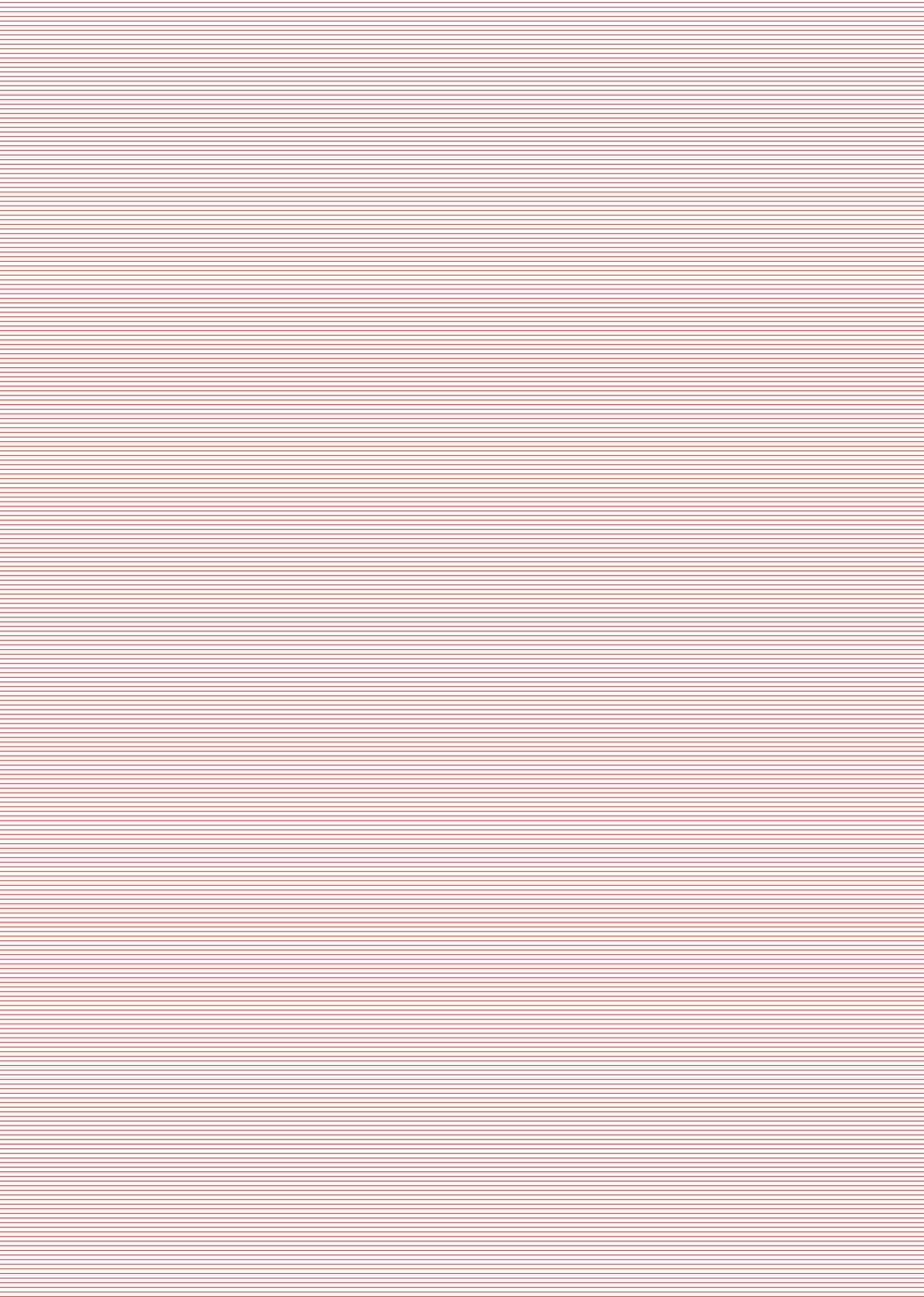


Jahres- bericht 2013

*Schweizerischer Bankenombudsman
Ombudsman des banques suisses
Ombudsman delle banche svizzere
Swiss Banking Ombudsman*



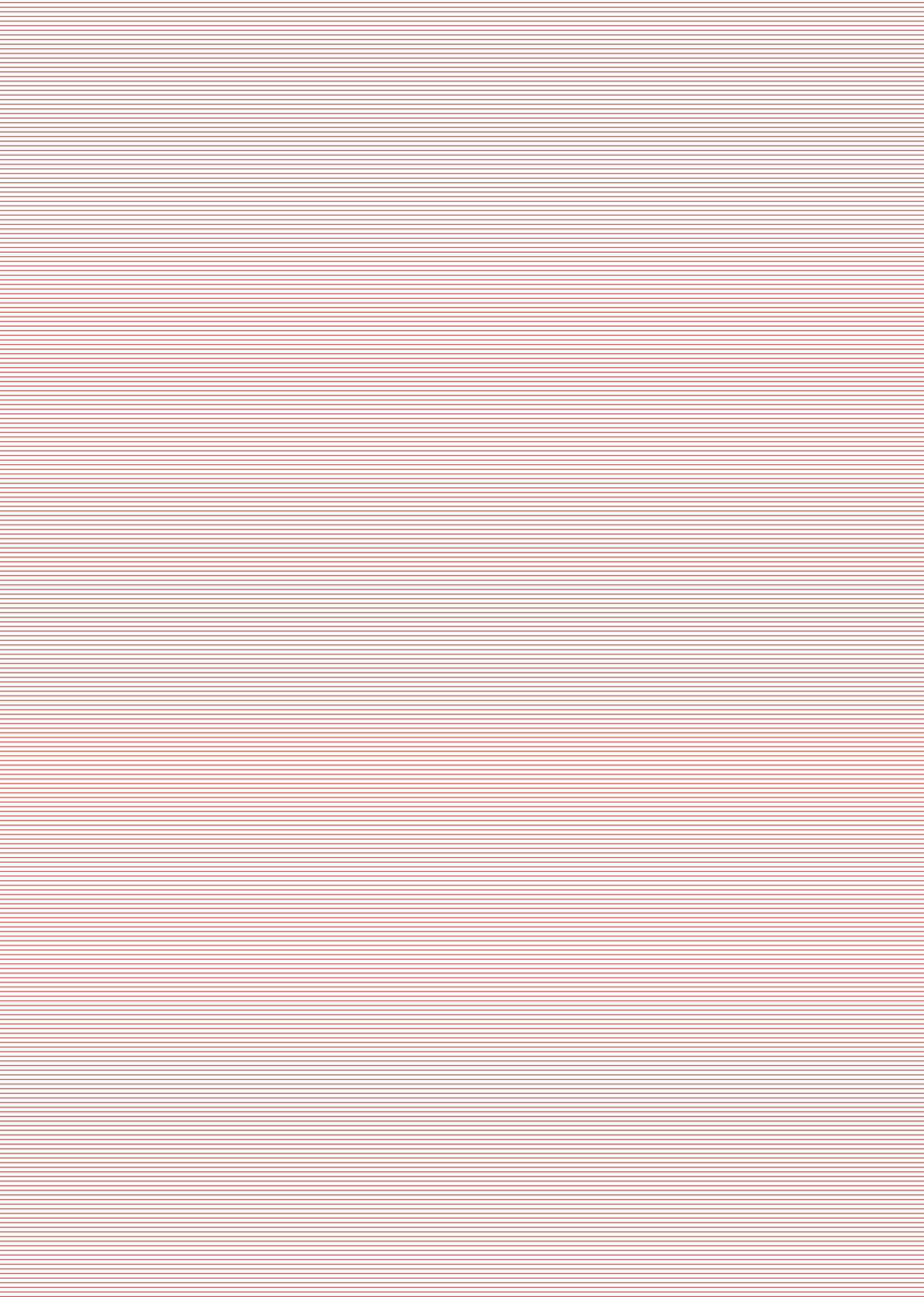
Die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman hat den Zweck, Bankkunden mit einem Ombudsman eine neutrale und unabhängige Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis zur Verfügung zu stellen. Die Tätigkeit des Ombudsman erstreckt sich auf das ganze Gebiet der Schweiz.

Gestützt auf Artikel 7.1 der Verfahrensordnung für den Schweizerischen Bankenombudsman informiert der Ombudsman mindestens einmal jährlich über seine Tätigkeit (Jahresbericht, Medienkonferenz).

Herausgeber Schweizerischer Bankenombudsman
Bahnhofplatz 9
Postfach 1818
8021 Zürich
Telefon: +41 43 266 14 14
Fax: +41 43 266 14 15
Website: www.bankingombudsman.ch

Inhalt

Vorwort	7
Executive Summary	8
1. Regularien	11
2. Verfahren	12
3. Schwerpunktthemen	14
3.1. Retrozessionen	14
3.2. Auslandstatus	18
3.3. Jugendsparkonto	19
4. Ausgewählte Fälle	21
4.1. Retrozessionen	21
4.2. Auslandstatus	21
4.3. Jugendsparkonto	24
4.4. Karten	26
4.5. Zahlungsverkehr/Checks	28
4.6. Börse	32
4.7. Gebühren	33
4.8. Vermögensverwaltung/Anlageberatung	33
4.9. Hypotheken	35
4.10. Legitimation	38
4.11. Diverses	39
5. Zahlen und Fakten	41
6. Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte	49
6.1. Verfahren	49
6.2. Statistik	51
6.3. Spezialfall	53
7. Personal und Organisation	55
8. Geschäftsstelle	56
9. Stiftung	57



Vorwort

Seit dem 1. Juli 2013 habe ich das Privileg, ein kompetentes und engagiertes Team zu führen, welches mit Stolz seine guten Dienste anbietet. Dank des Vertrauens des Stiftungsrates und der Unterstützung der Mitarbeitenden der Ombudsstelle – die im Jahre 2013 Pensionierten eingeschlossen – ist der Wechsel vom ehemaligen Ombudsman bestens gelungen. An dieser Stelle möchte ich allen Beteiligten dafür meinen herzlichen Dank aussprechen.



Die Finanzkrise, der internationale Druck in Steuerfragen, die regulatorischen und rechtlichen Entwicklungen, die Affären, in welche einige Unternehmen verwickelt sind, all dies sind Faktoren, welche sich direkt auf den Bankensektor auswirken und ihm eine turbulente Zeit bescheren. Strategien ändern sich und Geschäftsmodelle sind im steten Umbruch. Angebotene Produkte und Dienstleistungen werden komplexer und die Erwartungen der Kunden steigen.

In diesem instabilen Umfeld ist der Nutzen einer professionellen Informations- und Mediationsstelle offenkundig. Der Ombudsman ist täglich mit der Herausforderung konfrontiert, unzufriedenen und oft verunsicherten Kunden adäquate Antworten zu liefern, welche übrigens in den meisten Fällen nicht darin bestehen, ihnen einfach Recht zu geben. Vielmehr geht es darum, den Ansprechern, basierend auf einer professionellen und unabhängigen Analyse ihrer Ansprüche, verständliche, fundierte und annehmbare Erklärungen und mögliche Lösungen zu vermitteln.

Ich habe volles Vertrauen in die Fähigkeiten der jetzigen Crew, um unsere Rolle umfassend und zur vollen Zufriedenheit aller Interessengruppen weiter wahrnehmen zu können.

*Marco Franchetti
Schweizerischer Bankenombudsman*

Executive Summary

Wie auch in Artikel 7.1 der (neuen) Verfahrensordnung festgehalten, legt der Ombudsman jährlich Rechenschaft über sein Wirken ab. Nebst der Präsentation von detaillierten Statistiken über die Aktivitäten in den beiden Bereichen Mediationsverfahren und Anlaufstelle für Nachrichtenlose Vermögenswerte geht der Jahresbericht 2013, ergänzend zu den traditionellen Fallbeispielen, vertieft auf die Praxis des Ombudsman mit Bezug auf drei Schwerpunktthemen ein: Retrozessionen, Auslandkunden (inkl. in der Schweiz lebende Kunden mit US-Status) und Jugendsparkonten. Das Berichtsjahr war sodann geprägt durch einige weitere wichtige Ereignisse. So feierte die «Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman» ihr 20-jähriges Bestehen und setzte gleichzeitig die neuen Regularien, welche 2012 überarbeitet worden waren, in Kraft. Auf der personellen Ebene haben nebst dem neuen Ombudsman zwei neue Mitglieder im Stiftungsrat sowie zwei neue Mitarbeiterinnen in der Ombudsstelle ihre Funktion aufgenommen.

Regularien: Die Regularien wurden einer Revision auf drei Ebenen unterzogen. Erstens erfuhren die Statuten zugunsten einer grösseren Unabhängigkeit des Ombudsman und der Ombudsstelle einige Anpassungen. Weiter hat der Stiftungsrat Verfahrensregeln erlassen, welche insbesondere den Zuständigkeitsbereich, die Aufgaben und die Kompetenzen des Ombudsman definieren. So besteht neu die Möglichkeit der Qualifikation von gewissen Beschwerdefällen als Serienfälle, um eine effiziente Behandlung zu erlauben. Schliesslich wurde ein Verhaltenskodex, welcher den Umgang mit Interessenkonflikten regelt sowie Verhaltensrichtlinien für den Ombudsman und die Mitarbeitenden in der Ombudsstelle enthält, eingeführt. Die Regularien sind per 1. Juli 2013 in Kraft getreten und auf der eigenen Website (www.bankingombudsman.ch) publiziert.

Ombudsverfahren: Wie in den Vorjahren wird es als angezeigt erachtet, an dieser Stelle dem Ombudsverfahren einige Worte zu widmen. Dabei ist wichtig zu betonen, dass der Ombudsman in der Regel erst aktiv wird, nachdem der Kunde bereits erfolglos versucht hat, das Problem direkt mit seiner Bank zu lösen. Der Ombudsman kann sich erst anschliessend und in Kenntnis der Positionen beider Parteien zum Fall äussern. Ebenfalls werden die Grenzen seiner Kompetenzen aufgezeigt.

Retrozessionen: Nach der Publikation des Leitentscheides des Bundesgerichts von Ende Oktober 2012 waren im Berichtsjahr insgesamt rund 350 mündliche und schriftliche Eingaben zu verzeichnen. Infolge z.T. kontroverser Medienberichte, welche oftmals persönliche Ansichten und Meinungen der Verfasser wiedergaben, waren viele der Rat suchenden Kunden betreffend der durch den Entscheid geklärten Kernpunkte (Verjährungsfrist, Vermögensverwaltung vs. Beratung, Offenlegungsanspruch) im Unklaren. Das von der Ombudsstelle zeitgerecht bereits im Vorjahr publizierte Merkblatt hielt die sich aus dem Entscheid des Bundesgerichts ergebenden Erkenntnisse fest und diente den Kunden als Orientierungshilfe. Per Ende des Berichtsjahres konnte ein grosser Teil der eingeleiteten Vermittlungsverfahren mit einem für den Kunden positiven Ergebnis abgeschlossen werden.

Auslandstatus: Auch im Berichtsjahr wurde der Ombudsman von zahlreichen ausländischen Bankkunden kontaktiert, welche in unterschiedlicher Weise von Massnahmen ihrer Bank (z.B. einseitige Aufhebung der Geschäftsbeziehung, Einschränkung der Verfügungsmöglichkeit) betroffen waren. Mit Hinweis auf den Rechtsgrundsatz der Vertragsfreiheit und infolge fehlender Zuständigkeit für Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik musste sich der Ombudsman mehrheitlich auf Auskünfte genereller Natur beschränken. Unter dem Grundsatz des «Fair Banking» hat er allerdings in denjenigen Fällen – meist erfolgreich – interveniert, in denen den Kunden z.B. unrealistisch kurze Fristen gesetzt wurden oder in denen die Bank vertraglich vereinbarte feste Laufzeiten für spezifische Produkte zulasten des Kunden nicht einhalten wollte.

Jugendsparkonten: Die sehr verschieden ausgestalteten Konto- und Sparprodukte der Banken für Kinder und Jugendliche haben zu einigen Kundenbeschwerden geführt. Im Zentrum standen dabei Fragen und Beanstandungen betreffend der Informations- und Verfügungsberechtigung und ob und wann ein Guthaben als Kindsvermögen zu gelten hat. Nach Ansicht des Ombudsman sind diese zwei Aspekte auseinanderzuhalten. Verfügungs- und informationsberechtigt ist seiner Ansicht nach diejenige Person, welcher diese Rechte gemäss vertraglicher Regelung im massgebenden Zeitpunkt zustehen. Dies auch deshalb, weil der Bank keine Kompetenz zukommt, verbindlich darüber zu entscheiden, ob ein Guthaben nach den gesetzlichen Bestimmungen als Kindsvermögen anzusehen ist.

Ausgewählte Fälle: Dieser Teil des Berichtes widerspiegelt einen Querschnitt der vielfältigen Beanstandungen und Kundenbeschwerden, mit welchen sich der Ombudsman im Berichtsjahr zu befassen hatte. Im Gegensatz zu den Vorjahren werden die Fälle in einer neuen Form präsentiert: einleitend, jeweils hervorgehoben, eine kurze Zusammenfassung des Falles, inklusive Ergebnis des Verfahrens, und anschliessend die detaillierte Schilderung der Argumente des Kunden und der Bank sowie die Beurteilung des Ombudsman.

Zahlen und Fakten: In den Jahren 2008/2009 war die Statistik durch die damals angefallenen und ausführlich kommentierten Serienfälle stark beeinflusst und erreichte Spitzenwerte. Nachdem das Fallvolumen in den Folgejahren 2010 bis 2012 auf tieferem Niveau in etwa stagniert hatte, war im Berichtsjahr wieder eine beträchtliche Zunahme in der Anzahl der behandelten Fälle festzustellen, und zwar insgesamt um 18% auf 2 178. Dabei haben sowohl die mündlich unterbreiteten wie auch die schriftlich eingereichten Fälle einen starken Zuwachs erfahren, v.a. wegen der nachfolgend separat kommentierten rund 350 Fälle betreffend Retrozessionen.

