollständigen Ausführung von Börsenaufträgen (Wertschriften-, Rohstoff- oder Fremdwährungstransaktionen) oder nicht korrekt abgerechnete Fondsanteile das Thema.

Ähnliches wie für "Börse/Depot" lässt sich für die "Kredite" sagen, die bei der Ombudsstelle traditionell 10% bis 12% ausmachen. Ausnahmen waren die Jahre 2008 und 2009, wo dieser Anteil wegen der hohen Anzahl von Anlagefällen kleiner ausfiel (2008: 7%; 2009: 5%). Im Berichtsjahr waren es wieder 13%, wobei die meisten Fälle (51) Festhypotheken betrafen, bei denen die Vorfälligkeitsentschädigung bzw. deren Höhe hinterfragt wurde.

Auch das Sachgebiet "Konto/Zahlungsverkehr/Karten", wo für das Jahr 2010 ein Anteil von 21% ausgewiesen ist, zeigt wieder ein bekanntes Bild. Den grössten Teil (113 Fälle, Anteil 10,7%) steuerten Konto- und Sparheft-Angelegenheiten bei. Dahinter verbergen sich meist Beanstandungen von Gebühren (z.B. neue und zusätzliche Kontoführungsgebühr für Ausländer), aber auch Eingaben, wo beispielsweise Eltern bei Jugendsparheften oder -konten nicht verstehen, dass nicht mehr sie über das hier angesparte Geld verfügen können, sondern dieses dem Kindsvermögen zuzurechnen ist.

In der Kategorie "Diverses" werden Fälle gezählt, welche selten bzw. nur temporär - aktuell z.B. Probleme von Kunden mit US-Status - auftreten oder die zu unterschiedlich sind, um eine homogene Gruppe zu bilden. Dieses Sachgebiet umfasst eine eher grosse Gruppe mit Anteilen im langjährigen Durchschnitt von rund 20% und zeigt zusammen mit den restlichen Themen die Breite und Tiefe des Bankgeschäfts per se, aber auch die Grösse der von uns fachlich abzudeckenden Grundgesamtheit.

Gegenstand von Beschwerden waren in dieser Gruppe u.a. Erbschaftsfragen, Trusts/Stiftungen, falscher Postversand, Zentralisierung der Kundenberatung und damit verbunden die Betreuung durch eine andere Niederlassung, oder auch Server der Bank, die angeblich nicht für hohe Handelsvolumina im online-Banking ausgelegt seien u.v.m. Im Jahr 2010 machte diese Kategorie 22% oder 228 Fälle aus.

Fallstruktur 2010 (abgeschlossene schriftliche Fälle)

Die "Gebühren" werden neu nicht mehr als Sachgebiet, sondern als Schlüsselkriterium erfasst. Dies ermöglicht uns aufzuzeigen, in welchen Bereichen Gebührenfragen zur Debatte standen. Im Berichtsjahr traf dies vor allem bei "Konto/Sparheft" (34 Fälle, 37%) und bei "Börse/Depot" (25 Fälle, 27%) zu, die restlichen 33 Fälle verteilten sich auf alle Kategorien.

Geografische Herkunft der Kunden

Der Anteil der Eingaben aus dem Ausland nahm seit dem Jahr 2000 stetig zu und erreichte 2007 mit 39% den bisher höchsten Wert. In den Jahren 2008 und 2009 gab es, bedingt durch die vielen Fälle, die fast ausschliesslich Schweizer Kunden, darunter viele Kleinanleger betrafen, mit 23% (2008) und 17% (2009) einen Trendbruch. Das Berichtsjahr zeigt nun wieder die aus früheren Jahren bekannte Struktur von 63% inländischen und 37% ausländischen Fällen.

Streitwert

Dort, wo es möglich ist, erheben wir die Schadens- oder Streitsumme eines Falls. Im Jahr 2010 konnte dies in 61% der Fälle erfolgen und führte zur nachstehenden Verteilung, die im Berichtsjahr neu die Klassen "bis 50'000" und "bis 200'000" beinhaltet. Die Übersicht zeigt, dass der grosse Teil der schriftlich abgeschlossenen Fälle (rund 62%) einen Streitwert zwischen 1'001 Franken und 100'000 Franken aufwiesen. Weitere 17% betrafen Fälle mit einem erhöhten Streitwert (bis 500'000 Franken). Das heisst, beim Bankenombudsman wird um substantielle Beträge gestritten, Klein- oder Kleinstfälle sind selten. Allerdings sind Fälle mit einem Streitwert von über 1 Million Franken die Ausnahme.

Bearbeitungsdauer

Die Behandlungsdauer der schriftlich bearbeiteten Fälle konnte im Jahr 2010 beträchtlich gesenkt werden und bewegte sich wieder auf einem normalen, für die Kunden zumutbaren Niveau. So durften im Jahr 2010 57% der Bankkunden innert Monatsfrist mit einer abschliessenden Antwort des Bankenombudsman rechnen, im Jahr 2009 waren das gerade mal 25% gewesen.

Nach drei Bearbeitungsmonaten waren 80% (2009: 43%), nach weiteren neunzig Tagen, also total sechs Monaten, 93% (2009: 68%) der Fälle abgeschlossen. Im langfristigen Vergleich sind (und vermutlich bleiben) die Bearbeitungszeiten höher als früher, denn seit der Finanzkrise gestalten sich die

Bankverhandlungen nicht nur bei Spezialfällen anspruchsvoller. Auch kundenseitig ist festzustellen, dass die Stellungnahmen des Ombudsmann - gerade wenn diese nicht in ihrem Sinn ausgefallen sind - wieder und wieder hinterfragt werden.

Nachrichtenlose Vermögenswerte

Für das Verfahren zur Suche nach nachrichtenlosen Vermögenswerten und Details sei auf die Ausführungen im Jahresbericht verwiesen. Hier sollen nur die wichtigsten Zahlen genannt werden.

Im Berichtsjahr wurden bei der Anlaufstelle 808 (2009: 764) Fragebogen angefordert. Weit mehr als die Hälfte der Antragsteller (463) machte dabei von der Möglichkeit Gebrauch, den Fragebogen mit dem entsprechenden Formular auf unserer Website zu bestellen.

Aus den 469 gutgeheissenen Fragebogen resultierten insgesamt 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 als plausibel taxierte und den meldenden Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zustellte.

Die betreffenden Banken bestätigten in 27 Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung, und so konnten Berechtigten Werte in der Höhe von 6,54 Mio. Franken und zwei Schliessfächer zugänglich gemacht werden.

Seit 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 233 nachrichtenlose Kundenbeziehungen lokalisieren und Berechtigten Werte von CHF 31,6 Mio. sowie 24 Schrankfächer zugänglich machen. Es zeigt sich, dass die Bankkunden zum Teil namhafte Vermögen "vergessen".

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 Ombudsmann herangetragenen Fälle zeigt, mit welcher unterschiedlichen Themen die Ombudsstelle konfrontiert wird.