

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 4. Juli 2013 in Zürich

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

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich darf Sie ganz herzlich zu meiner letzten Medienkonferenz als Schweizerischer Bankenombudsman begrüßen. Wie Sie wissen, werde ich Ende des Monats die grosse Freiheit - auch Ruhestand genannt - antreten.

Zwanzig Berufsjahre an ein und derselben Stelle zu verbringen, löst heutzutage bei vielen fast schon ungläubiges Erstaunen hervor. Wer es derart lange an seinem Posten aushält, gilt in einer Zeit, in der die Sicherheit des Arbeitsplatzes infrage gestellt ist und damit einhergehend auch die frühere Loyalität gegenüber seinem Arbeitgeber, als geistig träge, weshalb er halt nichts Besseres finden konnte.

Es ist in der Tat so: Ich habe in den letzten Jahren nichts Besseres finden können - was ich jedoch selbstredend nicht auf geistige Trägheit zurückführe, sondern schlicht auf die Tatsache, dass es nur wenige Aufgaben in der Bankbranche gibt, die derart spannend, abwechslungsreich und fordernd, aber auch dankbar sind, wie die des Schweizerischen Bankenombudsman.

Ich halte es deshalb für ein Privileg, dass ich während zwanzig Jahren diese Tätigkeit im Interesse von Tausenden von Bankkunden und auch der Schweizer Banken habe ausüben dürfen. Kein Tag war wie der andere, und glauben Sie mir: Kein Jahr war wie dasjenige zuvor.

Wenn Sie mir heute die Frage stellen, die auf der Hand liegt, nämlich was sich denn in den letzten zwanzig Jahren grundlegend verändert habe, dann fange ich, in aller Bescheidenheit, mit der Ombudsstelle an.

Als wir am 1. April 1993 unsere Büros eröffneten, verfügte die Ombudsstelle über rund 170 Stellenprozent - der erste Bankenombudsman mit ca. 20%, eine Halbtages-Sekretärin und ich selbst als Geschäftsführer mit 100%. Heute sind es 700 Stellenprozent, ein 8-köpfiges, hoch professionelles Team aus Fach- und Rechtsspezialisten, die alle Facetten des Bankgeschäfts abdecken. Das ist auch notwendig, denn auch auf Bankenseite hat sich einiges verändert.

Aus dem Blickwinkel des Schlichters betrachtet, darf ich seit jeher darauf zählen, dass auch der Bank daran gelegen ist, im Konfliktfall mit dem Kunden eine faire Lösung zu finden. Wenn wir also in unseren Anfragen um Stellungnahme die Reklamation des Kunden aus rechtlicher und fachlicher Sicht auf den

Punkt bringen und die Bank selbst ihr Fehlverhalten erkennt, macht sie normalerweise in ihrer Antwort an uns bereits einen Vorschlag, wie die Angelegenheit bereinigt werden könnte.

Zunehmend, insbesondere bei höherem Streitwert, zeigt sich statt Lösungsorientierung aber eine Abwehrhaltung, und wir müssen für ein positives Resultat intensiv verhandeln und hartnäckig argumentieren - in seltenen Ausnahmefällen auch dann erfolglos, wenn unwiderlegbar ein Fehler vorliegt.

Die Bank spekuliert darauf, der Kunde werde den Gang ans Gericht scheuen. Solches Verhalten, so selten es vorkommt, ist ärgerlich - und macht mich zornig. Wir orten dahinter - und damit sind wir bei der Entwicklung - extremes Bereichsdenken: Der kurzfristige Bereichserfolg - Stichwort: Bonus - wird über das Kundeninteresse und damit das langfristige Gesamtbankinteresse gestellt. Besonders ausgeprägt kommt dies dort zum Ausdruck, wo die Entscheidsträger mehr an Kennzahlen und am Quartalsergebnis orientierte Banker angelsächsischer Prägung sind als traditionelle, kundenbezogene Bankiers

Schliesslich zum wichtigsten Player, zum Kunden. Seine Position ist gleichzeitig komfortabler und schwieriger geworden. Immer breiteren Kundenschichten stehen immer vielfältigere Dienstleistungen zur Verfügung. Diese werden aber auch immer komplexer. Manchmal muss man sich fragen, ob im Einzelfall die beanspruchte Dienstleistung tatsächlich einem Bedürfnis entspricht. Wir sehen denn auch Fälle, wo der Berater eher Verkäufer war, wo weder er noch sein Kunde das Produkt verstand und die Quartalsziele der Bank stärker gewichtet wurden, als die Interessen des Kunden. Ich wehre mich aber gegen Verallgemeinerungen und appelliere auch an die Selbstverantwortung des Kunden.