Nachrichtenlose Vermögenswerte: Die seit 1996 bestehende zentrale Anlaufstelle konnte wiederum zahlreiche Anfragen von Suchenden (insbesondere Erben und Familienangehörige von verstorbenen Personen) verzeichnen. Die Anzahl angeforderter Fragebogen (806) bewegte sich auf Vorjahresniveau. Insgesamt 27 Berechtigten konnten Werte von rund 5 Millionen Franken und 4 Schrankfächer zugänglich gemacht werden. Seit Beginn der Umsetzung der Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung im Jahr 2001 konnten insgesamt 330 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermittelt und Werte von rund 48 Millionen Franken sowie 36 Schrankfächer zugänglich gemacht werden. Dies unterstreicht die ungebrochen bestehende Notwendigkeit der Anlaufstelle.

Personal und Organisation: Ende 2012 wurde Marco Franchetti als Nachfolger des nach 20-jähriger Tätigkeit in den Ruhestand tretenden Hanspeter Häni gewählt. Er übernahm das Amt des Bankenombudsmann per 1. Juli des Berichtsjahres. Daneben standen weitere vier geplante Pensionierungen – zwei Stellvertreter und zwei Mitarbeiterinnen mit Stabsfunktion – an. Angesichts des Bestandes von insgesamt 8 Festangestellten (entsprechend 7,5 Vollzeitstellen) stellten diese ungewohnten Wechsel von langjährigen Mitarbeitenden eine grosse Herausforderung dar. Sowohl auf Stufe Stellvertreter wie auch für die Stabsaufgaben konnten fähige Nachfolger und Nachfolgerinnen gewonnen werden. Dank des grossen Einsatzes aller Beteiligten hatten diese personellen Wechsel insgesamt keine negativen Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe.

Stiftungsrat: Auf Stufe Stiftungsrat kam es zu zwei personellen Wechseln. Anstelle der per Ende 2012 zurückgetretenen Frau Monika Weber und Herr Prof. Dr. Mario Giovanoli wurden Frau Franziska Troesch-Schnyder und Herr Prof. Dr. Christian Bovet als Mitglieder des Stiftungsrats gewählt.

1. Regularien

Aufgrund der von Dr. Urs Philipp Roth-Cuony 2012 im Rahmen der Studie «Evaluation der Institution und der Funktion des Schweizerischen Bankenombudsman (Evaluation BOM)» erarbeiteten Empfehlungen hat der Stiftungsrat eine umfassende Revision der für die Stiftung und die Ombudsstelle massgeblichen Regularien vorgenommen und diese im Berichtsjahr eingeführt.

Stiftungsurkunde der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman

Neu ist der Bankenombudsman gemäss Arbeitsvertrag auf fünf Jahre gewählt, was die Unabhängigkeit des Amtsinhabers bestätigt. Ebenfalls mit dem Ziel, die Unabhängigkeit der Ombudsstelle zu untermauern, wurde der Mehrheitsentscheid für Budgetbeschlüsse eingeführt. Ausserdem wird in der Stiftungsurkunde neu ausdrücklich festgehalten, dass der Stiftungsrat mehrheitlich aus von Banken unabhängigen Persönlichkeiten zusammengesetzt sein muss.

Verfahrensordnung für den Schweizerischen Bankenombudsman

Dieses Reglement enthält eine integrierte Kodifizierung der für das Ombudsverfahren massgeblichen Verfahrensregeln. Insbesondere enthält es in Artikel 5 neu auch Bestimmungen für die Behandlung von Serienfällen. Das Bedürfnis nach besonderen Verfahrensregeln für gleiche oder ähnliche Fälle war im Zusammenhang mit Massenbeschwerdefällen, die sich als Folge der Finanzmarktkrise 2008 ergeben hatten, erkannt worden, da deren zeit- und sachgerechte Bearbeitung sich mit der üblichen Methode der umfassenden Einzelfallbeurteilung kaum mehr befriedigend bewerkstelligen liess. Die Möglichkeit der Qualifikation von gewissen Beschwerdefällen als Serienfälle soll nun dazu beitragen, dass diese im Interesse der betroffenen Bankkunden möglichst effizient und zeitgerecht behandelt und einer konsistenten und fairen Lösung zugeführt werden können.

Reglement betreffend Interessenkonflikte für die Ombudsstelle (Verhaltenskodex)

Im Verhaltenskodex sind die Verhaltensrichtlinien für den Ombudsman und seine Stellvertreter und Mitarbeitenden zusammengefasst. Diese dienen der Wahrung des Ansehens sowie der Glaubwürdigkeit und insbesondere des Vertrauens in die Unabhängigkeit und Neutralität der Institution Bankenombudsman.

Mit den revidierten Regularien steht der Institution Schweizerischer Bankenombudsman ein zeitgemässes, klar strukturiertes und gut verständliches Regelwerk zur Verfügung, das es ihr ermöglicht, auch künftig ihre Aufgabe in einem transparenten Prozess glaubwürdig und erfolgreich zu erfüllen. Die Regularien sind per 1. Juli 2013 in Kraft getreten, in den drei Amtssprachen sowie in Englisch erstellt und auf der Website des Bankenombudsman (www.bankingombudsman.ch) publiziert worden.

2. Verfahren

Der Schweizerische Bankenombudsman als neutraler Vermittler behandelt konkrete Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz. Die Ombudsstelle ist eine kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle und gemäss Reglement zuständig für Streitsachen mit den der Schweizerischen Bankiervereinigung angeschlossenen Banken, also für praktisch alle Banken in der Schweiz. Persönliche Vorsprachen beim Ombudsman sind die Ausnahme. Der überwiegende Teil der Rat suchenden Kunden gelangt entweder per Telefon oder schriftlich an die Bankenombudsstelle.

Mündliche Anfragen

Telefonische Anfragen bieten, insbesondere als Erstkontakt, einige Vorteile, können doch Vorgehens- und andere Fragen rasch, unkompliziert und ohne administrativen Aufwand für den Kunden beantwortet werden. Zudem kann die Ombudsstelle Fragen seitens des Kunden zu Verträgen, Bankdienstleistungen oder banküblichem Verhalten beantworten und so eine erste summarische Beurteilung des Sachverhalts vornehmen. Dabei kann sie sich auch über den Stand der Auseinandersetzung ins Bild setzen und gemeinsam mit dem Kunden über das weitere Vorgehen entscheiden. Ein ansehnlicher Teil der telefonisch vorgebrachten Fälle wird so bereits im Gespräch erledigt, weil die Bankenombudsstelle Fragen zufriedenstellend beantworten oder Zweifel des Kunden am korrekten Verhalten der Bank ausräumen kann.

Schriftliche Eingaben

Komplexere Fälle werden schriftlich behandelt. Als neutraler Vermittler muss der Ombudsman die Positionen beider Parteien kennen. Daher wird er in der Regel erst aktiv, nachdem der Kunde die Direktion der Bank schriftlich mit seiner Reklamation und seinen Forderungen konfrontiert und dieser Gelegenheit geboten hat, Stellung zu beziehen, respektive die Angelegenheit bilateral zu erledigen. Kommt auf direktem Weg keine Einigung zustande, so kann der Kunde dem Ombudsman sein Dossier zur Beurteilung unterbreiten. Dieses beinhaltet seine schriftliche Darlegung des Sachverhaltes, die entsprechenden Vorwürfe und allenfalls die Berechnungsbasis der finanziellen Forderung. Dem Dossier sind überdies Kopien der Korrespondenz, insbesondere der Stellungnahme der Bank sowie wichtiger Dokumente wie Vertragsunterlagen, Belege etc. beizulegen.

Der Ombudsman bringt seine Expertise mit der notwendigen Distanz ein und analysiert die verschiedenen Standpunkte. Um einen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können, kann er alles unternehmen, was ihm zu einer freien, unabhängigen Meinungsbildung erforderlich scheint. Zumeist holt der Ombudsman bei der Bank eine ergänzende Stellungnahme ein, um sich ein möglichst umfassendes Bild machen zu können. Der Ombudsman ist wie die Banken zur Verschwiegenheit verpflichtet. Deshalb benötigt er immer das ausdrückliche schriftliche Einverständnis des Kunden, in der Sache tätig zu werden.

Das Ombudsverfahren beansprucht in der Regel ein bis zwei Monate. Einfachere Fälle können auch in kürzerer Frist behandelt werden. In komplexen Fällen kann ein Verfahren auch länger dauern.

Kommt der Ombudsman aufgrund seiner unabhängig getroffenen Beurteilung des Sachverhaltes zum Schluss, dass die Bank in jeder Hinsicht korrekt gehandelt hat, so teilt er dies dem Kunden mit schriftlicher Begründung mit. Bestätigt sich jedoch ein Fehlverhalten der Bank und ist diese zu einer angemessenen Korrektur bereit, so leitet der Ombudsman ihr Angebot zur gütlichen Einigung an den Kunden mit Kommentar und Empfehlung weiter. Lehnt es die Bank trotz Aufforderung des Ombudsman ab, dem Kunden ein Angebot zu machen, so wird das Verfahren ergebnislos eingestellt. Der Kunde muss dann entscheiden, ob er den Rechtsweg beschreiten will.

Der Ombudsman achtet darauf, dass Bankkunde und Bank bei Beendigung des Verfahrens den gleichen Informationsstand haben, unabhängig davon, wer von beiden «Recht» hat: Der Ombudsman setzt den Kunden schriftlich über seine Argumente und diejenigen der Bank in Kenntnis. Die Bank erhält eine Kopie dieses abschliessenden Berichts.

Einschränkungen und wichtige Informationen

- Der Bankenombudsman ist nicht zuständig für Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik. Es ist ihm also verwehrt, Kreditentscheide in Frage zu stellen oder die Höhe von Gebühren für bestimmte Dienstleistungen zu beanstanden.
- Wenn bereits eine Behörde tätig ist (z.B. Gericht, Verwaltung, Betreibungsamt) kann der Bankenombudsman in der Regel nicht mehr eingreifen.
- Es kann auch vorkommen, dass ein bestimmter Fall sich aufgrund seiner hohen Komplexität nicht für das Ombudsverfahren eignet, oder dass der Bankenombudsman den Kunden aus einem anderen Grund auffordert, sich direkt an die ordentlichen Gerichte zu wenden.
- Der Bankenombudsman erstellt keine Gutachten. Zur Beantwortung allgemeiner bankfachlicher Fragen ohne konkreten Streitpunkt müssen sich die Kunden direkt an ihre Bank wenden.
- Die Intervention des Kunden beim Bankenombudsman unterbricht den Lauf der normalen rechtlichen Fristen (Verjährung etc.) nicht.

3. Schwerpunktthemen

3.1. Retrozessionen

3.1.1. Ausgangslage

Im Berichtsjahr wurden dem Ombudsman zahlreiche Anfragen und Beschwerden zum Thema Retrozessionen unterbreitet. So gingen bei der Ombudsstelle rund 150 telefonische Anfragen sowie knapp 200 schriftliche Ersuchen um Rat oder um eine unterstützende Intervention gegenüber der Bank ein. Praktisch alle Anfrager und Beschwerdeführer bezogen sich dabei ausdrücklich auf ein vom Schweizerischen Bundesgericht am 30. Oktober 2012 gefälltes Grundsatzurteil sowie Äusserungen zu diesem in den Medien.

In der Tat hatte die Publikation dieses Leitentscheides des Bundesgerichts ein grosses Medienecho ausgelöst, das bis heute anhält. Inhalt und Bedeutung des Urteils wurden dabei in verschiedenen Medien unterschiedlich dargestellt und unter Interessenvertretern und Rechtsexperten öffentlich kontrovers diskutiert. Bei etlichen dieser Äusserungen handelt es sich bei genauer Betrachtung allerdings lediglich um persönliche Meinungen und Postulate, die dem Wortlaut des Bundesgerichts-urteils so nicht entnommen werden können. Als in der Diskussion strittig erscheinen insbesondere die Fragen,

- ob eine Pflicht der Banken zur Herausgabe von sogenannten Bestandespflegekommissionen, d. h. erfolgsabhängigen Vertriebsentschädigungen, auch ausserhalb von umfassenden Vermögensverwaltungsmandaten gelte, namentlich bei Beratungsverhältnissen oder gar bei beratungslosen reinen Konto-/Depotbeziehungen,*
- welches die erforderlichen Voraussetzungen für einen gültigen Vorausverzicht des Kunden auf die Herausgabe solcher Vergütungen seien,*
- innert welcher Frist der Herausgabeanspruch des Kunden verjähre und wann diese zu laufen beginne.*

Nach dem Verständnis des Ombudsman hat das Bundesgericht im Entscheid vom 30. Oktober 2012 jedoch unmissverständlich geklärt, dass Kunden mit Vermögensverwaltungsvertrag der Bank gegenüber einen auftragsrechtlichen Anspruch auf die Offenlegung und Herausgabe von Bestandespflegekommissionen besitzen. Ausserdem hat es in diesem Urteil bekräftigt, dass ein rechtsgültiger Vorausverzicht des Vermögensverwaltungskunden auf die Herausgabe von Bestandespflegekommissionen möglich ist. So verwies es zunächst auf einen früheren Entscheid, in dem es festgehalten hatte, dass im Hinblick auf einen gültigen Verzicht der Kunde die Parameter kennen müsse, die zur Berechnung des Gesamtbetrages der Bestandespflegekommissionen notwendig sind und einen Vergleich mit dem vereinbarten Vermögensverwaltungshonorar erlauben. Präzisierend stellte es sodann fest, dass diesem Erfordernis bei einem Vorausverzicht Genüge getan werde, wenn die Höhe der erwarteten Bestandespflegekommissionen in einer Prozentbandbreite des verwalteten Vermögens angegeben wird.

3.1.2. Orientierungshilfe durch Publikation eines Merkblattes

Aufgrund dieser Umstände gingen bei der Ombudsstelle zunächst zahlreiche Anfragen und Beschwerden ein, die zu einem für den Kunden negativen Bescheid oder einem ergebnislosen Vermittlungsversuch führten. Dies war primär darauf zurückzuführen, dass einerseits Bankkunden öffentlich unter Zurverfügungstellung von Musterschreiben z.T. sehr pauschal aufgerufen wurden, ihrer Bank gegenüber die Offenlegung und Herausgabe von Bestandespflegekommissionen zu verlangen, und andererseits, weil sich herausstellte, dass die betroffenen Banken mit Bezug auf diejenigen abstrakten Rechtsfragen, die noch nicht höchstrichterlich geklärt wurden, prinzipiell die für sie günstigere Position einnahmen und zur Eingehung von Kompromissen nicht bereit waren.

Im Interesse einer Versachlichung sowie im Bestreben, interessierten Bankkunden eine Orientierungshilfe zu bieten und sie gegebenenfalls vor nicht zielführenden und somit unnützen Aufwänden und Kosten zu bewahren, erstellte der Ombudsman ein Merkblatt mit dem Titel «Retrozessionen: Wann soll ich mich an den Bankenombudsman wenden?». In diesem Merkblatt, das auch auf der Website der Ombudsstelle aufgeschaltet wurde und grosse Resonanz fand, hielt er zunächst kurz die wesentlichen direkten Erkenntnisse aus dem Leitentscheid des Bundesgerichts fest. Sodann präziserte er im Detail, welche Fragen das Bundesgericht nach seinem Verständnis geklärt hat und welche nicht, und zeigte schliesslich auf, bei welchem Sachverhalten ein Vermittlungersuchen möglicherweise erfolgsversprechend und damit sinnvoll war.

3.1.3. Prüfung des Vorliegens eines Serienfalltatbestandes

Aufgrund der ab Mitte November 2012 gehäuft eingegangenen Kundenersuchen um Unterstützung bei der Durchsetzung von Ansprüchen auf Offenlegung und Herausgabe von Bestandespflegekommissionen sah sich der Ombudsman veranlasst, eine Behandlung solcher Fälle im Sinne der Bestimmungen für Serienfälle der per 1. Juli 2013 in Kraft gesetzten Verfahrensordnung zu prüfen.

Verschiedene derartige Prüfungen ergaben allerdings, dass sich die zu beurteilenden Grundsachverhalte sowohl nach Bank und teilweise bei gewissen Banken auch nach Kundensegment unterscheiden. So scheinen zwar praktisch alle Banken im Nachgang des Erlasses des ersten Leitentscheides des Schweizerischen Bundesgerichts zum Thema Retrozessionen vom 22. März 2006 Massnahmen zur besseren Information der Kunden über derartige Zahlungen und zur klareren Regelung der Frage, wem diese zustehen, getroffen zu haben.

Die Ausgestaltung dieser Massnahmen und deren zeitliche Implementierung wurden aber offensichtlich sehr unterschiedlich vorgenommen. Je nachdem, von welcher Verjährungsregel man ausgeht, können diese Aspekte von erheblicher Relevanz sein. So mag eine Bank, die im Jahre 2007 mit sämtlichen Vermögensverwaltungskunden neue Verträge mit einem gemäss bundesgerichtlicher Rechtsprechung rechtsgültigen Vorausverzicht abgeschlossen hat, heute argumentieren, sämtliche Ansprüche ihrer Kunden auf Herausgabe von Bestandespflegekommissionen seien verjährt, wohingegen einer Bank, die dieselbe Massnahme erst im Jahre 2010 oder später umgesetzt hat, dieses Argument nicht gleichermassen zur Verfügung steht. Noch einmal anders präsentiert sich die Situation bei einer Bank, die die verbesserten Verträge nur bei Neukunden verwendet hat, während sie bei Altkunden lediglich situativ bei einer Neuregelung zur Anwendung kamen, sowie bei einer Bank, die für unterschiedliche Kundensegmente unterschiedlich ausgestaltete Verträge einsetzte.

In Anlehnung an die Verfahrensbestimmungen für Serienfälle führte der Ombudsman mit verschiedenen Banken Gespräche und Korrespondenz, um den beim jeweiligen Institut bestehenden massgeblichen Grundtatbestand in Erfahrung zu bringen und die Zweckmässigkeit der Behandlung von gewissen Fällen als Serienfall beurteilen zu können. Aufgrund der erkannten Unterschiedlichkeit der gegebenen Grundsachverhalte und auch der relativ geringen Fallzahlen pro Bankinstitut erwies sich die Erklärung von Serienfalltatbeständen schliesslich als nicht angezeigt.

