

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 7. Juli 2009 in Zürich

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

Es gilt das gesprochene Wort

Sehr geehrte Damen und Herren

Es gibt ein Ereignis, welches das vergangene Geschäftsjahr des Schweizerischen Bankenombudsman nachhaltig prägte: die Krise an den Finanz- und Kapitalmärkten. Die Folge davon sind verunsicherte Bankkunden, rekordhohe Telefonanfragen und Eingaben, eine stark gestiegene Besucherzahl auf unserer Website sowie ein überdurchschnittliches Medieninteresse. Seit Eröffnung der Ombudsstelle im Jahr 1993 ist das, was im Berichtsjahr im Vermittlungsbereich ablief, beispielloos.

Zwar stieg die Zahl der Fälle bereits im ersten Halbjahr 2008 an, und Kunden fragten uns, ob ihre Bank noch sicher sei. Der Tag, als an den Märkten die Panik ausbrach, lässt sich genau bestimmen: Es ist der 15. September 2008, als Lehman Brothers die Insolvenz gemäss Chapter 11 beantragte. Bereits eine Woche später schnellte die Zahl der dokumentierten Anfragen von Bankkunden explosionsartig in die Höhe und wir wurden mit telefonischen Anfragen förmlich überrannt. Bis Ende 2008 hatten wir 4'144 Anfragen (schriftliche und mündliche) erfasst. Zum Vergleich: Im Jahr 2007 waren es lediglich 1'609.

Dieser enorme Anstieg ist zum überwiegenden Teil auf Anfragen zum Problemkreis "Lehman Brothers", "Kaupthing Bank" oder "Absolute- oder Target-Return-Produkte", ich bezeichne sie der Verständlichkeit halber als "Sparprodukte", zurückzuführen. Diese machten allein über 2'000 Anfragen aus.

Durch den Beizug zweier externer Rechtsanwälte sowie die kurzfristige Aufstockung des Personalbestands haben wir versucht, zu grosse Verzögerungen bei der Bearbeitung der Eingaben zu vermeiden. Leider gelang dies nicht immer im gewünschten Ausmass, wie die folgenden Zahlen zeigen.

Die schriftlich eingegangenen Fälle haben sich gegenüber 2007 fast verdreifacht, von 746 im Jahre 2007 auf 2'105 im Berichtsjahr. Davon konnten lediglich 1'190 abgeschlossen werden. Eine grosse Anzahl von Anfragen (915 Fälle, dies entspricht 43%) blieb also über das Jahresende hinaus pendent. Auch die Bearbeitungsdauer wurde in der Regel länger. Konnten in den vergangenen Jahren jeweils 80% bis 85% der Fälle spätestens nach 3 Monaten erledigt werden, so war dies jetzt nur noch bei 75% der Eingaben der Fall.

Bei den telefonischen Fällen betrug die Steigerung rund 125%, d.h. 1'649 gegenüber 730 im Vorjahr. Die Zahl hat sich mehr als verdoppelt.

Bitte beachten Sie, dass die folgenden statistischen Angaben alle auf den abgeschlossenen schriftlichen und mündlichen Fällen basieren. Nicht überraschend verteilt sich die erhebliche Zunahme unterschiedlich auf die einzelnen Sachgebiete. Im Berichtsjahr verzeichnete der Bereich "Anlageberatung und Vermögensverwaltung" den grössten Zuwachs, nahm dieser Anteil doch von 16% auf 47% zu, was fast einer Verdreifachung entspricht. Als Gegenstück zu diesem enormen prozentualen Zuwachs gingen die Prozentanteile aller anderen Sachgebiete zwangsläufig zurück, obwohl die meisten absoluten Zahlen mehr oder weniger stark anstiegen.

Dies gilt für die zweite Kategorie des Wertschriftengeschäftes, die Abwicklung von Börsentransaktionen und die Wertschriftenadministration (Depotgeschäft). Ihr Anteil verringerte sich von 14% auf 11%. Somit waren fast 6 von 10 unterbreiteten Fällen dem Wertschriftengeschäft zuzuordnen, was die schwierige Situation der Finanzmärkte widerspiegelt.

Bei den weiteren Sachgebieten sehen die absoluten Zahlen im Jahresvergleich wie folgt aus: Gebühren 51 Anfragen, im Vorjahr 42, also ein kleiner Rückgang, Konto/Zahlungsverkehr und Karten 141 gegenüber 140 im Jahre 2007, Anfragen im Zusammenhang mit Krediten 26 gegenüber 13 im vorangegangenen Jahr und Hypotheken 46 gegenüber 44 im Jahre 2007.