Dass sein Vertrauen nicht blind sein darf, ist nicht nur ein Nachteil. Der selbstverantwortliche Kunde muss sich informieren bzw. die ihm zur Verfügung gestellten Informationen auch zur Kenntnis nehmen. Dazu gehören so banale Dinge wie, dass man einen Vertrag liest und nur unterschreibt, wenn man ihn verstanden und sich die Konsequenzen bewusst gemacht hat. Das gleiche gilt für Anlageprodukte. Dass auch diese nicht immer einfach zu verstehen sind, liegt auf der Hand, aber man kann - und soll! - ja fragen.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass sich Banken und Kunden und damit auch das Verhältnis zwischen Bank und Kunde stark verändert haben. Ich sage dies nicht in einem Anflug von Nostalgie, so im Sinn: Früher war alles besser, im Gegenteil. Schliesslich geht es in dieser Beziehung um nichts anderes als um Geld. Und da hat gesunder Menschenverstand gepaart mit einer nüchternen Einschätzung der Lage noch nie geschadet.

Statistik

Bevor ich zu den andern statistischen Angaben komme, möchte ich kurz auf die Akzeptanzquote eingehen. Akzeptanzquote nennen wir das Verhältnis zwischen der Zahl der Fälle, bei denen wir von der Bank eine Korrektur verlangen und bei denen diese unseren Vorschlag akzeptiert. Die Akzeptanzquote betrug im vergangenen Jahr 96%, was erheblich über dem vom Börseneinbruch beeinflussten Wert der Jahre 2008 und 2009 liegt. Allerdings bedurfte es, wie bereits erwähnt, auch im Berichtsjahr in einigen Fällen langwieriger Überzeugungsarbeit, um betroffene Bank zu einer Ersatzleistung zu motivieren. Unser Lohn für solche Anstrengungen sind, natürlich neben einer gewissen persönlichen Genugtuung, Kundenschriften wie dieses:

"Für Ihre äusserst kompetente und erfolgreiche Intervention möchte ich Ihnen im Namen meiner Enkelin und selbstverständlich auch in meinem eigenen herzlich danken. Es ist m.E. sehr wichtig, dass gerade die jüngste Generation ihre Zweifel an der Seriosität unserer Banken, die von so vielen Seiten geschürt werden, verliert."

Mit Blick auf das Thema Kundenvertrauen müssten die restlichen vier Prozent der Fälle von den Banken, um so problematischer eingestuft werden, so gering die Zahl auch erscheinen mag.

In diesen Fällen hat der Ombudsman aufgrund einer sorgfältigen Analyse ganz klar ein Fehlverhalten der Bank festgestellt und hat dies der Bank selbst und dem betroffenen Kunden mitgeteilt. Trotzdem nimmt die Bank die verlangte Korrektur nicht vor, und der Bankenombudsman muss den Kunden auf den Rechtsweg verweisen.

Formaljuristisch ist das korrekt, faktisch ist das aber nicht so. Denn für die meisten Kunden sind die Belastungen und Risiken des Rechtswegs zu gross. Für den Ombudsman sind solche Situationen besonders problematisch. Er konnte dem Kunden zwar aufzeigen, dass dieser im Recht ist, weiss aber auch, dass ihm der Gang zum Richter, der ihm zum Recht verhelfen könnte, faktisch verwehrt ist.

Das Vertrauen dieses Kunden werden die Banken nie mehr zurückgewinnen.

Diesem Umstand ist aus meiner Sicht durch die Bankengemeinschaft abzuhelfen, da die im Rahmen des geplanten Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) vorgeschlagenen Massnahmen unter rechtsstaatlichen Gesichtspunkten dazu nicht geeignet erscheinen. Ebenso wenig überzeugen mich die Modelle einer "richtigen" Ombudsstelle, wie ich sie manchmal in Aufsätzen oder wissenschaftlichen Arbeiten lese.