3.1.4. Praxis des Ombudsman

Die dem Ombudsman vorgelegten Fragestellungen und dessen Beurteilungen bzw. Vorgehensweisen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Allgemeine Voraussetzungen für Offenlegungs- und Herausgabeansprüche: Gemäss Bundesgerichtsentscheid besteht ein Anspruch des Kunden grundsätzlich sofern und soweit, als Bestandespflegekommissionen der Bank im Zusammenhang mit einem Vermögensverwaltungsverhältnis angefallen sind, kein gültiger Verzicht des Kunden vorliegt und der Anspruch nicht verjährt ist.

Ansprüche ausserhalb eines Vermögensverwaltungsmandates (bspw. bei Anlageberatung, beratungsloser Konto-/Depotbeziehung, fondsgebundenen Lebensversicherungen und Vorsorgeprodukten bzw. -vereinbarungen der zweiten und dritten Säule): Das Bundesgericht hat in seinem Leitentscheid vom 30. Oktober 2012 das Vorliegen eines inneren Zusammenhangs zwischen den von der Bank vereinnahmten Bestandespflegekommissionen und dem mit dem Kunden bestehenden Vermögensverwaltungsvertrag damit begründet, dass beim Vermögensverwaltungsmandat, anders als bei anderen Vertragsverhältnissen, eine umfassende Pflicht der Bank zur Wahrung der Interessen des Kunden bestehe. Ergänzend hat es ausdrücklich festgehalten, dass damit nicht zu beurteilen war, wie es sich bei anderen Vertragsverhältnissen mit der Herausgabepflicht verhält. Angesichts der in dieser Frage fehlenden Kompromissbereitschaft der Banken erteilt der Ombudsman anfragenden Kunden den Bescheid, dass eine offene höchstrichterlich nicht geklärte Rechtsfrage vorliege, und verweist sie auf den Rechtsweg.

Verjährung von Herausgabeansprüchen: Das Bundesgericht hat sich bisher nicht zur Frage geäussert, innert welcher Frist ein Herausgabeanspruch auf Bestandespflegekommissionen verjährt und wann diese zu laufen beginnt. Diese Frage ist daher als strittig zu betrachten und wird zurzeit unter Interessenvertretern und Rechtsexperten intensiv und kontrovers diskutiert. Nachdem die Banken nach der Wahrnehmung des Ombudsman strikt die Auffassung vertreten, dass eine fünfjährige Verjährungsfrist gelte, die nach dem Eingang der jeweiligen Zahlung bei der Bank zu laufen beginne, erteilt dieser anfragenden Kunden den Bescheid, dass eine offene höchstrichterlich nicht geklärte Rechtsfrage vorliege, und verweist sie angesichts der Aussichtslosigkeit von Vermittlungsbemühungen auf den Rechtsweg.

Umfang des Offenlegungsanspruchs in zeitlicher und sachlicher Hinsicht: Nach dem Verständnis des Ombudsman dient die Rechenschaftspflicht dazu, dem Auftraggeber die Kontrolle der Geschäftsführung des Beauftragten zu ermöglichen. Sie erstreckt sich damit grundsätzlich auf Sachverhalte der letzten zehn Jahre, findet ihre Grenzen aber im Grundsatz von Treu und Glauben. Nach Beobachtung des Ombudsman legen die meisten Banken anfragenden Kunden, falls diese insistieren, die in den letzten zehn Jahren vereinnahmten Bestandespflegekommissionen in der Form von Bruttojahresbeträgen offen. Wurde dem Kunden in sachlicher oder zeitlicher Hinsicht weniger offeriert, interveniert der Ombudsman gegenüber der Bank.

Aufrechnung von Aufwand und Kosten der Bank: Nach dem Verständnis des Ombudsmann sind Aufwendungen dem Beauftragten nach auftragsrechtlichen Grundsätzen gestützt auf seinen Anspruch auf Auslagenersatz (Art. 402 Abs. 1 OR) durch den Auftraggeber zu entschädigen, sofern sie nicht bereits durch das Auftragshonorar abgegolten werden. Der Ombudsmann ist der Auffassung, dass, selbst wenn dies in einem Vermögensverwaltungsvertrag nicht explizit festgehalten sein sollte, nach Geschäftsüblichkeit und Treu und Glauben alle mit der Vermögensverwaltungstätigkeit zusammenhängenden Kosten durch das Auftragshonorar bzw. die Vermögensverwaltungsgebühr als abgedeckt gelten. Dasselbe gilt mit Bezug auf die Kosten der im Rahmen der Verhältnismässigkeit zu erfolgenden Rechenschaftsablage. Hat die Bank dem Kunden gegenüber auf der Verrechnung solcher Kosten mit den herauszugebenden Bestandespflegekommissionen beharrt, interveniert der Ombudsmann gegenüber der Bank.

Verzinsung von dem Kunden herauszugebenden Bestandespflegekommissionen: Nach dem Verständnis des Ombudsmann wird die Ablieferungspflicht mit dem Erwerb des entsprechenden Vermögenswertes durch den Beauftragten sofort fällig. Für jeden Rückstand mit der Ablieferung von Geldern ist der Beauftragte auch ohne Mahnung gemäss der ausdrücklichen Anordnung von Art. 400 Abs. 2 OR zinspflichtig, wobei der Zinssatz gemäss Art. 104 Abs. 1 OR 5% p.a. beträgt. Wurde dem Kunden die von ihm geforderte Verzinsung von herauszugebenden Bestandespflegekommissionen verweigert, interveniert der Ombudsmann gegenüber der Bank.

3.1.5. Ergebnisse

Von den rund 200 schriftlichen Anfragen und Beschwerden, die bei der Ombudsstelle im Berichtsjahr eingingen, bezogen sich rund 60 auf Geschäftsbeziehungen, in deren Rahmen der Kunde der Bank kein Vermögensverwaltungsmandat erteilt hatte. Diese Kunden erhielten vom Ombudsmann einen ausführlich begründeten schriftlichen Bescheid, in dem ihnen mitgeteilt wurde, dass die Voraussetzungen für die Durchführung eines Vermittlungsverfahrens wegen Aussichtslosigkeit nicht gegeben waren.

Bei weiteren 15 Fällen musste die Durchführung eines Vermittlungsverfahrens mangels Zuständigkeit unterbleiben oder weil seitens des Kunden die Nachreichung erforderlicher Unterlagen ausblieb oder dieser auf eine andere Art sein Desinteresse an einer Weiterverfolgung seines Ersuchens bekundete.

In rund 30 Fällen ersuchten Kunden den Ombudsmann lediglich um eine Beurteilung bzw. teilten ihm nachträglich mit, dass sie zwischenzeitlich im direkten Kontakt mit der Bank eine für sie befriedigende Lösung erzielt hätten.

In 68 der 85 schriftlichen Beschwerdefälle, in denen der Kunde den Ombudsmann um eine Intervention gegenüber der Bank ersuchte und dieser die Voraussetzungen für eine solche als gegeben erachtete, d. h. in 80% dieser Fälle, führte die Intervention des Ombudsmann schliesslich zu einem Einlenken der Bank, mit dem das Begehren des Kunden vollständig erfüllt wurde oder aufgrund dessen die Streitsache durch den Abschluss eines Vergleiches erledigt werden konnte. In 8 Fällen war der Verfahrensausgang am Ende des Berichtsjahres noch offen.

Mit den rund 150 Kunden, die von der Möglichkeit Gebrauch machten, ihr Anliegen der Ombudsstelle telefonisch zu unterbreiten, nahm der Ombudsmann bzw. einer seiner Stellvertreter im Gespräch eine Analyse der für einen allfälligen Offenlegungs- oder Herausgabeanspruch massgeblichen Grundlagen vor. Ausserdem wurden mit diesen Kunden die ihnen gegebenenfalls offenstehenden Vorgehensweisen besprochen.

Die Reaktionen der Kunden auf diese Gespräche waren grösstenteils sehr positiv. So gaben zahlreiche Kunden insbesondere an, dass die erhaltenen Informationen ihnen geholfen hätten, sich in dieser komplexen und öffentlich kontrovers diskutierten Thematik besser zu orientieren. Dies, indem sie sich nach dem Gespräch in der Lage sahen, sich nun kompetenter und effektiver direkt mit ihrer Bank auseinanderzusetzen, indem sie sich entschlossen, ihren Fall dem Ombudsman auch noch schriftlich zu unterbreiten, damit dieser zu ihren Gunsten bei der Bank interveniere, oder indem sie die Angelegenheit für sich abschliessen konnten. Die Ergebnisse direkter Ansprachen von Kunden ihrer Bank gegenüber sind dem Ombudsman normalerweise nicht bekannt. In einigen Fällen erhielt er von Kunden allerdings später Rückmeldung, dass sie sich mit der Bank hatten einigen können.

3.2. Auslandstatus

Wie schon im Vorjahr sind bei der Ombudsstelle auch 2013 wiederum etliche Anfragen und Beschwerden von Bankkunden eingegangen, die aufgrund ihres «Auslandstatus» (bspw. wegen ihres Wohnsitzes, ihrer Nationalität oder ihrer Steuerpflicht in einem bestimmten Staat) von einer Massnahme ihrer Bank betroffen waren.

Diese von Kunden monierten Massnahmen reichten von der Einführung oder Erhöhung von Gebühren, der Einschränkung der für den Kunden nutzbaren Produkte und Dienstleistungen, Auflagen oder Bedingungen für die Weiterführung der Geschäftsbeziehung, der Einschränkung der Verfügungsmöglichkeiten über das Guthaben bis hin zum mehr oder weniger abrupten Abbruch der Geschäftsbeziehung, allenfalls auch unter einseitiger vorzeitiger Fälligkeitstellung von Krediten oder Anlagen mit einer festen Laufzeit.

In einigen Fällen reklamierten Kunden zudem, dass ihre Bank ihnen zwar die Geschäftsbeziehung – teilweise unter Ansetzung von Fristen für die Erteilung von Saldierungsinstruktionen und Androhung von negativen Konsequenzen im Säumnisfall – gekündigt hatte, die Abwicklung der Saldierung sich dann aber wegen Organisationsmängeln aufseiten der Bank als sehr mühsam und langwierig erwiesen habe.

In den von Banken für derartige Massnahmen abgegebenen Begründungen wurde vielfach auf veränderte Rahmenbedingungen verwiesen, aufgrund derer sich für die Bank erhöhte Kosten und Risiken ergeben hätten. Dies habe zu geschäftspolitischen Grundsatzentscheiden mit Bezug auf die Frage geführt, ob und allenfalls unter welchen Bedingungen Geschäftsbeziehungen mit Kunden mit einer Beziehung zu gewissen Staaten weitergeführt würden. Vielfach verwiesen Banken zudem darauf, dass sie von der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA angehalten worden seien, die mit dem grenzüberschreitenden Finanzdienstleistungsgeschäft verbundenen Rechts- und Reputationsrisiken zu analysieren und entsprechend risikominimierende Massnahmen zu treffen.

In vielen dieser Fälle vermochte der Ombudsman betroffenen Kunden nicht zu helfen. Dies einerseits, weil das hiesige Recht auf dem fundamentalen Grundsatz der Privatautonomie bzw. Vertragsfreiheit basiert und daher keine Partei einen Anspruch auf das Eingehen oder die Fortführung einer Geschäftsbeziehung zu bestimmten Bedingungen besitzt, andererseits, weil die Zuständigkeit des Ombudsman auf die Rolle eines neutralen Vermittlers bei Konflikten beschränkt ist.

Bei Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik ist die Zuständigkeit demgegenüber gemäss Art. 2.2 der Verfahrensordnung für den Schweizerischen Bankenombudsman ausdrücklich nicht gegeben. Bei diesen Kunden musste sich der Ombudsman daher darauf beschränken, dem anfragenden oder sich beschwerenden Kunden die Rechtslage darzulegen sowie gegebenenfalls in allgemeiner Form die zivil-, straf- und aufsichtsrechtlichen Hintergründe der Massnahmen der Bank zu erläutern.

Bei der Bank interveniert hat der Ombudsman demgegenüber in Fällen, in denen Gebühren in zweifelhafter Art und Weise neu eingeführt oder erhöht worden waren, sowie in Fällen, in denen der Kunde auf der Einhaltung einer mit der Bank vereinbarten festen Laufzeit eines Produkts beharrte oder die Bank die Möglichkeit des Kunden, über seine Vermögenswerte verfügen zu können, in einer als unbillig erscheinenden Weise eingeschränkt hatte. Weiter gelangte der Ombudsman an die Bank, wenn diese dem Kunden für die Saldierung der Beziehung – gegebenenfalls unter Androhung von Nachteilen – eine unrealistisch kurze Frist angesetzt hatte oder nach der Kündigung nicht nachvollziehbare Verzögerungen in der Abwicklung der Instruktionen des Kunden eintraten, so dass Guthaben des Kunden faktisch blockiert waren und dieser auch an der Verwaltung seines Portfolios gehindert war.

3.3. Jugendsparkonto

Viele Banken bieten spezielle Kontolösungen für bzw. im Zusammenhang mit Kindern und Jugendlichen an. Diese können sehr unterschiedlich ausgestaltet sein, da sie auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse abgestimmt sind. So widerspiegeln sie, dass Personen, die in unterschiedlichen Beziehungen zu einem Kind stehen mit unterschiedlichen Absichten und zur Verfolgung unterschiedlicher Zwecke den Wunsch haben können, für, zugunsten oder auch nur im Zusammenhang mit einem Kind ein Konto zu eröffnen und dieses zu äufnen. Zu denken ist dabei etwa auf der einen Seite des Spektrums an denjenigen, der einem Kind auf dessen Geburt und bei späteren Ereignissen vorbehaltlos und unwiderruflich durch Einzahlungen auf ein für dieses eröffnetes Konto einen «Sparbatzen» zukommen lassen will, und auf der anderen Seite denjenigen, der sich die Vornahme einer definitiven Zuwendung noch vorbehalten und beispielsweise von der Entwicklung der persönlichen Beziehung oder von Eigenschaften des Kindes abhängig machen will.

Abhängig von den jeweiligen Intentionen fragen Interessenten daher einerseits bei Banken mit Bezug auf Informations- und Verfügungsrechte unterschiedlich ausgestaltete Kontolösungen nach und überlegen sich andererseits, wann und in welchem Sinn sie dem Kind bzw. dessen gesetzlichen Vertreter gegenüber Mitteilung über ein derartiges Konto machen. Dies ist deshalb bedeutsam, weil sich die Frage, wer der Bank gegenüber über ein Kontoguthaben verfügungsberechtigt ist, nach der zwischen dem Eröffner des Kontos und der Bank vereinbarten vertraglichen Regelung bestimmt. Die Beantwortung der Frage, ob ein solches Guthaben zum Kindsvermögen eines Minderjährigen zählt, hängt demgegenüber davon ab, ob dem Kind gegenüber bereits eine hierfür erforderliche vorbehaltlose Zuwendung dieses Vermögenswertes erfolgt ist.

Angesichts dieser Ausgangslage kommt es immer wieder zu Streitfällen im Zusammenhang mit Jugendsparkonten. Sei es, dass ein Eröffner eines Kontos reklamiert, da er sich gemäss den Kontobestimmungen bis zur Volljährigkeit des Titulars des Kontos das alleinige Verfügungsrecht über das Konto vorbehalten habe und ihm von der Bank ein paar Monate vor dem 18. Geburtstag des Minderjährigen nun der Bezug des Kontoguthabens verweigert werde, oder sei es, dass eine Bank einem derartigen Begehren stattgegeben hat und dies nun vom inzwischen volljährig gewordenen Titular beanstandet wird.

Nach Auffassung des Ombudsman sind zwar beide Fragen, sowohl, welche Person der Bank gegenüber verfügungsberechtigt ist, als auch, ob ein Vermögenswert bereits zu Kindsvermögen geworden ist, bedeutsam, dürfen aber nicht miteinander vermengt werden. In seiner Praxis geht der Ombudsman daher grundsätzlich davon aus, dass die Bank verpflichtet ist, diejenige Person als informations- und verfügungsberechtigt anzuerkennen, der diese Rechte gemäss der für die konkrete Kontobeziehung vertraglich vereinbarten Regelung im massgeblichen Zeitpunkt zustehen. Ist die Frage strittig, ob und allenfalls ab wann das Guthaben auf dem Konto einem minderjährigen Titular definitiv als Kindsvermögen zugewendet wurde, und liegen keine Anzeichen für einen offensichtlichen Rechtsmissbrauch

vor, hat die Bank daher wohl prinzipiell die der vertraglichen Regelung entsprechenden Rechte zu honorieren. So steht ihr weder die Kompetenz zu, verbindlich zu entscheiden, ob ein Kontoguthaben nach den einschlägigen Bestimmungen des Zivilgesetzbuches Kindsvermögen geworden ist, noch hat sie die Möglichkeit, die hierfür massgeblichen Vorgänge zuverlässig wahrzunehmen. Dies, weil die für eine solche Zuwendung erforderlichen Handlungen in aller Regel ausserhalb der Sphäre der Bank direkt zwischen dem Eröffner des Kontos und dem Minderjährigen bzw. allenfalls dessen gesetzlichen Vertreter – typischerweise durch die Abgabe und Annahme einer Schenkungserklärung – vorgenommen werden.

Ist ein Titular eines Jugendsparkontos der Auffassung, dass ihm das Kontoguthaben bereits vor seinem 18. Geburtstag vorbehaltlos als Kindsvermögen zugewendet worden sei, und hat die Bank den Eröffner des Kontos, im Einklang mit der vertraglichen Regelung und ohne dass ihr Anzeichen für einen Missbrauch vorgelegen hätten, über das Guthaben verfügen lassen, sieht der Ombudsman daher in der Regel keine Grundlage, die Bank zu einer Entschädigungszahlung an den Titular des Kontos anzuhalten. Vielmehr muss er es diesem überlassen, direkt vom Eröffner des Kontos den Vollzug der gemäss seiner Sichtweise verbindlich erfolgten Zuwendung einzufordern.

4. Ausgewählte Fälle

4.1. Retrozessionen

Das Thema der Retrozessionen sowie die entsprechende Praxis des Ombudsmann sind detailliert im Kapitel 3.1. unter den Schwerpunktthemen behandelt.

