

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 3. Juli 2012 in Zürich

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

Sehr geehrte Damen und Herren

An unserer Medienkonferenz Anfang Februar durften wir Ihnen die Ergebnisse des vom Stiftungsrat Schweizerischer Bankenombudsman in Auftrag gegebenen Berichts von Urs Philipp Roth über die bisherige Entwicklung und die Zukunft des Bankenombudsman vorstellen. In dieser fundierten Studie ging es auch um die Ausgestaltung der Befugnisse des Bankenombudsman.

Unter dem Eindruck der enormen Zunahme von Fällen aufgrund der Finanzmarktkrise im Jahre 2008 ist verschiedentlich zur Diskussion gestellt worden, ob nicht die Stellung des Bankenombudsman gegenüber den Banken gestärkt werden soll. Überlegungen in diese Richtung wurden auch von der FINMA in ihrem Vertriebsbericht lanciert. Sie stellte zur Diskussion, die Ombudsstelle mit einer Entscheidkompetenz auszustatten.

Kurz nach unserer Medienkonferenz hat die Finanzmarktaufsicht Ende Februar des laufenden Jahres ihr "FINMA-Positionspapier Vertriebsregeln" veröffentlicht, ist darin aber auf ihre ursprüngliche Idee der Entscheidkompetenz für den Ombudsman nicht weiter eingegangen. Es wird lediglich in genereller Form postuliert, dass die "Rechtsdurchsetzung von Ansprüchen der Privatkunden gegenüber Finanzdienstleistern" zu verbessern sei. Die FINMA verweist dazu auf ein zu schaffendes Finanzdienstleistungsgesetz. Damit dürfte die Entscheidkompetenz für den Bankenombudsman - wenn überhaupt - nicht so rasch kommen.

Ich bin darüber nicht unglücklich. Bereits in meiner Stellungnahme im Rahmen der Vernehmlassung zum FINMA-Vertriebsbericht hatte ich mich gegen eine Entscheidkompetenz anstelle oder zusätzlich zur Schlichtung ausgesprochen. Auf die Gründe möchte ich hier nicht mehr eingehen, sie sind in unserer Vernehmlassung (<http://bit.ly/ljvkr>) ausführlich dargelegt. Mittlerweile bestätigen auch unsere Ergebnisse (wieder), dass eine Entscheidkompetenz nicht zwingend ist:

Zwischen 86 und 95 Prozent der Empfehlungen des Bankenombudsman wurden in den Jahren 2006 bis 2008 von den Parteien akzeptiert. Eine Ausnahme bildeten die Jahre der Aufarbeitung der "Absolute-Return- und Lehmann-Fälle" 2009 und 2010: Im intensivsten Jahr der Krisenbewältigung, 2009, sank die Akzeptanzquote auf 73 Prozent, stieg aber bereits 2010 wieder auf 80 Prozent an. Im Berichtsjahr erreichten wir wieder erfreuliche 91 Prozent.

---

---

Im Übrigen sind wir daran, die Empfehlungen des Gutachters, soweit sie vom Stiftungsrat akzeptiert wurden, umzusetzen. Eine besondere Knacknuss bildet dabei die Behandlung von Massen- bzw. Serienfällen - Stichwort Lehman Brothers. Bekanntlich kennt der Bankenombudsman, wie dies bei allen traditionellen Ombudssystemen der Fall ist, lediglich die Einzelfallbehandlung. Ich bin selbst gespannt, ob und wie wir dieses Problem lösen können.

Wir haben Zusammenfassungen der Roth-Studie, in denen alle seine Empfehlungen aufgelistet sind, noch einmal mitgebracht. Sie können den ausführlichen Bericht auch auf unserer Website herunterladen.

### **Nachrichtenlose Vermögenswerte**

Bevor ich zur Fallstatistik zu unserer Schlichtungstätigkeit komme, möchte ich kurz Ihre Aufmerksamkeit auf ein Gebiet lenken, das einst in der Schweiz für ziemlich Schlagzeilen gesorgt hat: die nachrichtenlosen Vermögenswerte. Seit 1996 unterstützt die dem Bankenombudsman angegliederte "Zentrale Anlaufstelle" Berechtigte bei der Ermittlung von sogenannten nachrichtenlosen Vermögenswerten. Glücklicherweise ist die internationale Diskussion zu diesem Thema seit Langem ausgestanden, und auch die formalrechtliche Lösung scheint gefunden und ist in den eidgenössischen Räten auf gutem Weg. Für uns ist das Ganze heute "nur" noch eine administrative Angelegenheit, wenn auch eine anspruchsvolle. Die seit über zehn Jahren bestehende Lösung ist vorbildlich und meines Wissens weltweit einzigartig. Wie das System funktioniert, ersehen Sie aus dem Jahresbericht unter dem entsprechenden Kapitel.