In der Praxis suchen die meisten Kunden - übrigens häufig vertreten durch Anwälte - eine Lösung und nicht die Auseinandersetzung. Sie wollen also weder ein Gericht noch ein Schiedsgericht noch sonst

einen Richter, sondern wenden sich bewusst an den Ombudsman, dem sie ihr Anliegen anvertrauen und von dem sie eine sachgerechte, faire und rasche Lösung erwarten. Zugegeben, dies tönt ziemlich altmodisch, es ist aber die Erkenntnis aus 20 Jahren Ombudspraxis. Mit anderen Worten: Das bestehende System hat sich in der Schweiz grundsätzlich bewährt. Es kann auf beiden Seiten, Kunde und Bank, mit vertretbarem Aufwand Mehrwert generieren. Dies schliesst gewisse Anpassungen nicht aus. Frau Huber-Hotz wird gleich anschliessend näher darauf eingehen.

Ich möchte jedoch unterstreichen, dass alle anderen in jüngster Zeit ins die Diskussion gebrachten Modelle für eine Bankenombudsstelle wenig praxistauglich und schon gar nicht finanzierbar sind.

Gestatten Sie mir zur Akzeptanzquote noch eine weitere Überlegung.

In letzter Zeit wurden in Studien und Medien "Erfolgsquoten" des Schweizerischen Bankenombudsman publiziert und kommentiert. Dabei macht man den "Erfolg" ausschliesslich an jenen Ombudsfällen fest, bei denen wir eine (Geld-)Leistung zugunsten des Bankkunden bewirken konnten, und bestimmt die Erfolgsquote, indem man die Zahl dieser Fälle mit der Gesamtzahl aller behandelten Fälle in Relation setzt.

Diese Betrachtung missinterpretiert unsere Funktion und ist in dieser Form doppelt falsch.

Zum einen ist es die Aufgabe des Bankenombudsman, die ihm vorgelegten Fälle nach bankfachlichen, rechtlichen und Billigkeitskriterien zu analysieren und zu beurteilen, ob eine Bank im konkreten Fall Fehler begangen hat.

Der Erfolg des Ombudsman misst sich somit nicht nur an den Geldsummen, die dank seiner Interventionen an Kunden bezahlt werden. Seine Hauptaufgabe besteht nämlich darin, das Vertrauen zwischen Kunden und Banken zu fördern. In der Mehrzahl der Fälle beruht das Misstrauen des Kunden gegenüber seiner Bank auf einer lücken- oder fehlerhaften Interpretation rechtlicher oder sachlicher Elemente seines "Falls".

Wenn es nun dem Ombudsman gelingt, dem Kunden diese Lücken und Fehler zu zeigen, und er ihm auf eine für ihn nachvollziehbare Art darzulegen vermag, dass seine Bank in seinem Fall korrekt gehandelt hat, so bekommt der Kunde zwar kein Geld, aber sein Vertrauen in die Bank ist wieder hergestellt.

Und wenn man, zum andern, unbedingt als Erfolgsquote definieren will, was wir als "Akzeptanzquote" bezeichnen, so muss man sich zur Berechnung auf die schriftlichen Fälle beschränken. Alles andere ist nicht wissenschaftlich, sondern unredlich, denn bei den telefonischen Anfragen haben wir gar keine gesicherten detaillierten Daten. Wir ermutigen aber die Kunden jeweils, selbst bei ihrer Bank zu

intervenieren. Melden sie sich nicht mehr, ist davon auszugehen, dass die Bank ihrem Begehren entsprochen hat, was dann wohl auch unserer Erfolgsquote anzurechnen wäre.

Entwicklung der Zahl der Fälle

Im letzten Jahr hat die Ombudsstelle 1'842 Fälle behandelt, also praktisch gleich viele wie im Vorjahr. Dabei stellten wir eine leichte Verschiebung von schriftlichen hin zu mündlichen Eingaben fest. Die Zahl der behandelten Fälle liegt damit weiterhin deutlich über dem Niveau vor der Finanzkrise 2008.