4.2. Auslandstatus

2013/01

Nachdem die Bank der in den USA lebenden betagten Schweizer Kundin die Geschäftsbeziehung gekündigt hatte, wies sie deren Wunsch zurück, den Kontosaldo auf ein Konto ihrer in der Schweiz lebenden Tochter, der sie ihr Guthaben geschenkt habe, zu überweisen. Nach einer Intervention des Ombudsmann erklärte sie sich zur Vornahme der gewünschten Vergütung bereit, sofern die Kundin belege, dass sie ihr Konto in den USA steuerlich deklariert hatte.

Die betagte in den USA lebende Schweizer Kundin ersuchte den Ombudsmann um Unterstützung, nachdem ihr die Bank die Überweisung ihres Guthabens von rund 180 000 Franken auf ein Konto ihrer in der Schweiz lebenden Tochter bei einer Schweizer Bank verweigert hatte. Den Vergütungsauftrag hatte sie der Bank erteilt, nachdem diese ihr die Kündigung der Geschäftsbeziehung wegen ihres Wohnsitzes in den USA erklärt hatte. Als Hintergrund der Transaktion gab sie an, dass sie ihr Kontoguthaben für ihren Lebensunterhalt nicht benötige und sich daher entschieden habe, dieses nun im Sinne eines Erbvorbezuges der Tochter zu schenken. Die Bank wolle sie aber einzig durch eine Überweisung auf ein auf sie selbst lautendes Konto bei einer Drittbank über ihr Guthaben verfügen lassen.

In ihrer Stellungnahme an den Ombudsmann machte die Bank geltend, dass Vermögenswerte, die einer «US-Person» gehörten und in den USA steuerlich nicht deklariert worden seien, für die Bank und ihre Mitarbeitenden eine Gefahr darstellten. Allein das Verwahren von aus Sicht von US-Behörden unversteuerten Vermögenswerten könne bereits genügen, um die Bank und deren Mitarbeitende in Ermittlungsverfahren zu verwickeln. Sie habe daher beschlossen, sich von in den USA domizilierten Kunden zu trennen. Bei der Abwicklung der entsprechenden Kontoschliessungen müsse die Bank dem Risiko Rechnung tragen, dass aufgrund von Transaktionen an Drittpersonen seitens der US-Behörden der Vorwurf erhoben werden könnte, man habe systematisch US-Kunden das Verstecken allfällig unversteuerter Vermögenswerte ermöglicht oder solches gar unterstützt. Im Trennungsprozess seien daher strikte Vorgaben erforderlich, um jeglichem Verdacht vorzubeugen. Da es sich bei den zu transferierenden Vermögenswerten nicht um einen Bagatellbetrag handle, sehe sie sich bei einer Ausführung der von der Kundin gewünschten Transaktion einem unverhältnismässigen Risiko ausgesetzt. Demgegenüber sei es dieser ohne Weiteres möglich, ihr Guthaben auf ein eigenes Konto in den USA zu transferieren und der Tochter dann von dort aus zu vergüten. Als Alternative offerierte die Bank sodann eine direkte Ausführung der gewünschten Transaktion, sofern die Kundin ihr eine Kopie ihres letzten massgeblichen Deklarationsformulars einreiche, in dem das bei der Bank geführte Konto angegeben sei, und auf dem Dokument schriftlich bestätige, dass es sich um eine Kopie desjenigen Formulars handle, welches sie 2012 an das US-Schatzamt übermittelt habe.

Der Ombudsman informierte die Kundin über die beiden von der Bank offerierten Alternativen und teilte ihr mit, dass er angesichts der gegebenen Umstände und der von der Bank eingenommenen prinzipiellen Position die Voraussetzungen für eine Weiterführung des Vermittlungsverfahrens als nicht gegeben erachte. Sie habe somit die Wahl, eine der beiden von der Bank aufgezeigten Wege zu beschreiten, oder zu versuchen, die gewünschte Verfügungsart über ihr Guthaben auf dem Rechtsweg durchzusetzen. Zur Begründung seines Bescheides wies der Ombudsman darauf hin, dass die von der Bank befürchteten Risiken angesichts diverser, auch in den Medien breit behandelte Ereignisse wohl als evident erachtet werden müssten. Ob diese im Streitfall vom Richter als ausreichende Rechtfertigung für die von der Bank beschlossenen Einschränkungen der Verfügungsmöglichkeiten der Kundin gewertet würden, vermochte der Ombudsman nicht vorwegzunehmen. Er gab jedoch zu bedenken, dass nicht nur der von der Kundin geltend gemachte Anspruch, sondern auch die den von der Bank verfügten Einschränkungen zugrunde liegenden Interessen als grundsätzlich legitim und schutzwürdig erschienen und der Kundin zur Realisierung ihrer Absichten mit relativ geringem Mehraufwand verbundene Alternativen zur Verfügung standen.

2013/02

Ein in der Schweiz lebender schweizerisch-amerikanischer Doppelbürger informierte den Ombudsman über seine Schwierigkeiten, im Zusammenhang mit der Eröffnung eines eigenen Geschäfts bei einer Schweizer Bank ein Konto eröffnen zu können. Er ersuchte den Ombudsman um vermittelnde Unterstützung. Ausserdem wünschte er Auskunft über seine Steuerpflicht gegenüber den USA. Der Ombudsman musste dem Anfrager mitteilen, dass er seinen Ersuchen nicht entsprechen konnte.

Mit Bedauern musste der Ombudsman dem Anfrager mitteilen, dass er ihm nicht zu einem Konto werde verhelfen können. Zur Begründung wies er ihn darauf hin, dass in der Schweizer Rechtsordnung das fundamentale Prinzip der Vertragsfreiheit gilt. Gemäss dieser kann jedermann, nicht nur Privatpersonen, sondern auch Unternehmen wie Banken, im Rahmen der Rechtsordnung grundsätzlich frei entscheiden, ob und unter welchen Bedingungen er eine Geschäftsbeziehung mit einer anderen Partei eingehen will. Ein Rechtsanspruch auf die Eröffnung und Führung eines Kontos einer bestimmten Bank gegenüber besteht somit nicht. Entsprechend fehlt (auch) dem Bankenombudsman jegliche Handhabe, eine bestimmte Bank zur Eröffnung oder Führung eines Kontos für eine bestimmte Person anzuhalten.

Ergänzend bestätigte der Ombudsman dem Anfrager zwar, dass ihm durchaus bekannt sei, dass auch in der Schweiz wohnhafte Inhaber des Schweizer Bürgerrechts, die im Sinne amerikanischer Gesetze als «US-Person» gelten, von Einschränkungen betroffen sein können, bei Finanzinstituten eine Geschäftsbeziehung zu eröffnen oder weiterzuführen bzw. im Rahmen einer Beziehung gewisse Produkte und Dienstleistungen zu nutzen. Er hielt sodann aber fest, dass es nicht seiner Beobachtung entspreche, dass es solchen Personen gänzlich unmöglich sei, ein Kontokorrent- oder ein Sparkonto eröffnen und nutzen zu können. So wies er den Anfrager darauf hin, dass es angesichts der auf entsprechenden Internetseiten zu findenden Angaben durchaus Bankinstitute in der Schweiz zu geben scheine, die auch heute noch Bankdienstleistungen für schweizerisch-amerikanische Doppelbürger offerieren. Dies allerdings verbunden mit gewissen Auflagen und Einschränkungen. Da der Ombudsman keinen Überblick über diese Angebote besitzt, musste er es dem Anfrager überlassen, sich direkt bei den einzelnen Instituten kundig zu machen.

Der Ombudsman erteilt keine allgemeinen Steuerrechtsauskünfte. Weder sind solche Aktivitäten von seinem Mandat gedeckt, noch verfügt er über die hierfür erforderlichen Ressourcen, um die Steuerrechtsfragen zu klären. Es blieb ihm daher nichts anderes, als den Anfrager mit Bezug auf seine Fragen zu seiner Steuerpflicht gegenüber den USA an die Botschaft der Vereinigten Staaten in Bern bzw. einen spezialisierten Anwalt zu verweisen.

2013/03

Im Berichtsjahr wurde das Steuerabkommen zwischen der Schweiz und dem Vereinigten Königreich (UK) durch die Banken in der Schweiz umgesetzt. Abgabepflichtig waren alle ab dem 31. Dezember 2010 im UK ansässigen Personen. Ausserhalb dem UK wohnende britische Staatsbürger waren davon ausgenommen, mussten aber eine Bestätigung beibringen, dass sie im Ausland Wohnsitz hatten. Der Kunde gab an, schon länger in Südafrika zu wohnen und deshalb von dem Abkommen nicht betroffen zu sein. Da er aber nicht in der Lage war, eine entsprechende Bestätigung vorzuweisen, konnte ihm der Ombudsman nicht helfen.

Der Kunde wurde von der Bank schriftlich über das Steuerabkommen zwischen der Schweiz und dem UK informiert. Man teilte ihm mit, dass die im Abkommen vorgesehene Quellensteuer belastet werde, wenn er keine Dokumente beibringe, welche einen Wohnsitz im Ausland bestätigen. Der Kunde erhob daraufhin Einspruch. Er machte geltend, er sei seit langer Zeit in Südafrika wohnhaft, was der Bank im Übrigen bekannt sein müsse. Er sei dem Abkommen deshalb nicht unterworfen. Da sich die Bank nicht überzeugen liess, unterbreitete er den Fall dem Ombudsman, unter Beilage einer älteren südafrikanischen Aufenthaltsbewilligung.

Die Bank hielt demgegenüber fest, im fraglichen Steuerabkommen sei klar geregelt, mit welchen Dokumenten ein Wohnsitz im Ausland belegt werden müsse. Akzeptiert würden demnach Wohnsitzbestätigungen ausländischer Behörden oder entsprechende Bescheinigungen von zuständigen britischen Amtsstellen, z.B. einer Botschaft im Ausland. Aus diesen Dokumenten müsse klar hervorgehen, dass der Kunde vor dem 31. Dezember 2010 im Ausland Wohnsitz genommen habe und dort auch steuerpflichtig sei. Die Kopie einer Aufenthaltsbewilligung genüge deshalb den Anforderungen nicht.

Der Ombudsman hatte dieser Argumentation der Bank nichts entgegenzuhalten. Auch der Einwand des Kunden, das fragliche Abkommen verletze allgemeine und jahrzehntealte Rechtsprinzipien konnte die Beurteilung des Ombudsman nicht ändern. Dies umso mehr, weil er die Auffassung vertrat, die Beschaffung der verlangten Bestätigung stelle keine unüberwindbare Hürde dar und sei deshalb für den Kunden zumutbar.

2013/04

Die Bank hat die Beziehung zu der im Ausland wohnhaften Kundin einseitig beendet. Dem Verlangen der Kundin, das gesamte Guthaben von rund 1 Million Franken am Schalter in bar zu beziehen, hat die Bank nicht entsprochen und hat für den Grossteil einen Vergütungsauftrag zugunsten eines auf die Kundin lautenden Kontos bei einer anderen Bank gefordert. Auch gegenüber dem Ombudsman blieb die Bank bei dieser Haltung.

Als die betagte Kundin über die Absicht der Bank zur Schliessung der Beziehung informiert wurde, wähnte sie sich im Recht, ihre Ersparnisse in der ihr genehmen Form, vorliegend in bar, zu beziehen. Es sei ihr Geld und nur sie könne darüber befinden, was mit ihrem Guthaben zu geschehen habe. Da die Bank ihrem Wunsch nicht entsprach und ihr lediglich eine Barauszahlung von rund

100 000 Franken zugestand und für den Rest einen Vergütungsauftrag zugunsten eines anderen, auf ihren Namen lautenden Kontos verlangte oder die Ausstellung eines Bankchecks in Aussicht stellte, gelangte sie an den Ombudsman. Dieser ersuchte die Bank um Stellungnahme.

Die Bank argumentierte, die Kundin habe keinen Nachweis erbringen können, dass das fragliche Vermögen in ihrem Domizilland steuerlich deklariert worden sei. Man habe ihr deshalb die Regularisierungsmöglichkeit (Selbstanzeige, welche sie gemäss früheren Aussagen selber vorgesehen habe) erklärt und auch die so anfallende steuerliche Belastung berechnet. Im Vorfeld eines absehbaren Steuerabkommens mit ihrem Domizilland und auch nach dessen Scheitern habe die Bank aus geschäftspolitischen Gründen keine Abzüge in bar zugelassen. Dies und die sich ihr bietenden Alternativen zur sofortigen Verfügung über ihr Vermögen sei der Kundin mehrfach erklärt worden und man sei ihr mit der teilweisen Barauszahlung bereits weit entgegengekommen. Die Bank sei zu weiteren Zugeständnissen nicht bereit.

Der Ombudsman ist sich bewusst, dass die Bank beim Eingehen, Führen und Beenden von Geschäftsbeziehungen mit Kunden mit Auslandstatus nicht nur hiesigen, sondern auch verschiedenen ausländischen rechtlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen hat, ansonsten sie sich gravierenden Rechts- und Reputationsrisiken aussetzt. Entsprechend hat auch die Aufsichtsbehörde die Banken angewiesen, geeignete Massnahmen zur Vermeidung derartiger Risiken zu treffen.

Die konkreten Massnahmen sind allerdings den einzelnen Instituten überlassen. Inwieweit solche von einer Bank einseitig beschlossenen Massnahmen im konkreten Einzelfall eine Einschränkung der dem Kunden gemäss Vertrag und Gesetz zustehenden Verfügungsrechte darstellt, ist im Streitfall letztlich durch den Richter zu entscheiden. Angesichts dieser Ausgangslage und der von der Bank vertretenen Position, waren die Voraussetzungen für eine Weiterführung des Vermittlungsverfahrens nicht gegeben und die Kundin musste, sofern sie eine Barauszahlung durchsetzen will, auf den Rechtsweg verwiesen werden.

4.3. Jugendsparkonto

2013/05

Der US-Status kann auch Auswirkungen auf Göttisparbatzen bei einer Schweizer Bank haben. So im Falle eines Paten, der für sein in den USA lebendes Göttikind bei dessen Geburt ein Konto eröffnet hatte. Als die Bank die Schliessung des Jugendsparkontos aufgrund des US-Status des Patenkindes verfügte, weigerte sie sich jedoch, das Geld dem Paten auszuzahlen, obwohl dieser das alleinige Verfügungsrecht hatte. Nach eingehender Argumentation mit dem Ombudsman hat die Bank zu einer Lösung Hand geboten.

Nach dem Entscheid der Bank zur Schliessung des Jugendsparkontos infolge US-Status des Göttikindes verlangte der Götti von der Bank eine Auszahlung des Guthabens an ihn. Er sei auch bereit, bei der Bank ein «Geschenkkonto» unter seinem Namen zu eröffnen, um das Geld bei Volljährigkeit des Göttikindes diesem zukommen zu lassen. Er stützte sein Begehren auf die bei der Eröffnung des Kontos mit der Bank getroffene Vereinbarung, wonach er bis zur Mündigkeit des Göttikindes alleine verfügungsberechtigt sei.

Die Bank stellte sich auf den Standpunkt, es handle sich um Kindsvermögen und das Verfügungsrecht sei dem Götti damals aus Kulanzgründen eingeräumt worden. Vorliegend wäre die Erfüllung dieses vertraglich zugestandenen Verfügungsrechts jedoch nicht zumutbar. Dieses habe zu keiner Zeit den Zweck gehabt, dem Eröffner zu ermöglichen, die Gelder dem Zugriff eines ausländischen Fiskus zu

entziehen. Während in der Schweizer Steuerordnung das Kindsvermögen von den Eltern (Sorgerechtsinhaber) zu versteuern sei, würden Minderjährige in den USA unter bestimmten Voraussetzungen steuerpflichtig. Unter diesen Umständen sei es unverhältnismässig respektive für die Bank gar nicht möglich, die genauen Verhältnisse abzuklären, ob eine tatsächliche Steuer- bzw. Deklarationspflicht für die Vermögenswerte vorliege. Ein Mitwirken an Verstössen gegen US-amerikanische Steuervorschriften würde für die Bank ein erhebliches Risiko darstellen. Somit sei die vertragliche Verpflichtung, das Guthaben an den Götti auszuzahlen, angesichts der Umstände nichtig. Sie sei deshalb nur bereit, das Guthaben auf ein auf das Göttikind lautendes Bankkonto in den USA zu überweisen.

Der Ombudsman war mit dieser Haltung der Bank nicht einverstanden. Schliesslich hatte die Bank dem Götti bei der Eröffnung des Kontos unbestrittenermassen ein alleiniges und vorbehaltloses Verfügungsrecht bis zur Volljährigkeit des Kindes eingeräumt. Um Kindsvermögen handelt es sich zudem erst dann, wenn eine Schenkung des Guthabens zugunsten des Göttikindes tatsächlich erfolgt. Weder der Ombudsman noch die Bank hatten jedoch Hinweise, dass eine solche Zuwendung an das Kind stattfand. Der Ombudsman forderte die Bank deshalb auf, dem Ansinnen des Göttis zu entsprechen. Die Bank erklärte sich unter der folgenden Bedingung dazu bereit: Der Götti unterzeichnet eine Erklärung, dass bisher zu keiner Zeit eine Schenkung des Guthabens zugunsten des Kindes erfolgt sei. Der Götti unterschrieb eine entsprechende Erklärung und das Guthaben wurde anschliessend an ihn ausbezahlt.

2013/06

Trotz Vorlage des Jugendsparhefts verweigerte die Bank die Auszahlung des Kapitals inklusive aufgelaufener Zinsen. Sie war der Meinung, das Guthaben müsse bereits in den 1980er-Jahren ausbezahlt worden sein. Der Ombudsman verwies auf das Reglement und die darin aufgeführten Bedingungen für eine Auflösung. Die Bank entschied sich daraufhin, das Kapital inklusive aufgelaufener Zinsen – abzüglich Verrechnungssteuer – auszuzahlen.

Bei der Wohnungsauflösung des Grossvaters hatte die Enkelin ein auf ihren Namen lautendes Jugendsparheft gefunden. Der letzte Eintrag stammte aus den 1980er-Jahren und wies ein Guthaben von einigen tausend Franken aus. Als man diesen Betrag inklusive seither aufgelaufener Zinsen am Schalter der Nachfolgebank (in welcher die das Heft ausgebende Bank inzwischen aufgegangen war) beziehen wollte, hatte diese die Auszahlung verweigert. Die Kundin gelangte deshalb an den Ombudsman.