Angesichts der Flut an Eingaben, die uns nach dem 15. September 2008 innert Tagen erreichte, bestand die Herausforderung darin, die aussichtslosen Fälle (wir mussten viele Kunden daran erinnern, dass Anlageverluste - wie auch Anlagegewinne - dem Investor anzurechnen sind) von jenen Fällen zu unterscheiden, bei denen eine mögliche Verantwortung der Bank nicht von vornherein ausgeschlossen werden konnte. Es galt mit andern Worten, die Spreu vom Weizen zu trennen.

Weil bei den vielen Anfragen sich schon bald gewisse Muster abzeichneten, haben wir den betroffenen Banken zunächst einige exemplarische Fälle unterbreitet. Diese liessen sich unter anderem grob in die von uns eingeführten Kategorien "Sparer im engeren Sinn" und herkömmliche "Anleger" einteilen. Es ging uns darum, so rasch wie möglich zu wissen, wie die Banken auf unsere Überlegungen reagieren würden.

Mein Kollege, Martin Tschan, wird Ihnen nachher unsere Gedanken, die hinter dem Begriff "Sparer im engeren Sinn" stehen, näher erläutern. Sie werden dann verstehen, weshalb dieser Begriff in der Diskussion mit den Banken über die Beratung bei Sparprodukten für den Bankenombudsman derart zentral war und immer noch ist.

Vor den drei abschliessenden Statistiken möchte ich noch kurz eine andere Zahl hervorheben, die Sie auch im Jahresbericht finden: In 49 Prozent aller Fälle haben wir ohne Rückfrage bei der Bank eine abschliessende Antwort erteilt. Diese recht hohe Quote ist einerseits auf das spezifische Know-how der Mitarbeiter der Bankenombudsstelle zurückzuführen. Andererseits hat sie auch mit der vorher geschilderten Systematik zu tun, die wir für die Bearbeitung der Fälle gewählt hatten.

Im Berichtsjahr blieb der prozentuale Anteil der Anfragen aus der italienischen und der französischen Schweiz praktisch konstant. Eine erhebliche Verschiebung gab es jedoch bei den Eingaben aus dem Ausland, welche auf 23 % zurückgingen. Dies, nachdem sich deren Anteil in den vergangenen Jahren stetig nach oben bewegt und im Vorjahr erstaunliche 39% erreicht hatte. Dieser Rückgang ist aber zu relativieren, und es ist auch zu erwarten, dass er eine momentane Erscheinung bleibt. Dies deshalb, weil der starke Zuwachs an Anfragen vor allem auf die Verluste mit Sparprodukten zurückzuführen ist. Ausländische Kunden der Schweizer Banken sind in der Regel Anleger im traditionellen Sinn und deshalb nur am Rande Abnehmer von Sparprodukten.

Aus den erwähnten Gründen ging im Berichtsjahr auch der Anteil der Anfragen von Geschäftskunden auf 4% (7%) deutlich zurück. Unter Firmen- oder Geschäftskunden verstehen wir juristische Personen einschliesslich Personengesellschaften und Einzelfirmen.

17% der Kunden liessen sich durch eine Drittperson vertreten. Auch dies ist deutlich weniger als in den vergangenen Jahren, als dieser Wert bei ca. 25% lag. Oft wählen Anwälte den Weg über den Bankenombudsman, um für ihre Mandanten eine rasche und kostengünstige Lösung zu erreichen. Auch Treuhänder, Verwandte und Bekannte treten als Vertreter von sich beschwerenden Bankkunden auf.

Dort, wo dies möglich ist, versuchen wir jeweils, die Schadenssumme zu erheben bzw. abzuschätzen. Dies war 2008 bei etwas mehr als 60% der Klagen der Fall. Auch wenn nicht alle auf diese Weise gewonnenen Daten einer wissenschaftlichen Betrachtungsweise standhalten können, so sind summarisch doch interessante Aussagen möglich: Auch im Berichtsjahr bestätigte sich die Erkenntnis, dass dem Ombudsman relativ wenig Bagatellfälle unterbreitet werden. Diese machten lediglich 2% aus. Andererseits wurde auch im Berichtsjahr in über der Hälfte der Fälle um durchaus substanzielle Summen gestritten. Allerdings darf diese Betrachtung nicht davon ablenken, dass es neben der materiellen Schadensregelung auch darum geht, wenn möglich das Vertrauen der Kunden in ihre Bank wieder herzustellen.

Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte

Wie Sie wissen, führen wir auch die Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken. Sie unterstützt Berechtigte bei der Ermittlung von in der Schweiz vermuteten Werten, wenn die kontoführende Bank nicht bekannt ist.

Im Berichtsjahr wurden bei der Anlaufstelle 693 (2007: 629) Fragebogen angefordert. Im selben Zeitraum wurden 413 (450) ausgefüllt retourniert und 375 (449) nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt.

Aus den 375 ausreichend legitimierten Fragebogen resultierten 415 (510) Namen, die mittels Suchauftrag mit der Datenbank der von Banken als nachrichtenlos gemeldeten Kundenbeziehungen abgeglichen wurden. 15% dieser Namen betrafen den Zeitraum vor 1945. Das System ermittelte in der Folge zahlreiche "Matches", wovon die Anlaufstelle 94 (60) als plausibel taxierte und der meldenden Bank das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zugestellt hat. Diese bestätigten in 22 (19) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung, und so konnten den Berechtigten Werte in der Höhe von CHF 2,25 Mio. und 2 Schliessfächer zugänglich gemacht werden.

Fazit

Ich darf Sie zum Begriff "Sparer im engeren Sinn" auch auf den Jahresbericht verweisen, in dem unsere Überlegungen noch detaillierter erläutert sind. In den Beispielen gehen wir auch auf Probleme mit Absolute- bzw. Target Return-Produkten ein und wie immer auch auf andere Sachgebiete, zu denen uns Anfragen bzw. Beschwerden von Kunden erreichten.

Was wir Ihnen hier vortragen, tönt alles sehr nüchtern. Im Tagesgeschäft sind wir aber nicht mit nüchternen Zahlen, sondern mit Menschen konfrontiert. Noch erträglich ist es, wenn das so tönt: *"Ich hatte nie das Gefühl, Geld spekulativ angelegt zu haben, ich wünschte mir einfach eine Besitzstandswahrung. Ich war viel zu wenig kritisch, vertraute dem Berater, hinterfragte das Ganze zu wenig, mir fehlte halt auch einfach die Erfahrung."* Dieses Zitat stammt von einem Kunden, für den wir nichts erreichen konnten.

Doch er bedankte sich dafür, dass er nicht bloss ein "Fall" gewesen war, sondern dass wir ihm zuhörten und dass wir auf sein ganz spezifisches Problem eingegangen sind. Wir betrachten Bankkunden, die an uns gelangen, nicht als "Fälle". Wir sind uns bewusst, dass hinter den eingereichten Akten Schicksale stehen und versuchen, dem Rechnung zu tragen.

Auch punktuelle Fehlberatungen bei mehr oder weniger versierten Anlagen sind tägliches Brot, auch wenn sie zu Reaktionen wie der folgenden führen: *"Ich habe aus dieser negativen Erfahrung, die mich vorübergehend fast depressiv gemacht hat - ich machte mir riesige Vorwürfe, das Geld aus dem Familienerbe, schlussendlich auch für meinen Sohn, nicht nachhaltig angelegt zu haben -, auch viel gelernt, das Vertrauen in Bankberatungen jedoch so ziemlich verloren."*

Dies ist kein Einzelfall. Leider sahen wir zu viele Fälle, wo das Vertrauen der Kunden mit Füßen getreten wurde, das Vertrauen, welches immer wieder als wichtigstes Kapital der Banken beschworen wird. Meine Sorge ist, dass auf diese Weise durch einzelne Banken der ganze Berufsstand in Mitleidenschaft gezogen wird und damit auch die grosse Mehrzahl der Banken, die sich ihrer Verantwortung stellen.

Ausblick

Vielleicht erinnern Sie sich noch an meine Feststellung, die ich letzten Sommer anlässlich unserer Jahresmedienkonferenz gemacht habe: Je höher die Rendite, desto grösser das Risiko. Will man eine sichere Anlage, muss man sich bei der Rendite bescheiden.

Diese Grundregel muss meines Erachtens um eine weitere, auch nicht neue, ergänzt werden: Kaufe nur das, was du auch wirklich verstehst.