Insgesamt wurden im letzten Jahr 735 Fragebogen angefordert, wobei weit mehr als die Hälfte der Antragsteller, nämlich 456 von der Möglichkeit Gebrauch machten, den Fragebogen mit dem entsprechenden Formular auf unserer Website zu bestellen.

Im Berichtsjahr wurden 447 (im Vorjahr 476) ausgefüllte Fragebogen eingereicht - diese Zahl pendelt seit Jahren zwischen 400 und 500 - und 426 (469) Anfragende wurden nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Aus diesen 426 Fragebogen resultierten insgesamt 457 (529) Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank mit den nachrichtenlosen Kundenbeziehungen aller Schweizer Banken eingegeben wurden. Interessant hervorzuheben: Seit Beginn unserer Tätigkeit betreffen konstante 15 % der Anfragen den Zeitraum vor 1945, also Kundenbeziehungen, die vor 1945 nachrichtenlos geworden sein müssen (so sie denn überhaupt je existierten).

Letztes Jahr konnte die Anlaufstelle in 38 (27) Fällen Berechtigten Werte in der Höhe von CHF 5,4 Mio. vermitteln und 6 Schrankfächer zugänglich machen. Insgesamt wurden in den letzten zehn Jahren über die Anlaufstelle 271 nachrichtenlose Kundenbeziehungen den Berechtigten bestätigt, mit Werten von total CHF 37,1 Mio. sowie 30 Schrankfächern.

### **Schlichtung: Entwicklung der abgeschlossenen Fälle**

Und nun zu den statistischen Eckwerten des letzten Jahres im Bereich Schlichtung. Die Ombudsstelle hat im vergangenen Jahr 1889 Fälle bearbeitet. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einem Rückgang um rund 5 % (2010: 1984). Aber es gilt, was ich Ihnen schon vor einem Jahr gesagt habe: Die Zahl ist, verglichen mit dem langjährigen Durchschnitt von 1400 bis 1500 Fällen, immer noch recht hoch.

Mit anderen Worten: Vor der Finanzkrise wurden uns pro Monat rund 130 neue Fälle unterbreitet, jetzt sind es fast 160. Während die schriftlichen Fälle im Berichtsjahr um 15 % zurückgingen, stiegen die mündlichen um rund 7 %.

### **Entwicklung der Anteile nach Sachgebieten (aggregiert)**

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

Nachdem in den letzten Jahren, besonders in den Jahren 2008 und 2009, "Anlageberatung, Vermögensverwaltung" die grösste Gruppe der schriftlich abgeschlossenen Ombudsfälle stellte - 2009 mit 71 %! -, war es im Jahr 2011 mit 28 % das Sachgebiet "Konto, Zahlungsverkehr, Karten".

Der Grund dafür liegt in der Zunahme der Untergruppe "Konto". Immer mehr Banken geben für ausländische Kunden spezielle Bedingungen vor. Es wird beispielsweise eine "Kontoführungsgebühr Ausland" erhoben, die deutlich höher ist als die Kontoführungsgebühr für Kunden mit Domizil Schweiz. Die betroffenen Kunden kritisierten nicht nur die Gebühr als solche, sondern verbreitet auch die Tatsache, dass sie von der Bank vor Einführung nicht oder nicht rechtzeitig informiert worden seien. Daneben gibt es Klagen ausländischer Kunden, denen ihre Schweizer Bank die Kundenbeziehung schlichtweg kündigt - Stichwort US-Status. Da es sich bei beiden Massnahmen um geschäftspolitische Entscheidungen handelt, kann der Ombudsman darauf keinen Einfluss nehmen. Wir sehen uns aber immer wieder veranlasst, Banken aufzufordern, diesen Kunden die nötige Zeit einzuräumen, damit sie sich anders orientieren können.

### **Geografische Herkunft der Kunden**

Die aufgezeigte Entwicklung ist der Hauptgrund, dass der Anteil ausländischer Kunden weiter zugenommen hat und im Berichtsjahr mit 38 % fast den Höchststand von 39 % des Jahres 2007 erreichte. Auch der Anteil der Anfragen aus der französischen Schweiz nahm (leicht) zu und betrug 16 %. Zum ersten Mal seit Bestehen der Ombudsstelle fiel der Anteil der Eingaben aus der Deutschschweiz auf 43 %.

### **Sachgebiete 2010 und 2011 (detailliert)**

Bei der Anlageberatung und der Vermögensverwaltung waren vermehrt Währungsrisiken, konkret 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 hat teilweise zu schlimmen Überraschungen geführt.