Die Bank argumentierte, das Guthaben müsse bereits in den 1980er-Jahren bezogen worden sein und die Geschäftsbeziehung sei anschliessend geschlossen worden. Ohne weitere Details verwies sie auf die in der Schweiz geltende, auf zehn Jahre beschränkte Aktenaufbewahrungspflicht. Sie sei deshalb nicht bereit, der Forderung der Heftinhaberin zu entsprechen.

Aus Sicht des Ombudsman waren die Bedingungen bei einer Saldierung im Heftreglement klar festgehalten. Diese sahen vor, dass ein Heft bei Bezug des gesamten Guthabens und bei einer Auflösung vorgelegt bzw. entwertet werden muss. Da das Heft aber keine branchenüblichen Abschlussbuchungen oder Lochungen als Zeichen der Auflösung aufwies, forderte er die Bank um Stellungnahme dazu auf, weshalb sie davon ausgehe, das damalige Guthaben sei ohne Vorlage und Entwertung des Heftes bezogen worden. Da die Bank diese Angaben angesichts der abgelaufenen Aktenaufbewahrungsfrist nicht beibringen konnte, entschloss sie sich, der Kundin das für den gesamten Zeitraum seit dem letzten Eintrag verzinste Guthaben abzüglich Verrechnungssteuer auszuzahlen.

2013/07

Der Kunde befand sich rund drei Monate auf einer Reise nach Südamerika. Nach seiner Rückkehr konstatierte er anhand der Kreditkartenabrechnungen, dass mehrere, von ihm nicht verursachte Belastungen verzeichnet waren. Er vermutete, seine Karte sei kopiert worden (Skimming) und verlangte von der Bank Ersatz. Diese konnte jedoch aufzeigen, dass die Belastungen nicht mit einer Kartenkopie getätigt wurden, sondern dass es sich um Flug- und Reisebuchungen handelte, welche mit Angabe der Kreditkartendaten über das Web vorgenommen wurden. Einige Belastungen konnten über die Vertragsunternehmen rückgängig gemacht werden. Den verbleibenden Schaden wollte die Bank nicht übernehmen, da der Kunde die vertraglich vereinbarte Beanstandungsfrist nicht eingehalten habe. Der Ombudsman konnte diese Haltung der Bank nachvollziehen.

Als der Kunde nach einem längeren Aufenthalt in Südamerika wieder zu Hause ankam, verarbeitete er die von seinem Nachbarn empfangene und für ihn zurückbehaltene Post. Darunter befanden sich auch die Kreditkartenabrechnungen. Diese wiesen zu seiner Bestürzung mehrere Belastungen auf, die kurz nach seiner Abreise getätigt wurden und nicht von ihm stammten. Er informierte umgehend die Bank. Dabei vertrat er die Meinung, dass seine Karte wohl kopiert worden sei (in der Fachsprache Skimming genannt) und die Bank hätte erkennen müssen, dass es sich um betrügerische Bezüge handelte, so dass sie ihm Ersatz schulde. Der Bank gelang es zwar, durch sofortiges Nachfragen bei den Vertragsunternehmen einen Teil der Belastungen rückgängig zu machen. Zu einer Ersatzleistung war sie aber nicht bereit.

Die Bank äusserte sich nicht zu den Vorwürfen des Kunden, sondern verwies lediglich auf die verspätete Beanstandung.

Der Ombudsman ersuchte die Bank vorwiegend deshalb um eine Stellungnahme, weil sie gegenüber dem Kunden nicht auf den von ihm vermuteten Sachverhalt eingegangen war. Liegt ein Fall von Skimming vor (dies erfolgt in der Regel durch eine vom Kunden nicht feststellbare Manipulation eines Automaten oder Lesegeräts), übernehmen Banken in der Regel den Schaden. In diesem Fall kann sich der Betrüger die Mühe ersparen, die Karte physisch zu entwenden. Vielmehr tätigt er Bezüge und Käufe anschliessend mit einer Kartenkopie. Bei Kreditkarten können die einzelnen Komponenten (Verfalldatum, Name, Kartenummer, Prüfziffer auf der Rückseite) von Betrügern aber auch anderweitig in Erfahrung gebracht (z.B. bei Konsumationen bei Händlern) und anschliessend z.B. für Online-Einkäufe missbraucht werden.

Nach Intervention des Ombudsman konnte die Bank nachweisen, dass nicht eine Kartenkopie verwendet wurde, sondern dass mehrere Online-Buchungen und Reservationen bei Airlines und Reisebüros getätigt wurden. Dabei wurden jeweils die korrekten Kartendaten des Kunden verwendet. Obschon der Kunde die gemäss Kartenbestimmungen vereinbarte Meldepflicht nicht eingehalten habe, habe sie sich umgehend und teilweise mit Erfolg bemüht, die betrügerischen Buchungen noch rückgängig zu machen. Da die vom Kartenunternehmen strikte vorgegebene Beanstandungsfrist (an diese sind die Vertragsunternehmen gebunden) infolge verspäteter Reklamation des Kunden überschritten war, habe die Bank jedoch nicht alle Beträge zurückerhalten. Sie sah sich deshalb nicht veranlasst, den verbleibenden Schaden zu übernehmen. Der Ombudsman konnte diesen Argumenten der Bank nichts entgegenhalten. Die von den Kartenorganisationen gesetzten Fristen zur Rückabwicklung im Falle von betrügerischen Transaktionen bieten dem Karteninhaber Schutz. Ist diese Frist jedoch verfallen, ist das Vertragsunternehmen oder der Händler nicht mehr zur Rückerstattung verpflichtet. Es ist

also im ureigenen Interesse des Karteninhabers, seine Abrechnungen zeitgerecht zu prüfen (oder diese Funktion an eine Vertrauensperson zu delegieren) und einzelne Transaktionen umgehend zu beanstanden. Bei längeren Abwesenheiten bieten viele Banken und Kartenorganisationen zudem heute einen Online-Zugriff auf das Kartenkonto an, damit der Karteninhaber die Kontrollfunktion auch auf Reisen rechtzeitig wahrnehmen kann.

2013/08

Die Eltern haben mit der Annahme der Erbschaft ihres verstorbenen Sohnes auch dessen Schulden übernommen. Sie machten aber geltend, die ihrem Sohn von der Bank eingeräumte Kartenlimite sei unverantwortlich hoch gewesen, weshalb sie nicht bereit seien, für den gesamten Ausstand aufzukommen. Die Bank konnte aufzeigen, dass die Kreditfähigkeitsprüfung des Kunden korrekt durchgeführt wurde und weigerte sich deshalb, auf einen Teil des Ausstandes zu verzichten. Der Ombudsman konnte den Eltern nicht helfen.

Der erst zwanzigjährige Kunde war unerwartet verstorben. Mit der Annahme der Erbschaft ihres Sohnes haben die Eltern auch dessen Schulden übernommen. Diese waren zum grossen Teil auf den Einsatz einer Kreditkarte zurückzuführen. Die Eltern waren der Ansicht, ihrem Sohn hätte nie eine derart hohe Limite (6000 Franken) eingeräumt werden dürfen. Sie waren davon überzeugt, dass die Kreditfähigkeitsprüfung von der Bank nicht seriös durchgeführt wurde. Die Bank habe die Angaben des Sohnes (z.B. Jahreseinkommen von 72000 Franken und Wohnkosten von 10000 Franken) unkritisch übernommen. Tatsächlich habe er über ein Jahreseinkommen von lediglich 41000 Franken verfügt. Sie seien deshalb nicht bereit, den gesamten Ausstand zu übernehmen. Da die Bank jedoch auf einer Rückzahlung beharrte, gelangten sie an den Ombudsman, welcher die Bank um Stellungnahme zu den Vorwürfen der Eltern bat.

Die Bank wies zuerst auf Artikel 31 des KKG (Konsumkreditgesetz) hin, wonach sie sich im Rahmen der Kreditfähigkeitsprüfung auf die Angaben des Kunden verlassen dürfe. Im vorliegenden Fall habe die interne Überprüfung des Antrages ergeben, dass der Antragsteller bei den Eltern wohnhaft und in deren Betrieb angestellt war. Ein monatlicher Bruttolohn von 6000 Franken sowie die angegebenen tiefen Wohnkosten seien deshalb nicht von vornherein unglaubwürdig gewesen. Zudem hätten auch weitere Abklärungen keine Hinweise ergeben, welche die Kreditfähigkeit des Sohnes in Frage gestellt hätten.

Aufgrund der in der Stellungnahme der Bank enthaltenen Angaben gelangte der Ombudsman zur Ansicht, dass die Kreditfähigkeitsprüfung durchaus seriös vorgenommen wurde. Auf seine spezifische Frage antwortete die Bank zudem, dass sie zu den Angaben der Kunden generell auch Plausibilitätsüberlegungen anstelle. Er kam deshalb zum Schluss, dass der Bank nichts vorzuwerfen war. Er liess sich dabei auch von einem weiteren Argument überzeugen: Das KKG unterscheidet zwischen Konsumkrediten und Kreditkartenausständen. Die Bestimmungen für Letztere sind dabei weniger strikte als bei reinen Konsumkrediten und Leasinggeschäften. Selbst wenn man die strengeren Bestimmungen für Konsumkredite als Massstab nähme, wäre der so für den Schuldenabbau innerhalb von drei Jahren erforderliche Betrag von 200 Franken pro Monat auch bei einem Monatseinkommen von lediglich rund 3400 Franken verkraftbar gewesen.

Die Mutter bestritt die angeblich mit der Zusatzkarte des Sohnes getätigten Barbezüge. Diese seien von unberechtigten Dritten und nicht vom Sohn getätigt worden. Das Karteninstitut argumentierte, die bestrittenen Bezüge seien korrekt autorisiert worden, weshalb sie der Kartenrechnung der Mutter belastet werden dürften. Nach einer Fallprüfung schloss sich der Ombudsman dieser Haltung an.

Die monatlichen Kreditkartenabrechnungen der Mutter zeigten auch die Belastungen der mit der Zusatzkarte des Sohnes getätigten Transaktionen. Im März 2013 seien der Mutter drei Barbezüge über diese Zweitkarte von insgesamt 2 800 Franken aufgefallen. Der Sohn habe ihr bestätigt, dass nicht er, sondern unberechtigte Dritte das Geld bezogen hätten. Die Mutter erwartete deshalb, dass das Kreditkartenunternehmen den Schaden übernehme. Da dieses dazu nicht bereit war, gelangte sie in der Folge an den Ombudsman.

In der direkten Auseinandersetzung mit der Mutter vertrat das Karteninstitut die Ansicht, die bestrittenen Bezüge seien mit der Zweitkarte und dem dazu gehörenden PIN-Code erfolgt. Die Karte sei auch nie als gestohlen gemeldet und gesperrt worden und habe sich deshalb im Besitz des Inhabers befinden müssen. Sie sei deshalb berechtigt, diese Belastungen vorzunehmen.

Der Ombudsman wies die Mutter vorab darauf hin, dass die Bestimmungen für den Einsatz von Kreditkarten im Regelfall einen Passus enthalten, wonach grundsätzlich jede mit der entsprechenden (Original) Karte und dem dazugehörenden PIN-Code autorisierte Transaktion dem Kunden belastet werden darf. Bei den in der Schweiz herausgegebenen Kreditkarten neuester Generation kann nach dem Kenntnisstand des Ombudsman der jeweilige Transaktionsablauf (z.B. allfällige Fehlversuche bei der PIN-Eingabe) nachvollzogen bzw. überprüft und auch eruiert werden, ob die Originalkarte eingesetzt wurde. Da die Mutter zudem bestätigte, ihr Sohn sei im relevanten Zeitraum im Besitz seiner Zusatzkarte gewesen, fehlten dem Ombudsman die Argumente, um vom Kartenunternehmen eine Rückzahlung verlangen zu können. Er sah deshalb von einer Intervention ab.

4.5. Zahlungsverkehr/Checks

Einem dreisten Betrüger ist es gelungen, von einem Konto eines im fernen Ausland wohnhaften Kunden einer Schweizer Bank 50 000 US-Dollar auf eine Bank nach China abzuführen. Der Kunde wirft der Bank vor, sie hätte dies bei genauerem Hinsehen verhindern können. Doch auch der Kunde hat offenbar nicht die nötige Sorgfaltspflicht walten lassen – der Dieb verfügte über sehr detaillierte Kenntnisse über die Kundenbeziehung. Bank und Kunde einigten sich schliesslich auf eine Entschädigung von 80 Prozent der Schadensumme.

Der Kunde war der Meinung, die Bank hätte angesichts der Umstände, unter welchen der fragliche Auftrag erteilt worden sei, hellhörig werden und vor Ausführung mit ihm Rücksprache nehmen müssen. So habe er vorher nie ähnliche Aufträge erteilt, die Instruktionen des Betrügers hätten zudem zahlreiche orthografische Fehler enthalten und es hätten sogar zur Ausführung vorgängig Wertschriften verkauft werden müssen. Er verlangte von der Bank, ihm den Schaden vollumfänglich zu ersetzen.

Die Bank schilderte das raffinierte Vorgehen des Betrügers. Dieser habe die Bank zunächst unter dem Namen des Kunden schriftlich ersucht, seine Telefonnummern und seine E-Mail-Adresse sowie auch das vorher mit der Bank für Aufträge vereinbarte Passwort auf ein neues, von ihm angegebenes zu ändern. Die Unterschrift sei sorgfältig geprüft und als korrekt befunden worden. Anschliessend habe er unter dem Namen des Kunden die Bank angerufen, auf die Änderungen Bezug genommen und angekündigt, er benötige demnächst einen Betrag in US-Dollar. Kurz darauf habe der Betrüger wieder angerufen und sich mit dem aktuellen Passwort und der Kontonummer ausgewiesen und die Überweisung in Auftrag gegeben. Die Bank habe aufgrund des Anrufs einen unterzeichneten Auftrag verlangt. Dieser sei, mit dem neuen Passwort versehen, kurz darauf per Kurier eingetroffen und die Unterschrift sei von zwei Bankmitarbeitern geprüft und als echt befunden worden. Anschliessend wurden Wertschriften im benötigten Umfang verkauft und die Überweisung wurde ausgeführt. Die Bank war insgesamt der Meinung, die zu erwartende Sorgfalt angewandt zu haben. Die von ihr offerierte Zahlung von 50% sei deshalb nicht geschuldet, sondern erfolge ausschliesslich aus Kulanz.

Der Ombudsman konnte die Haltung der Bank nicht teilen. Zwar war die Unterschrift des Kunden aufgrund des Schriftbildes in der Tat nicht als Fälschung erkennbar. Der Betrüger hatte jedoch jeweils auch mit dem Vornamen des Kunden unterzeichnet, was weder den Grunddokumenten noch der bisherigen Praxis entsprach. Überdies konnte der Ombudsman nicht nachvollziehen, weshalb die Bank den Auftrag zur Änderung des Passwortes entgegennahm, ohne das alte Passwort einzufordern. Zudem kann die Bank ihre Sorgfalt nach Ansicht des Ombudsman nicht auf die Prüfung der Unterschrift beschränken, sondern hat weitere Aspekte (bspw. frühere Auftragsmuster) gebührend zu berücksichtigen. Insgesamt kam er zwar zum Schluss, dass der Betrüger eine bemerkenswerte kriminelle Energie an den Tag gelegt hatte und zweifelsohne über gewisse Grunddaten des Kunden (Bankverbindung, Kontonummer, Unterschrift, Wissen um eine Passwortvereinbarung) verfügte, dass die Bank aber aus erwähnten Überlegungen ihr Angebot erhöhen sollte. Nach einigen Diskussionen erklärte sich diese bereit, 80% des Schadens zu vergüten. Diesen Vergleich akzeptierte schliesslich der Anwalt des Kunden.

2013/11

Die Kundin stellte fest, dass zu Lasten ihres Kontos eine Überweisung von rund 1 500 Franken getätigt worden war, welche sie nicht veranlasst hatte. Es stellte sich heraus, dass ihr Computer mittels eines Trojaners gehackt worden war. Aus Kulanzgründen übernahm die Bank den Schaden.

Die Kundin wickelt ihren Zahlungsverkehr über E-Banking ab. Bei einer Kontrolle des Kontoverkehrs stellte sie fest, dass ihr ein Betrag von rund 1 500 Franken belastet worden war. Die fragliche Summe war an eine ihr unbekannte Person überwiesen worden. Die Kundin war sich sicher, nie einen derartigen Auftrag erteilt zu haben. Auch schloss sie irgendwelche Eingabefehler aus. Sie bat die Bank deshalb, dafür zu sorgen, dass der irrtümlich belastete Betrag zurückerstattet werde.

Die Bank argumentierte, der Auftrag sei eindeutig per E-Banking ab ihrem Konto erfasst und bestätigt worden. Eine Gutschrift sei nicht möglich, da sich der Empfänger weigere, das Geld zurückzuerstatten. Die Kundin wollte diesen Entscheid nicht akzeptieren und bat den Ombudsman um Vermittlung. Dieser gelangte an die Bank.

Die Bank wies in ihrer Stellungnahme auf die vertraglichen Bestimmungen hin. Demnach sei sie beauftragt, über das Online-System eingehende Aufträge auszuführen, sobald die Legitimationsprüfung erfolgt sei. Im vorliegenden Fall sei der Auftrag unter Verwendung der korrekten E-Banking-Codes erteilt worden. Allerdings habe nun eine erneute und vertiefte Analyse des Vorfalles ergeben, dass es sich um einen Hackingvorfall mittels eines bekannten Trojaners gehandelt habe. Dieser Vorfall sei bei der Kundin und nicht bei der Bank erfolgt. Obschon das Eindringen auf den Computer der Kundin mittels Trojanern oder ähnlicher Schadsoftware nicht im Einflussbereich der Bank liege (sie wies diesbezüglich auf die auf ihrer Website aufgeschalteten Sicherheitshinweise zur Vermeidung solcher Vorfälle hin), erklärte sie sich aus Kulanzgründen bereit, den entstandenen Schaden unpräjudiziell (und unter Abtretung der Forderungen gegen den Betrüger) zu ersetzen.