Die nachfolgenden Detailzahlen basieren aus dem erwähnten Grund wie jedes Jahr lediglich 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, Hypotheken", "Konto, Zahlungsverkehr, Karten", "Diverses" und zusätzlich die Untergruppen "Festhypotheken", "variable Hypotheken" etc. Nachdem in den letzten Jahren "Anlageberatung, Vermögensverwaltung" die grösste Gruppe der schriftlich abgeschlossenen Ombudsfälle stellte, steht seit dem Jahr 2011 das Sachgebiet "Konto, Zahlungsverkehr, Karten" an der Spitze. Sein Anteil lag 2012 bei hohen 39%.

Anlageberatung, Vermögensverwaltung

In diesem Sachgebiet werden angebliche Beratungsfehler der Bank oder eine vereinbarungswidrige Umsetzung von Risiko- und Anlageprofilen behandelt. Im Berichtsjahr haben Kunden nicht nur kritisiert, die Bank habe sie über Risiken nur mangelhaft und auf nicht verständliche Weise aufgeklärt. Thema war auch immer wieder der von einer Bank geschuldete Beratungsumfang. Der Anteil dieser Gruppe reduzierte sich von 25% im Jahr 2011 - damals noch mit Nachwehen der Finanzkrise - auf 16%.

Börse, Depot

Die Fälle, in denen einer Bank vorgeworfen wird, sie habe Börsenaufträge, das sind u.a. Wertschriften-, Rohstoff- oder Fremdwährungstransaktionen, fehlerhaft oder unvollständig ausgeführt oder Fondsanteile nicht korrekt abgerechnet, blieben mit 14% praktisch auf dem Vorjahresniveau.

Kredite, Hypotheken

Der Anteil der Rubrik "Kredite, Hypotheken" - das sind kommerzielle Kredite, Hypothekar-, Bau-, Lombard- und Konsumkredite - hat von 13% auf 17% zugenommen. Hauptgrund für die Zunahme waren Festhypothekarfälle, in denen Kunden der Bank vorwarfen, sie habe die Vorfälligkeitsentschädigung nicht korrekt berechnet bzw. einen falschen Wiederanlagesatz verwendet. Die restlichen Untergruppen blieben ungefähr auf dem Niveau des Jahres 2011.

Konto, Zahlungsverkehr, Karten

Hier nahmen die Fälle wie bereits im Jahr 2011 deutlich zu. Bei den Anfragen bezüglich "Karten" ging es zumeist um missbräuchlichen Karteneinsatz oder Barbezüge durch Dritte. Einige Kunden mit ausländischem Domizil wandten sich an den Ombudsman, weil die Bank ihnen die Geschäftsbeziehung kündigte oder zusätzliche Gebühren verlangte. Die Banken machten geltend, sie müssten dem veränderten regulatorischen Umfeld Rechnung tragen. Dieses verlange von ihnen kostenrelevanten Mehraufwand für diese Kundengruppe oder zwingt sie, ihr Geschäftsmodell anzupassen.

Diverses

In dieser Rubrik werden die Fälle zusammengefasst, die nur temporär auftreten oder nicht anderen Gruppen zugeordnet werden können. Im Jahr 2012 waren das Erbschaftsfragen, u.a. Aufgaben/Handlungsrahmen des Willensvollstreckers, Aufgaben der Bank beim Tod eines Kunden etc., aber auch die Frage, ob die Bank den Aufwand für die Erstellung von Ertragnisaufstellungen (Deutschland) in Rechnung stellen darf.

In immerhin rund 11% der Fälle hinterfragten die Kunden die von der Bank belasteten Kosten und Gebühren für bestimmte Dienstleistungen.