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

Lassen Sie mich hier noch ein Wort zum Stichwort Hypotheken bzw. präziser Festhypotheken anfügen. Wer das Glück hat, dass sein Festhypothekenvertrag in der aktuellen Tiefzinsphase abläuft, profitiert von einem hauseigentümerfreundlichen Markt. Wie wir jedoch in letzter Zeit wieder vermehrt feststellen, sind sich viele Kunden nicht bewusst, dass es neben der schriftlichen Vereinbarung auch den mündlichen Vertrag gibt: Wenn der Bankberater anruft, um die Konditionen für die Erneuerung der auslaufenden Festhypothek zu besprechen, kann in diesem Gespräch durchaus ein rechtsverbindliches Geschäft zustande kommen.

Nimmt der Kunde nachträglich ein günstigeres Angebot einer anderen Bank an, ist er im schlechtesten Fall gleichzeitig an die bereits bei der bisherigen Bank am Telefon abgeschlossene Hypothekvereinbarung gebunden. Dann gilt es, sich aus einem der Verträge herauszukaufen, was rasch zehntausende von Franken ausmachen kann. Es sei deshalb an die Adresse der Kunden klar festgehalten, dass auch mündlich bzw. am Telefon abgeschlossene Verträge gelten und zu erfüllen sind. Umgekehrt liegt es am Bankberater, seinem Kunden anlässlich der mündlichen Vereinbarung unmissverständlich klarzumachen, dass es kein Zurück gibt.

### **Fallstruktur: Schlüsselkriterien**

Seit dem Jahr 2010 erfassen wir "Gebühren" nicht mehr als eigenständiges Sachgebiet, sondern als Schlüsselkriterium. So können wir auch aufzeigen, in welchen Bereichen Gebühren reklamiert wurden. Wie bereits erwähnt, betrafen im Jahr 2011 die meisten Gebührenfälle das Sachgebiet "Konto/Sparheft", wo Banken aufgrund des veränderten regulatorischen Umfelds Mehraufwand geltend machten und bei Kunden mit Domizil Ausland eine zusätzliche Kontoführungsgebühr einführten. Bei "Börse/Depot" waren immer wieder (hohe) Transfergebühren ein Thema, die von den Kunden zum Teil als Bestrafung empfunden wurden. Insbesondere deutsche Kunden zeigen dafür wenig Verständnis, sind doch in Deutschland Transfergebühren vom höchsten Gericht als unzulässig erklärt worden. Die restlichen Gebührenfälle verteilten sich atomistisch auf die übrigen Sachgebiete.

---

---

Bei der Analyse der Fallstruktur 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. Im Jahresbericht finden Sie verschiedene Beispiele dazu.

### **Streitwert**

Wir haben nach 2009 und 2010 nun zum dritten Mal den Streitwert erhoben. Die Frage nach der Höhe des Streitwerts war zuvor verschiedentlich von Medienvertretern gestellt worden. Wie wir in unserem Jahresbericht festhalten, erheben wir 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 ging es um Schadenssummen zwischen 1'000 und 100'000 Franken, bei 20 % lag der Wert über 200'000 Franken. Kleinstfälle und Fälle mit einem Streitwert von einer Million und mehr sind selten.

### **Schlichtungsergebnisse**

Wie Sie der Tabelle "Schlichtungsergebnisse" entnehmen können, bewegt sich der Anteil der Fälle, bei denen wir Anlass haben bei der Bank zu intervenieren, in "normalen" Jahren zwischen 32 % und 39 % oder um rund einen Drittel. Wenn wir anschliessend von der Bank eine Korrektur verlangten, stimmte diese - ich habe es bereits einleitend erwähnt - im Berichtsjahr in 91 % der Fälle zu. Ich denke, dass wir diese Akzeptanzquote von 91 % als gutes Ergebnis werten können. Sie entspricht wieder dem Wert, wie wir ihn jeweils vor der Finanzkrise erreichten. Die Lage hat sich mit anderen Worten deutlich entspannt.

### **Bearbeitungsdauer**

Sehr zufrieden sind wir mit der Tatsache, dass die Behandlungsdauer der schriftlichen Fälle im Jahr 2011 weiter gesenkt werden konnte. So erhielten im Berichtsjahr 61 % der Kunden innert Monatsfrist einen definitiven Bescheid vom Bankenombudsman. Nach 3 Monaten waren weitere 24 % und somit total 85 % der Dossiers abschliessend behandelt. Eine sehr lange Bearbeitungsdauer von über 6 Monaten war auch im Jahr 2011 mit 3 % die Ausnahme.

Damit kann ich den statistischen Teil abschliessen. Wie immer finden Sie in unserem Jahresbericht auch eine beachtliche Anzahl Beispiele von Fällen, die wir im letzten Jahr behandelt haben. Darunter der Fall (2011/10) einer Tochter, welche das Sparheft ihrer vor Jahren verstorbenen Mutter saldieren wollte. Gerade dieses Beispiel zeigt, dass der Ombudsman sich sehr oft im menschlich Allzumenschlichen bewegt. Der Fall nahm übrigens einen überraschenden Ausgang.