2013/12

Der Kunde warf der Bank vor, einen offenkundig gefälschten Zahlungsauftrag über 86 000 US-Dollar ohne weitere Abklärungen ausgeführt zu haben. Seinem Verlangen, diese Belastung umgehend rückgängig zu machen, leistete die Bank keine Folge. Nach Intervention des Ombudsmann hielt sie aber den Kunden vollumfänglich schadlos und zahlte zusätzlich eine Umtriebsentschädigung.

Ein Auslandschweizer lebte seit Jahrzehnten in Südafrika. Einen Teil seiner Ersparnisse hatte er bei der Bank angelegt. Nach Erhalt einer Belastungsanzeige über 86 000 US-Dollar reklamierte der Kunde umgehend bei der Bank und machte geltend, dieser Auftrag sei nicht von ihm erteilt worden. Da es sich um eine Fälschung handeln müsse, verlangte er eine umgehende Stornierung der Belastung.

Die Bank argumentierte, sie habe einen Anruf von einer Person erhalten, die sich glaubhaft als Kontoinhaber ausgegeben habe und einen Überweisungsauftrag habe erteilen wollen. Nachdem der zuständige Bankmitarbeiter auf einem schriftlichen Auftrag bestanden habe, sei dieser noch am gleichen Tag per Fax bei der Bank eingetroffen. Damit sei sie beauftragt worden, einen Betrag von 86 000 US-Dollar zu Gunsten einer Firma in China zu überweisen. Nach Reklamation des Kunden habe sie Strafanzeige gegen Unbekannt eingereicht. Sie wollte aber das Ergebnis der Untersuchungen der zuständigen Staatsanwaltschaft abwarten, bevor sie auf die Frage eines Ersatzes einging. Der Kunde gelangte darauf hin an den Ombudsmann.

In ständiger Praxis beurteilt der Ombudsmann solche Fälle folgendermassen: Grundsätzlich muss die Bank einen Zahlungsauftrag ihres Kunden nach geschäftsüblicher Sorgfalt (z.B. Abgleich der Unterschrift) prüfen. Zeigen sich ungewöhnliche Elemente (ausserhalb des üblichen Rahmens), muss sie zusätzliche Abklärungen vornehmen. Gerade bei auf dem afrikanischen Kontinent wohnhaften Kunden erhalten schweizerische Banken leider immer wieder gefälschte Zahlungsaufträge. Begünstigter ist oft eine Person oder Firma, welche bei einer Bank in China ein Konto unterhält. Dieses Betrugsmuster muss die Bank kennen und in ihre Prüfung miteinbeziehen.

Im konkreten Fall wies der Transferauftrag nicht nur Aspekte des obigen Betrugsmusters auf, der Auftrag wurde der Bank auch von einem Anschluss aus dem angelsächsischen Raum gefaxt und war in auffallend schlechtem/falschem Englisch abgefasst. Des Weiteren war bekannt, dass der Kunde der Bank noch nie einen Vergütungsauftrag erteilt hatte. Zudem war der Überweisungsbetrag relativ hoch. Der Ombudsmann stellte deshalb die Frage, ob die zu erwartende sorgfältige Prüfung seitens der Bank erfolgt war und weshalb die Bank angesichts des bisherigen Verhaltensmusters des Kunden und der weiteren erwähnten Elemente keine zusätzliche Plausibilitätsprüfung (Rückfrage beim Kunden vor Überweisung) vorgenommen hatte. Die Bank hielt den Kunden daraufhin vollständig schadlos und entrichtete ihm zusätzlich eine Umtriebsentschädigung.

Der vom Kunden eingereichte Check wurde von der Bank «Eingang vorbehalten» gutgeschrieben. Nachdem ihm die Schaltermitarbeiterin kurz darauf bestätigt habe, der Check sei gedeckt, habe der Kunde das Geld bar bezogen und an eine Person in England überwiesen. Da sich die Rimesse in der Folge als gefälscht herausgestellt habe, verlangte er, die Bank müsse angesichts ihrer Falschaskunft den entstandenen Schaden tragen. Die Bank konnte den genauen Gesprächsinhalt nicht wiedergeben, hegte aber Zweifel an den Schilderungen des Kunden. Dem Ombudsman stellte sich die Beweisfrage.

Der Kunde behauptete, er habe bei der Bank einen Check über 2 312 US-Dollar eingereicht. Der Betrag sei seinem Konto «Eingang vorbehalten» gutgeschrieben worden. Da ihm die Bedeutung dieses Fachausdrucks bekannt gewesen sei, habe er sich einige Tage später bei der Bank erkundigt, ob diese in der Zwischenzeit den Checkbetrag von der bezogenen Bank erhalten habe. Das sei ihm von der Schaltermitarbeiterin bestätigt worden. Deshalb habe er einen Betrag von 2 200 US-Dollar in bar abgehoben und im Auftrag des Checkausstellers an eine Person in England zurücküberwiesen. Einige Tage später habe die Bank den Betrag mangels Deckung des Checks wieder belastet. Da ihre damalige Auskunft falsch gewesen sei, müsse die Bank und nicht er die finanziellen Folgen tragen. Er gelangte deshalb an den Ombudsman.

Die Bank argumentierte gegenüber dem Kunden, sie könne nicht mehr nachvollziehen, was genau zwischen ihm und der Mitarbeiterin besprochen worden war. Bei ihr würden Schaltergespräche grundsätzlich nicht aufgezeichnet oder im Kundenkontaktsystem festgehalten. Sie hielt aber ausdrücklich fest, dass ihre Schaltermitarbeiter nur die üblichen Schaltertransaktionen durchführen dürften. Stelle ein Kunde Fragen, die weitergehende Analysen und Abklärungen bedingen, müsse er an den zuständigen Kundenberater verwiesen werden. Sie sei deshalb nicht bereit, der Forderung des Kunden zu entsprechen.

Diese Haltung nahm die Bank auch gegenüber dem Ombudsman ein. Sie sei überzeugt, dass dem Kunden keine Bestätigung abgegeben worden sei, wonach der Checkbetrag von der bezogenen Bank überwiesen worden sei. Im Übrigen habe der Kunde in der Vergangenheit mehrfach versucht, gefälschte Checks einzulösen. Man wisse, dass er sich in finanziellen Schwierigkeiten befinde und dass ihn ein Unbekannter gebeten habe, Checks für ihn einzulösen. Dabei habe der Checkaussteller dem Kunden jeweils versprochen, er könne einen Teil des Checkbetrags behalten, den Rest solle er an eine Drittperson in England überweisen. Bereits vor der beanstandeten Transaktion habe die Bank den Kunden zudem auf das mögliche Betrugsmuster hingewiesen. Sie lehnte eine Offerte zur gütlichen Einigung deshalb ab.

Da der Kunde offenbar mehrmals versuchte, gefälschte Schecks einzulösen, waren gewisse Zweifel an dessen Schilderungen, d. h. ob der Kunde wirklich Opfer der bekannten Betrugsmasche wurde, angebracht. Da der Ombudsman nicht im Sinne eines Beweisverfahrens verbindlich klären konnte, was genau zwischen dem Kunden und der Bankmitarbeiterin am Schalter besprochen wurde und da die Bank nicht zu einer gütlichen Einigung Hand bieten wollte, musste er es bei den abweichenden Aussagen der Parteien bewenden lassen und den Kunden auf den Rechtsweg verweisen.

2013/14

Der Kunde hatte über eine elektronische Handelsplattform wenige Tage vor Verfall Anrechte erworben, die zum Bezug von Aktien berechtigten. Entgegen seiner Erwartung habe die Bank diese nicht gewandelt, sondern sie wertlos verfallen lassen. Die Bank nahm den Standpunkt ein, der Kunde hätte im Rahmen eines definierten Prozesses wählen können, dass alle Anrechte und Optionen am vorletzten Handelstag durch die Bank verkauft werden. Da er diese voreingestellte Funktion im System deaktiviert habe, habe er den Schaden selbst zu verantworten. Der Ombudsman kam zum gleichen Schluss.

Der Kunde hatte Zugriff auf die elektronische Trading-Plattform der Bank. Über diese erwarb er Anrechte auf Aktien einer im SMI kotierten Gesellschaft, und zwar wenige Tage vor deren Verfall. Diese Anrechte berechtigten zum Bezug neuer Titel in einem im Voraus bestimmten Verhältnis. Er war der Meinung, die Bank würde den Umtausch automatisch vornehmen und unterliess es deshalb, einen spezifischen Auftrag zu erteilen. Nach Ablauf der Wandlungsfrist musste er aber feststellen, dass die Bank nichts unternommen hatte. Die Anrechte waren deshalb wertlos verfallen. Der Kunde forderte daraufhin, er sei so zu stellen, wie wenn die neuen Titel gezeichnet worden wären.

Die Bank wies darauf hin, dass sich ihre Verantwortung auf die Bereitstellung und das Betreiben eines elektronischen Handelssystems beschränke, sie also eine Execution-only-Abwicklung und keine Beratungsdienstleistung anbiete. Deshalb seien ihre Kunden selbst für die Führung ihrer Konten und die Verwaltung ihrer Handelsaufträge verantwortlich. Dabei könnten sie im Rahmen eines vordefinierten Prozesses wählen, ob die Bank Anrechte und Optionen z.B. mangels speziellen Instruktionen am vorletzten Handelstag automatisch verkaufen solle. Diese Funktion habe der Kunde aber im System deaktiviert und er habe auch keine eigenen Weisungen erteilt. Sie sei deshalb nicht bereit, der Forderung des Kunden zu entsprechen.

Dem Ombudsman werden immer wieder Fälle unterbreitet, bei denen sich automatische vordefinierte Prozesse für den Kunden nachteilig auswirken. Dies obwohl das Ziel derartiger Abläufe darin besteht, den Kunden selber bestimmen zu lassen und somit Schaden zu verhindern. Im Falle von Anrechten wird der Kunde normalerweise vor Beginn der Kapitalerhöhung über die Umtauschverhältnisse informiert und um Instruktionen gebeten. Es wird aber in der Regel auch definiert, wie die Bank verfahren wird, sollten Weisungen des Kunden ausbleiben. Ist Letzteres der Fall, wird die Bank allenfalls den Umtausch kurz vor Verfall der Anrechte vornehmen. Denkbar ist aber auch, dass sie diese am letzten Handelstag bestens verkauft. Lässt die Bank jedoch ausdrücklich dem Kunden die Wahl, im elektronischen System die gewünschten Abläufe zu definieren, so hat der Kunde selber zu entscheiden, was er jeweils möchte. Im vorliegenden Fall stellte sich nach Rückfrage beim Kunden heraus, dass dieser in der Tat und aufgrund einer früheren negativen Erfahrung den automatischen Verkauf seitens der Bank im System deaktiviert hatte. Der Ombudsman kam deshalb zum Schluss, dass kein Fehlverhalten der Bank vorlag.

4.7. Gebühren

2013/15

Die im Ausland wohnhafte Kundin machte geltend, von der Bank erst nachträglich über die Einführung einer Kontoführungsgebühr informiert worden zu sein. Die Bank stellte sich auf den Standpunkt, die entsprechende Information habe am Schalter aufgelegt und der Hinweis auf der Website genüge. Im Rahmen des Ombudsverfahrens erklärte sich die Bank daraufhin bereit, den bis anhin belasteten Teil der Gebühr zurückzuerstatten.

Die Kundin erhielt Anfang Februar 2013 von der Bank ein mit Ende Januar 2013 datiertes Schreiben mit der Ankündigung, die Bank habe ab 1. Januar 2013 eine neue Gebühr von jährlich 200 Franken für im Ausland wohnhafte Kunden eingeführt. Bevor sie reagieren konnte, erhielt sie auch den Kontoauszug für Januar 2013 und musste feststellen, dass die Gebühr von 50 Franken für das erste Quartal bereits belastet worden war. Die Kundin fühlte sich ungerecht behandelt, kündigte die Beziehung umgehend auf und forderte die 50 Franken zurück, weil man sie nicht vorgängig informiert habe.

In ihrer Stellungnahme machte die Bank geltend, sie habe zur Einführung der Gebühr im Dezember 2012 auf ihrer Website einen Hinweis aufgeschaltet. Zudem sei dieser auch in den Geschäftsstellen am Schalter aufgelegt. Die Ankündigung sei somit ihres Erachtens rechtzeitig erfolgt und sie sei deshalb nicht zur Rückerstattung des Betrags bereit.

Der Ombudsman sah dies anders. Gebühren sind seiner Auffassung nach geschuldet, wenn sie mit dem Kunden vereinbart oder üblich sind. Die Einführung einer neuen Gebühr stellt eine Vertragsänderung dar, die dem Kunden rechtzeitig und in geeigneter Form mitzuteilen ist. Solche Mitteilungen haben zudem nach Auffassung des Ombudsman auf dem mit den Kunden üblichen Kommunikationsweg zu erfolgen, im vorliegenden Fall hätte dies auf dem Postweg geschehen müssen. Hinweise auf der Website oder in der E-Banking-Mailbox des Kunden wären allenfalls dann genügend, wenn die Bank mit dem Kunden ausschliesslich elektronisch verkehrt. Dass gedruckte Informationen am Schalter in der heutigen Zeit und insbesondere bei im Ausland wohnhaften Kunden nicht genügen, liegt nach Meinung des Ombudsman auf der Hand. Aufgrund dieser Argumente, erklärte sich die Bank denn auch umgehend zur Rückerstattung des belasteten Betrags bereit.

4.8. Vermögensverwaltung/Anlageberatung

2013/16

Die Kundin mit Beratungsbeziehung liess sich jeweils bei der Auswahl der Anlagen, aber auch im Zusammenhang mit der Anlagestrategie betreffend Charakteristiken sowie Chancen und Risiken von der Bank beraten. Obwohl sie sich mit Wertschriften nicht allzu gut auskannte, stellte sie fest, dass sie zwischen 2004 und 2009 deutlich höhere Verluste erlitten hatte als Bekannte von ihr mit vergleichbaren Anlagestrategien. Sie war der Meinung, die Bank sei dafür mitverantwortlich. Angesichts eines vom Ombudsman festgestellten Klumpenrisikos akzeptierte die Bank eine Verantwortung und übernahm einen Teil des Schadens.

Die Kundin liess sich bezüglich ihrer Anlageentscheide von der Bank beraten. Im Jahre 2007 erwarb sie auf Empfehlung der Bank ein strukturiertes Produkt mit unterliegenden Aktien. Da einige Zeit später die fixierte Barriere unterschritten wurde, erfolgte die Rückzahlung in Form der entsprechenden Titel, welche anschliessend bis 2009 weiter an Wert einbüssten. Sie war der Meinung, von

der Bank falsch beraten worden zu sein und stützte sich dabei auf Vergleiche mit Portefeuilles von Bekannten, welche im gleichen Zeitraum mit vergleichbaren Anlagestrategien geringere Verluste erlitten hätten. Da die Bank nicht auf ihre Ersatzforderung einging, gelangte sie an den Ombudsman.

Die Bank bestritt zwar die Empfehlung für die fragliche Anlage nicht, vertrat aber die Auffassung, die Kundin habe den Anlageentscheid schlussendlich selbst gefällt. Die fragliche Anlage sei zudem mit der Anlagestrategie «Ausgewogen» durchaus vereinbar gewesen. Die Erfahrung der letzten Jahre zeige auf, dass in der fraglichen Zeit aufgrund der massiven Verwerfungen an den Finanzmärkten generell Vermögensrückgänge zu verzeichnen gewesen seien. Sie könne keine Verletzung ihrer Beratungspflichten erkennen und somit der Forderung der Kundin nicht entsprechen.

Bei der Überprüfung der Angelegenheit durch den Ombudsman stellte sich heraus, dass der Kundin zum Kauf eines strukturierten Produktes (Reverse Convertible) geraten worden war. Weil die Märkte schwächer tendierten, wurde eine Barriere nach unten durchbrochen, was dazu führte, dass die zugrunde liegende Aktie übernommen werden musste. Der Ombudsman ist grundsätzlich der Meinung, dass Banken bei der Beratungstätigkeit neben anderen Kriterien auch auf eine akzeptable Diversifikation der Anlagen zu achten haben. Dadurch sollen die titelspezifischen Risiken innerhalb der betreffenden Anlagekategorie vermindert werden. Die Frage, ab welchem Prozentanteil eines bestimmten Titels von einem Klumpenrisiko gesprochen werden muss, ist nicht abschliessend definiert. Der Ombudsman vertritt aber die Meinung, dass das Anlagevermögen in der Regel auf nicht weniger als zehn Schuldner (Emittenten) verteilt werden sollte. Ist dies aufgrund einer beschränkten Grössenordnung des Portefeuilles nicht möglich, so müsste in gut diversifizierte Anlagefonds investiert werden.

Im vorliegenden Fall war beim Kauf des strukturierten Produkts damit zu rechnen, dass bei Unterschreitung der Barriere eine bestimmte Anzahl der unterliegenden Aktien erworben werden muss. Diese «potenzielle» Aktienposition ist nach Ansicht des Ombudsman bereits beim Kauf solcher Produkte in Diversifikationsüberlegungen einzubeziehen. Da die im vorliegenden Fall übernommenen Aktien rund 80% des beim Kauf bestehenden gesamten Aktienanteils ausmachten, kam der Ombudsman zum Schluss, dass die Empfehlung der Bank in einem erheblichen Klumpenrisiko resultierte. Der überproportionale Verlust des Portefeuilles (die übernommenen Aktien verloren anschliessend 70% des Werts) war zudem praktisch ausschliesslich auf die so übernommenen Titel zurückzuführen. Aufgrund dieser Überlegungen erklärte sich die Bank nach einigem Hin und Her bereit, ein nach Ansicht des Ombudsman faires Vergleichsangebot zu unterbreiten, welches von der Kundin akzeptiert wurde.