Geografische Herkunft der Kunden

Der Anteil der Eingaben ausländischer Bankkunden nahm seit dem Jahr 2000 stetig zu und erreichte im Jahr 2007 mit 39% den höchsten Stand. Diese Entwicklung wurde nur in den Jahren 2008 und 2009 unterbrochen, in denen viele Fälle Anlageprodukte betrafen, die von Schweizer Kunden erworben worden waren. Nach 2010 nahm der Auslandsanteil wieder zu und erreichte im Berichtsjahr mit 37% ebenfalls einen hohen Wert. Die grösste Gruppe stellten aber mit 45% erneut die Eingaben aus der Deutschschweiz. Der Anteil der Anfragen aus der Westschweiz ging leicht zurück und betrug wie im Jahr 2010 15%. Konstant ist der Anteil der Fälle aus der italienischen Schweiz, er beträgt traditionell rund 3%. Die Struktur der Schweizer Eingaben widerspiegelt in etwa die Anteile der Sprachregionen, wobei die Deutschschweiz leicht überproportional und die welsche Schweiz leicht unterproportional vertreten ist.

Streitwert

Nur wo es sinnvoll und möglich ist, erheben wir den Streitwert einer Angelegenheit. Die Grafik für 2012 erfasst deshalb nur 58% der bearbeiteten schriftlichen Fälle. Bei mehr als drei Vierteln ging es um Schadenssummen zwischen 101 und 100'000 Franken, bei 18% lag der Wert zwischen 100'001 und 1 Mio. Franken. Kleinstfälle und Fälle mit einem Streitwert von einer Million und mehr sind selten.

Anteil der Interventionen und Schlichtungsergebnisse

Seit Jahren liegt der Anteil der Fälle, in denen der Ombudsman bei der Bank interveniert, das heisst ein Vermittlungsverfahren eröffnet, zwischen 30% und 40%. Im Berichtsjahr 2012 intervenierten wir wie 2011

in 32% der Fälle. Stellen wir ein Fehlverhalten der Bank fest, verlangen wir von ihr eine entsprechende Korrektur.

Die Tabelle "Schlichtungsergebnisse" zeigt, dass der Anteil der Fälle, in denen wir intervenieren und eine Korrektur einfordern (mit Ausnahme der Jahre 2008 und 2009), relativ konstant ist. Die Akzeptanzquote habe ich bereits kommentiert. Die 96% im Berichtsjahr entsprechen bei allen Vorbehalten einem sehr guten Ergebnis.

Bearbeitungsdauer

Die Behandlungsdauer der schriftlichen Fälle nahm im Jahr 2012 leicht zu. Es erhielten aber 59% der Kunden innert Monatsfrist eine definitive Antwort vom Bankenombudsman. Nach drei Monaten waren weitere 27% und somit total 86% der Einsprachen abschliessend behandelt. Eine sehr lange Bearbeitungsdauer von über 6 Monaten war auch im Berichtsjahr mit 4% 2012 die Ausnahme.

Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die dem Bankenombudsman angegliederte Zentrale Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte konnte seit 2001 insgesamt 303 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von CHF 42,9 Mio. sowie 32 Schrankfächer zugänglich machen.

Im Berichtsjahr wurden bei der Anlaufstelle 806 Fragebogen angefordert. Im selben Zeitraum erhielten wir 483 ausgefüllte Fragebogen zurück und beurteilten 463 davon nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert. Daraus resultierten insgesamt 507 Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank eingespielen wurden. Ungefähr 5% dieser Namen betrafen den Zeitraum vor 1945.

Das System ermittelte in der Folge zahlreiche Matches, wovon die Anlaufstelle 64 als plausibel taxierte und deshalb den meldenden Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zustellte. Diese bestätigten in 32 Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung, und so konnten Berechtigten Werte in der Höhe von CHF 5,81 Mio. und 2 Schrankfächer zugänglich gemacht werden.

Website

Zum Schluss meiner Ausführungen möchte ich Ihre Aufmerksamkeit noch auf unsere Website lenken. Mit über 35'000 Besuchern im vergangenen Jahr, was einem Plus von 18% entspricht, zeigt sich, welche Bedeutung die Website inzwischen für die Bankenombudsstelle erreicht hat.

Nach sechs Jahren in Betrieb, haben wir unseren Internetauftritt in den letzten Wochen rundum erneuert und auf den technisch angemessenen Stand gebracht. Unsere Website ist nun auch auf den mobilen Geräten gut lesbar. Ich kann damit auch in dieser Hinsicht meinem Nachfolger ein geordnetes Haus übergeben.