2013/17

Die Kunden warfen der Bank vor, der zuständige Kundenberater habe ihnen für die Anlage ihrer Spargelder einen externen Vermögensverwalter empfohlen, der sich später als Betrüger herausgestellt habe. Da die ihm anvertrauten Gelder von rund 50 000 Euro nie zurückbezahlt worden seien, müsse die Bank den entstandenen Schaden tragen. Die Bank sah kein haftungsbegründendes Fehlverhalten ihrerseits, war aber nach Intervention des Ombudsman bereit, den Kunden die Hälfte des Schadens zu vergüten.

Das Ehepaar war schon einige Jahre Kunde der Bank und hatte im Sommer 2012 eine Beratung in Anlagefragen gewünscht. Da die Bank diese Dienstleistung für das betreffende Kundensegment nicht anbot, habe der zuständige Kundenberater einen ihm bekannten externen Vermögensverwalter empfohlen. Nach einer ersten Kontaktnahme liessen die Kunden einen Teil ihrer Ersparnisse auf eine Bank im Ausland überweisen, zu Gunsten der Firma des Vermögensverwalters. Die Mittel seien anschliessend vom Vermögensverwalter angelegt worden. Obwohl die Kunden später mehrfach die Rückzahlung ihres

Vermögens verlangt hätten, sei ihrem Begehren nicht Folge geleistet worden. Im weiteren Verlauf habe sich herausgestellt, dass es sich beim Vermögensverwalter um einen Betrüger handelte und sie den gesamten Anlagebetrag verloren hatten. Da dieser Verwalter von einem Bankmitarbeiter empfohlen worden sei, waren die Kunden der Meinung, dass die Bank den Schaden übernehmen müsse. Diese war jedoch nicht dazu bereit, daher ersuchten sie den Ombudsman um Vermittlung.

Die Bank hielt fest, die Nennung des Vermögensverwalters sei vom Kundenberater ausschliesslich auf privater Basis (private E-Mail-Adresse, Telefongespräche vom privaten Anschluss) erfolgt, da er den Kunden habe helfen wollen. Die Bank sei in diesem Zusammenhang nie beratend tätig gewesen. Sie habe lediglich den Überweisungsauftrag der Kunden ausgeführt und zudem nie als Depotbank für die fraglichen Anlagen fungiert.

Dem Ombudsman lagen zwar keine Belege vor, wonach die Empfehlung des Kundenbetreuers in seiner Funktion als Bankmitarbeiter erfolgte. Auch waren die Kunden als geschäftserfahren und im Bankgeschäft kundig einzustufen. Es wäre somit von ihnen zu erwarten gewesen, dass sie vor der Überweisung der Mittel den Hintergrund, das Fachwissen und den Track Record des Verwalters prüfen. Basierend auf den vorliegenden Unterlagen und Informationen war das Kundenverhalten als leichtgläubig oder gar fahrlässig einzustufen.

Demgegenüber konnte aber auch nicht abschliessend geklärt werden, ob sich die Kunden in letzter Konsequenz bewusst waren, dass die Empfehlung nicht im Rahmen der Funktion des Kundenbetreuers bei der Bank erfolgte. Empfehlungen von Bankberatern Kunden gegenüber auf rein privater Basis sind nach Ansicht des Ombudsman grundsätzlich problematisch und können für die Bank, zumindest wenn sie solche toleriert, ein erhebliches Risiko bedeuten. Vor diesem Hintergrund begrüsst der Ombudsman, dass sich die Bank im Rahmen des Verfahrens bereit erklärte, 25 000 Euro und somit rund die Hälfte des Schadens zu übernehmen.

4.9. Hypotheken

2013/18

Der von den Parteien abgeschlossene Festhypothekenvertrag sah keine einseitige Auflösung vor Ende der Laufzeit vor. Trotzdem wünschte der Kunde einen vorzeitigen Ausstieg. Die Bank beharrte vorab auf der Erfüllung des Vertrags, akzeptierte dann aber im Rahmen des Ombudsverfahrens eine vorzeitige Rückzahlung gegen Entrichtung der marktüblichen Vorfälligkeitsentschädigung.

Festhypothekenverträge können bezüglich Konditionen für einen vorzeitigen Ausstieg unterschiedlich ausgestaltet sein. Die meisten Banken bieten dem Kunden die Möglichkeit einer vorzeitigen Rückzahlung. Bei einer anderen, weniger gebräuchlichen Vertragsform kann der Kunde nur bei Handänderung des belehnten Objekts vorzeitig aussteigen. In beiden Varianten kommt die marktübliche Vorfälligkeitsprämie zur Anwendung, in der Regel die Differenz zwischen dem vereinbarten Hypothekensatz und dem Wiederanlagesatz auf dem Geld- und Kapitalmarkt, berechnet für die Restlaufzeit. Im vorliegenden Fall war zwischen dem Kunden und der Bank vereinbart, dass ein Ausstieg nur bei Handänderung des Objektes möglich ist. Da sich der Kunde mit der Bank überworfen hatte und einen Vertrauensverlust geltend machte, wollte er jedoch die Hypothek vorzeitig von einer anderen Bank ablösen lassen. Dabei erklärte er sich bereit, die Bank schadlos zu halten. Trotzdem beharrte die Bank auf einer Vertragserfüllung seitens des Kunden, worauf dieser an den Ombudsman gelangte.

Der Ombudsman vertritt die Meinung, dass Verträge von beiden Seiten einzuhalten sind. Er konnte deshalb grundsätzlich nachvollziehen, dass auch die Bank denselben Standpunkt einnahm. Abhängig von den konkreten Umständen kann ein Beharren auf der Ausdienung eines Vertrags trotz offerierter Schadloshaltung aber auch als mutwillig oder gar rechtsmissbräuchlich erscheinen. Angesichts der Umstände des vorliegenden Falles entschied sich der Ombudsman, an die Bank zu gelangen. Der Kunde hatte kein Vertrauen mehr, wollte unbedingt die Geschäftsbeziehung beenden und war bereit, die Bank zu entschädigen. Sie würde also infolge des Ausstiegs keine finanziellen Nachteile erleiden. Der Ombudsman bat deshalb die Bank, ihre Haltung unter diesem Aspekt zu überdenken. Die Bank erklärte sich anschliessend bereit, den Kunden gegen eine direkt mit diesem ausgehandelte Entschädigung vorzeitig aussteigen zu lassen.

2013/19

Der Kunde mit einer variablen Hypothek habe vor drei Jahren mit der Bank telefonisch vereinbart, einen Teil in eine Festhypothek umzuwandeln. Die Vertragsänderung wurde nicht schriftlich bestätigt. Beim Verkauf des Hauses stellte die Bank für die vorzeitige Rückzahlung der Festtranche eine Vorfälligkeitsprämie in Rechnung. Der Kunde war der Meinung, eine solche sei nie vereinbart worden. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens konnte eine gütliche Einigung erzielt werden.

Der Kunde habe 2009 telefonisch vereinbart, seine seit vielen Jahren bestehende variable Hypothek, welche gemäss Vertrag eine sechsmonatige Kündigungsfrist vorsah, in zwei Tranchen aufzuteilen, eine weiterhin variabel, eine auf fünf Jahre fest. Diese Vertragsänderung sei nie schriftlich bestätigt worden, die belasteten Zinsen hätten aber der telefonisch vereinbarten Regelung entsprochen. Die Bank eröffnete dem Kunden, nachdem dieser sie 2012 über den bevorstehenden Verkauf des Hauses und die beabsichtigte Rückzahlung der ganzen Hypothek auf sechs Monate informiert habe, es falle für die vereinbarte Festhypothek eine Vorfälligkeitsprämie an. Der Kunde vertrat die Auffassung, eine solche Prämie sei nie vereinbart worden und gelangte an den Ombudsman.

Nach Ansicht der Bank wurde die Festbindung mündlich vereinbart. Sie verzichtete auf einen neuen formellen schriftlichen Vertrag angesichts der geradezu freundschaftlichen Beziehungen mit dem Kunden. Zudem habe dieser, in führender Stellung im Finanzbereich tätig, wissen müssen, dass die vorzeitige Rückzahlung einer Festhypothek eine Vorfälligkeitsprämie, berechnet nach branchenüblichen Kriterien, zur Folge habe. Ungeachtet dessen habe die Bank bereits aus Kulanzgründen auf einen beträchtlichen Teil der ihr zustehenden Prämie von 20 000 Franken verzichtet und diese auf noch 12 000 Franken reduziert. Zu weiteren Zugeständnissen sei sie nicht bereit.

Der Ombudsman kam zum Schluss, dass ein Wechsel von einer variablen auf eine teilweise feste Hypothek grundsätzlich mündlich vereinbart werden kann. Entsprechend unbestritten war die Einigung über die Eckwerte wie Betrag, Zinssatz und Laufzeit des festen Teils bei unveränderter Sicherstellung. Unbestritten war aber auch, dass sich die Parteien nie über die Möglichkeit, respektive die Bedingungen für eine vorzeitige Rückzahlung der festen Tranche geeinigt hatten, was vor der Rückzahlung vonnöten gewesen wäre.

Der Ombudsman wies aber auch darauf hin, dass Vertragsänderungen, wie die Wandlung eines Teils der bestehenden Hypothek in eine Festbindung, je nach Grundvertrag von den Banken üblicherweise schriftlich bestätigt werden. Da der ursprünglich abgeschlossene Vertrag keine Wahlmöglichkeit für eine Festbindung vorsah, hätte die Bank dem Kunden erwartungsgemäss einen neuen Vertrag zur formellen Gegenzeichnung zustellen und so für Klarheit sorgen sollen, auch wenn dem Kunden aufgrund seiner beruflichen Tätigkeit Kenntnisse in finanziellen Belangen zuzumessen waren.

Gestützt auf diese Überlegungen des Ombudsmann hat sich die Bank bereit erklärt, die Vorfälligkeitsprämie von 12 000 Franken auf schliesslich noch 8 500 Franken zu reduzieren. Der Kunde folgte der Empfehlung des Ombudsmann und akzeptierte das Angebot der Bank.

2013/20

Der Kunde hat mit der Bank mehrere Gespräche über eine neue Festhypothek geführt. Die Bank stellte ihm schliesslich einen Vertrag zu und machte einen Abschluss geltend. Der Kunde bestritt jedoch jegliche Zusage und stellte zudem fest, dass der Vertrag verschiedene Komponenten enthielt, welche gar nie besprochen worden seien. Die Bank beharrte auf einem Abschluss und stellte bei Nichteinhalten beträchtliche Vorfälligkeitskosten in Aussicht. Nach Intervention des Ombudsmann verzichtete die Bank auf jegliche Forderungen gegen den Kunden.

Nach Angaben des Kunden wurden in den mit der Bank geführten Telefongesprächen der derzeit gültige Zinssatz für die besprochene und gewünschte Laufzeit genannt und man habe von ihm verschiedene Unterlagen zur Prüfung der Kreditgewährung verlangt. Nach Einreichung der Akten habe die Bank das Objekt besichtigt. Als der Kunde rund zwei Monate später noch nichts von der Bank hörte, habe er sich telefonisch erkundigt, wie es nun mit der Offerte stehe. Kurz darauf habe ihm der Berater am Telefon wieder einen neuen – tieferen – Zinssatz genannt. Schliesslich habe er dann einen Vertrag erhalten und festgestellt, dass der erwähnte Zinssatz nun plötzlich wieder höher ist. Zudem habe der Vertrag eine beträchtliche Amortisation vorgesehen, was nie besprochen worden sei. Da er weder mündlich noch schriftlich jemals diesem Geschäft zugestimmt habe und lediglich eine Offerte erwartet hatte, und weil er über die Art der Bearbeitung seitens der Bank erzürnt war, teilte er der Bank mit, dass er von dieser Finanzierung Abstand nehme.

Die Bank war mit dieser Entscheidung des Kunden nicht einverstanden und teilte ihm mit, sie beharre darauf, dass er der Finanzierung mündlich zugestimmt habe. Sie sei zwar bereit, den Zinssatz zu reduzieren, verlange aber im Falle eines Rücktritts des Kunden die übliche Vorfälligkeitsprämie, im vorliegenden Fall rund 20 000 Franken.

Der Ombudsmann musste gegenüber dem Kunden zunächst einmal festhalten, dass Festhypotheken angesichts der täglichen Änderungen der Zinssätze auf dem Geld- und Kapitalmarkt durchaus mündlich vereinbart werden können. In diesem Fall obliegt es nach Auffassung des Ombudsmann dem Bankberater, den Kunden unmissverständlich darauf aufmerksam zu machen, wenn seiner Ansicht nach im Gespräch ein verbindlicher Abschluss erfolge. Entscheidend ist weiter, dass unter den Parteien eine Willensübereinkunft über die wesentlichen Eckwerte einer Finanzierung (z.B. Betrag, Sicherheit, Laufzeit, Zinssatz, allfällige weitere wichtige Komponenten wie Amortisation) zustande kommt. Ist dies der Fall, hat diese Vertragscharakter. Ist eine solche mündliche Willensübereinkunft bestritten, so stellt sich die Beweisfrage. Diesbezüglich vertritt der Ombudsmann die Haltung, dass diejenige Partei, welche einen Abschluss geltend macht – hier die Bank –, diesen auch in einem Rechtsstreit nachzuweisen hätte.

Der Ombudsmann konfrontierte die Bank mit diesen Überlegungen und ersuchte sie um Stellungnahme. Die Bank kam nach interner Prüfung zum Schluss, es sei unklar, ob bezüglich der wesentlichen Punkte des Hypothekarvertrags ein Konsens der Parteien stattgefunden habe. Sie war deshalb bereit, auf die Vorfälligkeitsprämie zu verzichten.

4.10. Legitimation

2013/21

Der Einsprecherin (heute Beistand des Vaters) waren in einer bestimmten Zeitperiode aussergewöhnlich viele und hohe Barbezüge ihres Vaters aufgefallen. Er habe dabei Geld von seinen Konten und gestützt auf seine Einzelvollmacht von denjenigen seiner erkrankten Ehefrau bezogen. Die Tochter war der Meinung, die zuständigen Bankmitarbeiter hätten die beginnende Demenzerkrankung des Kunden erkennen und die Bezüge verweigern müssen. Die Bank wies jegliches Fehlverhalten zurück. Nach einer Fallprüfung schloss sich der Ombudsman dieser Sicht an.

Die Eheleute führten bei der Bank verschiedene Geschäftsbeziehungen mit jeweils mehreren Konten. Der Ehemann besass eine Einzelvollmacht bei den Konten der Ehefrau. Die Tochter und Einsprecherin führte an, der Vater habe im Jahr 2012 aussergewöhnlich viele und hohe Barbezüge getätigt. Den zuständigen Bankmitarbeitern hätte es auffallen müssen, dass er an einer fortschreitenden Demenz erkrankt sei. Sie hätten die Auszahlungen verweigern und die Familie informieren müssen. Es wurde ein Betrag von über 100000 Franken gefordert. Nachdem die Bank jegliche Haftung zurückgewiesen hatte, wandte sich die Tochter an den Ombudsman und bat um eine Fallprüfung.

Die Bank informierte, dass es sich um mehr als 25 Bezüge am Schalter bei immer wieder anderen Mitarbeitern gehandelt habe. Diesen sei nichts Ungewöhnliches oder Merkwürdiges aufgefallen. Im Gegenteil, der Vater sei sehr selbstbewusst und fordernd aufgetreten und habe Hinweise, eine Überweisung sei sicherer als Bargeld, barsch in den Wind geschlagen. Vor diesem Hintergrund sehe sie kein Fehlverhalten ihrerseits und keine Basis für eine Ersatzleistung.

Der Ombudsman erinnerte daran, dass eine Bank grundsätzlich davon ausgehen darf, dass ihr Geschäftspartner urteils- und handlungsfähig ist, sofern keine Anzeichen vorliegen, welche zu Zweifeln Anlass geben. Ohne solche hat die Bank den Instruktionen ihrer Kunden Folge zu leisten. Ob die geltend gemachte Demenzerkrankung bei den fraglichen Bezügen bereits so weit fortgeschritten war, dass die Urteilsfähigkeit beeinträchtigt war, liess sich zudem nicht feststellen. Auch lagen keine Hinweise vor, dass die Familie die Bank von einer allfälligen Erkrankung ins Bild gesetzt hätte. Des Weiteren war festzuhalten, dass der Kunde eigene Ersparnisse von eigenen Konten bezog bzw. im Rahmen einer gültigen Einzelvollmacht handelte. Ausserdem musste der Ombudsman anerkennen, dass nicht plausibel dargelegt war, inwiefern der Familie ein Vermögensschaden entstanden war. Da der Kunde in guten Verhältnissen lebte, hätte er die reklamierten Beträge für die Familie oder Freunde einsetzen oder für die Pflege der Ehefrau verwenden können (sie war zu diesem Zeitpunkt hospitalisiert). Vor diesem Hintergrund konnte der Ombudsman kein fragwürdiges Verhalten der Bank erkennen, und es fehlten ihm daher Argumente, um sie zu einer Haftungsübernahme anzuhalten.

2013/22

Die vor einigen Jahren verstorbene Mutter der in der Schweiz wohnhaften Kundin hatte bei der Bank ein Schrankfach gemietet. Von den vier Miterben wohnen drei im EU-Raum. Als das Guthaben auf dem Konto der Erbgemeinschaft nicht mehr genügte, hat die Bank die Schrankfachgebühr dem Konto der Kundin belastet. Nach einiger Zeit informierte diese die Bank, sie sei nicht weiter bereit, die Gebühr alleine zu entrichten und verlangte von der Bank, den Miterben jeweils einen gleichen Anteil in Rechnung zu stellen. Die Bank sah dafür keine Veranlassung. Der Ombudsman konnte der Kundin auch nicht helfen.

Auch Jahre nach dem Hinschied der Erblasserin hatte die Erbteilung noch nicht stattgefunden. Die Gebühr für das Schrankfach der Erblasserin wurde von der Bank, solange das Guthaben auf dem dazugehörenden Konto der Erbgemeinschaft ausreichte, dort belastet. Nachdem dieses Guthaben aufgebraucht war, hat die Bank auf das ebenfalls bei ihr geführte Konto der Kundin zugegriffen. Nach einiger Zeit teilte die Kundin der Bank jedoch mit, sie sei nicht weiter bereit, die fragliche Schrankfachgebühr alleine zu begleichen. Sie habe sich erfolglos bemüht, das Einverständnis ihrer drei Miterben zur Schliessung des Fachs einzuholen. Es sei nun an der Bank, die Gebühr auf die fünf Erben aufzuteilen und jedem Erben für seinen Anteil Rechnung zu stellen.

Die Bank bezog sich gegenüber der Kundin auf Art. 639 Abs. 1 ZGB, wonach die Erben solidarisch haften, wenn der Gläubiger in eine Teilung oder Übernahme der Schuld nicht eingewilligt hat. Sie fühle sich deshalb berechtigt, die Gebühr unter diesen Umständen der Kundin zu belasten. Zudem könne ihr nicht zugemutet werden, die Gebühr den im Ausland wohnhaften Miterben einzeln in Rechnung zu stellen oder sich um ein Einverständnis der Miterben zur Aufhebung des Fachs zu bemühen. Die Regelung dieser Angelegenheit obliege einzig und alleine der Erbgemeinschaft.

Der Ombudsman kam zu folgendem Schluss: Zwar hat die Bank früher der Kundin signalisiert, eine direkte Kontaktaufnahme mit den Miterben an den ihr angegebenen Adressen zu prüfen. Dies war der Hauptgrund, weshalb der Ombudsman an die Bank gelangte. Die Bank hat diese Möglichkeit dann aber im Rahmen des Verfahrens als unzumutbar abgelehnt.

Die Solidarhaftung der Kundin war zudem nicht zu bestreiten, eine Schliessung ihres Kontos bei der Bank zog diese nicht in Betracht und es bestanden auch keine Hinweise, dass das gesetzliche Verrechnungsrecht aufgehoben war. Der Kundin selber steht für diese Zahlungen ein Regressrecht auf ihre Miterben zu, und zudem waren die Erbanteile der Bank gar nicht bekannt. Auch der Ombudsman konnte der Kundin deshalb nur raten, mit ihren Miterben eine Lösung anzustreben, d. h., ihr Einverständnis zur Aufhebung des Fachs zu erwirken.

Der ausländische Kunde stellte fest, dass seine Beziehung trotz der Bank bekannter Adresse auf nachrichtenlos gesetzt wurde. Die Bank offerierte zunächst den Erlass der Hälfte der dadurch verursachten Gebühren, übernahm diese aber nach der Intervention des Ombudsmann vollständig.

Der in Israel wohnhafte Kunde hatte sein Konto 1969 eröffnet und wohnte seit 1970 an der immer noch gültigen Adresse, wohin ihm die Bank die Kontoauszüge regelmässig per Post zustellte. 2007 teilte ihm die Bank mit, sie biete keine Postzustellung mehr an, er könne seine Auszüge aber elektronisch erhalten. Als sich der Kunde im Laufe des Berichtsjahres – wieso er jahrelang untätig blieb, entzieht sich der Kenntnis des Ombudsmann – bei der Bank erkundigte, wie er diesen elektronischen Zugriff erhalten könne, erfuhr er, dass seine Kundenbeziehung 2007 auf nachrichtenlos gesetzt und seither mit jährlichen Banklagerndgebühren belastet wurde.

Auf seine schriftliche Reklamation hin teilte ihm die Bank mit, seit Jahren keine Nachricht mehr von ihm gehabt zu haben, weshalb seine Beziehung nachrichtenlos geworden sei. Aus Sicherheitsgründen erfolge in solch einem Fall keine Postzustellung mehr, weshalb Banklagerndgebühren belastet würden. Ausserdem sei der Kunde selber verantwortlich, die Bank zu kontaktieren, wenn er keine Auszüge mehr erhalte. Ausnahmsweise offerierte sie ihrem Kunden aber die Rückvergütung der Hälfte der belasteten Gebühren.

Der Kunde akzeptierte das Angebot der Bank nicht und legte seine Beschwerde dem Ombudsmann vor. Dieser gelangte zur Ansicht, es wäre der Bank ein Leichtes gewesen, den Kunden an seiner seit Jahrzehnten unveränderten Adresse zu kontaktieren und damit – im Einklang mit den Richtlinien der Bankiervereinigung – den Eintritt von Nachrichtenlosigkeit mit der beanstandeten Spesenbelastung zu verhindern. Der Ombudsmann ersuchte die Bank deshalb, zu diesem Punkt und zur Möglichkeit einer Erhöhung ihres Angebots Stellung zu nehmen. Die Bank führte in ihrer Antwort lediglich allgemeine Hinweise hinsichtlich Nachrichtenlosigkeit und der diesbezüglichen Eigenverantwortung des Kunden ins Feld, ging aber mit keinem Wort auf die konkrete Situation mit der ihr bekannten Adresse des Kunden ein. Weil sie entgegenkommenderweise trotzdem bereit war, ihrem Kunden auch noch die andere Hälfte der belasteten Gebühren zu erstatten, verzichtete der Ombudsmann auf eine Vertiefung dieser Diskussion. Stattdessen empfahl er dem Kunden die Annahme des ihn nunmehr voll kompensierenden Angebots der Bank, was dieser dankend tat.

5. Zahlen und Fakten

Vorbemerkungen

Die folgenden Hinweise sollen die für die Ermittlung der statistischen Angaben in diesem Bericht angewandte Methodik aufzeigen sowie die Interpretation des dargestellten Zahlenmaterials erleichtern.

Bankkunden haben die Wahl, ihr Anliegen dem Ombudsman entweder mündlich, in aller Regel telefonisch, oder schriftlich zu unterbreiten. Je nachdem wird dieses bei der Ombudsstelle als mündlicher oder schriftlicher Fall erfasst.

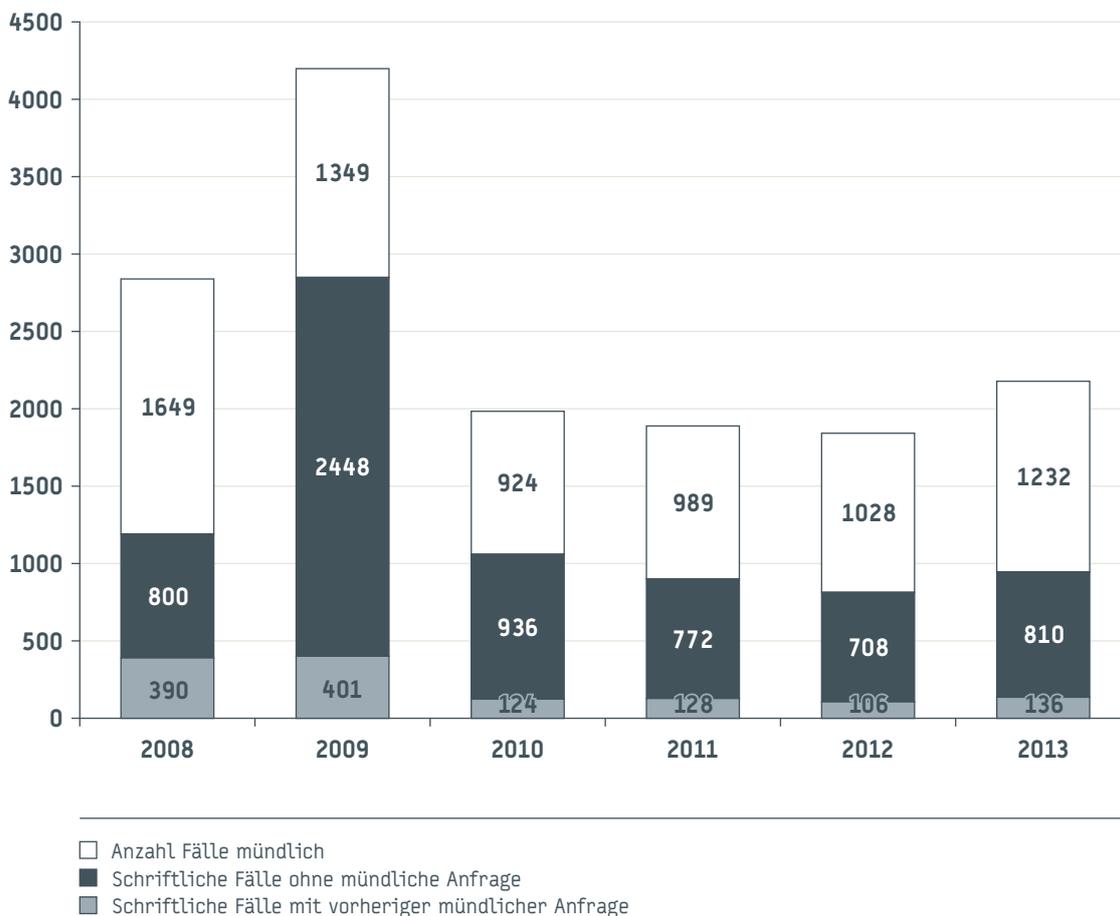
Bei einer mündlichen Unterbreitung seines Anliegens erhält der Bankkunde die Möglichkeit, seinen Fall formlos und vertraulich mit dem Ombudsman oder einem seiner Stellvertreter besprechen zu können. Dabei erhält er eine erste unabhängige Einschätzung mit Bezug auf sein Begehren sowie Informationen zu den ihm zur Verfügung stehenden Vorgehensmöglichkeiten.

Wird ein Anliegen dem Ombudsman schriftlich unterbreitet, beachtet dieser, ob der Kunde lediglich eine Auskunft bzw. eine Beurteilung oder aber eine Intervention des Ombudsman zu seinen Gunsten gegenüber der Bank wünscht. In ersterem Fall erhält der Kunde wunschgemäss eine Auskunft oder einen Bescheid. In letzterem Fall interveniert der Ombudsman gegenüber der Bank bzw. eröffnet er ein Vermittlungsverfahren, sofern er nicht einen Tatbestand gemäss Art. 4.7 der Verfahrensordnung (bspw. Aussichtslosigkeit) als gegeben erachtet. Gelingt es ihm nicht, eine Anerkennung des Begehrens des Kunden durch die Bank oder eine Vergleichslösung zu vermitteln, lässt der Ombudsman dem Kunden einen abschliessenden schriftlichen Bescheid zukommen. In diesem Bescheid erläutert er ihm die von der Bank eingenommene Position und vorgebrachten Argumente, legt gegebenenfalls seine eigenen Einschätzungen dar und gibt dem Kunden Hinweise mit Bezug auf die ihm allenfalls zur Verfügung stehenden weiteren Vorgehensmöglichkeiten.

Hat ein Bankkunde sein Anliegen dem Ombudsman zunächst mündlich und sodann auch noch schriftlich unterbreitet, zählt er für seine Statistik die beiden Vorgänge lediglich als schriftlichen Fall. In der Statistik der mündlichen Fälle werden nur diejenigen gezählt, denen keine schriftliche Behandlung folgt. Die Statistik der Ombudsstelle will damit in erster Linie Auskunft über die effektiv behandelten Kundenanliegen und nicht über den betriebenen Aufwand geben.

Im Berichtsjahr abgeschlossene Fälle

Im Berichtsjahr 2013 wurden total 2 178 Fälle durch die Ombudsstelle behandelt, was einer Zunahme von rund 18% gegenüber dem Vorjahr (1842) entspricht. Diese Fallzahl erreicht zwar nicht mehr das Niveau der Spitzenjahre 2008 (2 839) und 2009 (4 198), liegt aber deutlich über dem langjährigen Schnitt. Die Zunahme entspricht in etwa der Anzahl der im Berichtsjahr behandelten Anfragen und Beschwerden, die Ansprüche auf die Offenlegung und Herausgabe von Retrozessionen zum Gegenstand hatten (siehe Schwerpunktthema Retrozessionen).



Die nachfolgenden Zahlen basieren wie immer auf den im Berichtsjahr abgeschlossenen schriftlichen Ombudsfällen, liegen doch bei telefonischen Anfragen im Regelfall keine gesicherten Informationen über das im Anschluss vom Kunden gewählte Vorgehen und das Ergebnis seiner allfälligen weiteren Diskussionen mit der Bank vor.

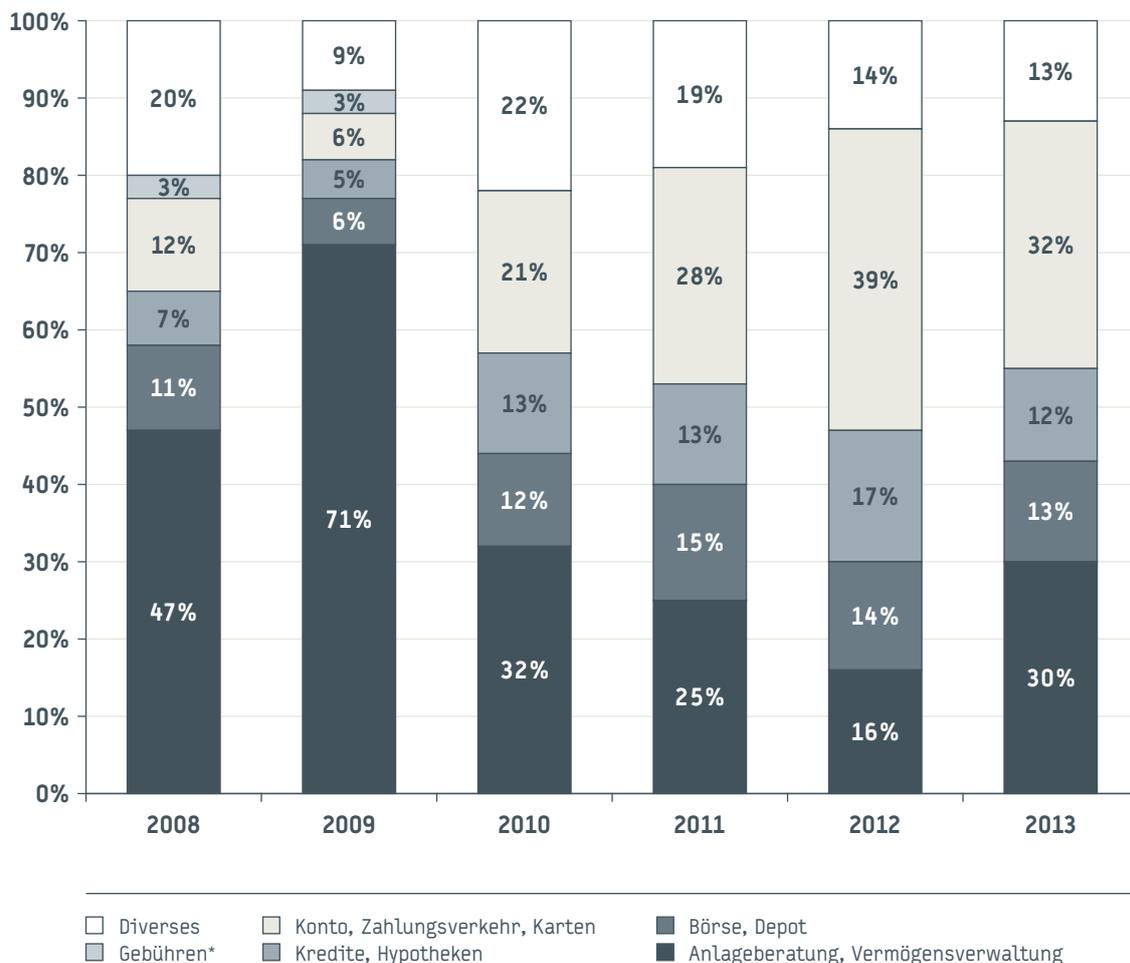
Entwicklung nach Sachgebiet

Seit dem Jahr 2010 zeigt und kommentiert der Bankenombudsman die Entwicklung der fünf Sachgebiete, «Anlageberatung, Vermögensverwaltung», «Börse, Depot», «Kredite, Hypotheken», «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» und «Diverses».

	2012	2013	Veränderung
Anlageberatung, Vermögensverwaltung	129	281	+118%
Börse, Depot	112	124	+11%
Kredite, Hypotheken	135	111	-18%
Konto, Zahlungsverkehr, Karten	319	308	-3%
Diverses	119	122	+3%
Total	814	946	+16%

Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Wie bereits im Jahr 2012 stellte das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» die grösste Gruppe dar (32%), gefolgt von «Anlageberatung, Vermögensverwaltung» (30%).



Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

* Nur bis 2009 als «Sachgebiet» ausgewiesen

Anlageberatung, Vermögensverwaltung

Unter dieses Sachgebiet fallen Anfragen und Beschwerden wegen Beratungsfehlern der Bank oder unsorgfältiger Vermögensverwaltung. Die vielen Eingaben zum Thema Retrozessionen führten nicht nur zu einer starken Zunahme der Fallzahl dieses Sachgebiets, sondern auch dessen Anteils am Gesamtvolumen der schriftlichen Fälle (2012: 16%, 2013: 30%).

Börse, Depot

Die Fälle, in denen eine fehlerhafte oder unvollständige Ausführung von Börsenaufträgen, das sind u. a. Wertschriften-, Rohstoff- oder Fremdwährungstransaktionen, oder nicht korrekt abgerechnete Fondsanteile im Zentrum standen, nahmen deutlich um 11% zu. Ihr Anteil blieb mit 13% aber praktisch auf dem Vorjahresniveau (14%).

Kredite, Hypotheken

Obwohl dem Bankenombudsman auch im Jahr 2013 einige Fälle zum Thema Vorfälligkeitsprämie (und ob diese von der Bank korrekt berechnet wurde) vorgelegt wurden, ging der Anteil von «Kredite, Hypotheken» von 17% auf 12% zurück. Aber auch in absoluten Zahlen war bei den unter diesem Sachgebiet behandelten Fällen ein deutlicher Rückgang von rund 18% zu beobachten.

Konto, Zahlungsverkehr, Karten

Der Anteil dieses Sachgebiets reduzierte sich zwar sowohl relativ von 39% (2012) auf 32% (2013) als auch absolut um 3%. Dennoch bildete es – wie im Vorjahr – wiederum die gewichtigste Gruppe. Eine bedeutende Untergruppe der unter diesem Sachgebiet bearbeiteten Fälle bildeten die Anfragen und Beschwerden, bei welchen der Auslandstatus des Kunden eine Rolle spielte (siehe Spezialthema Auslandstatus).

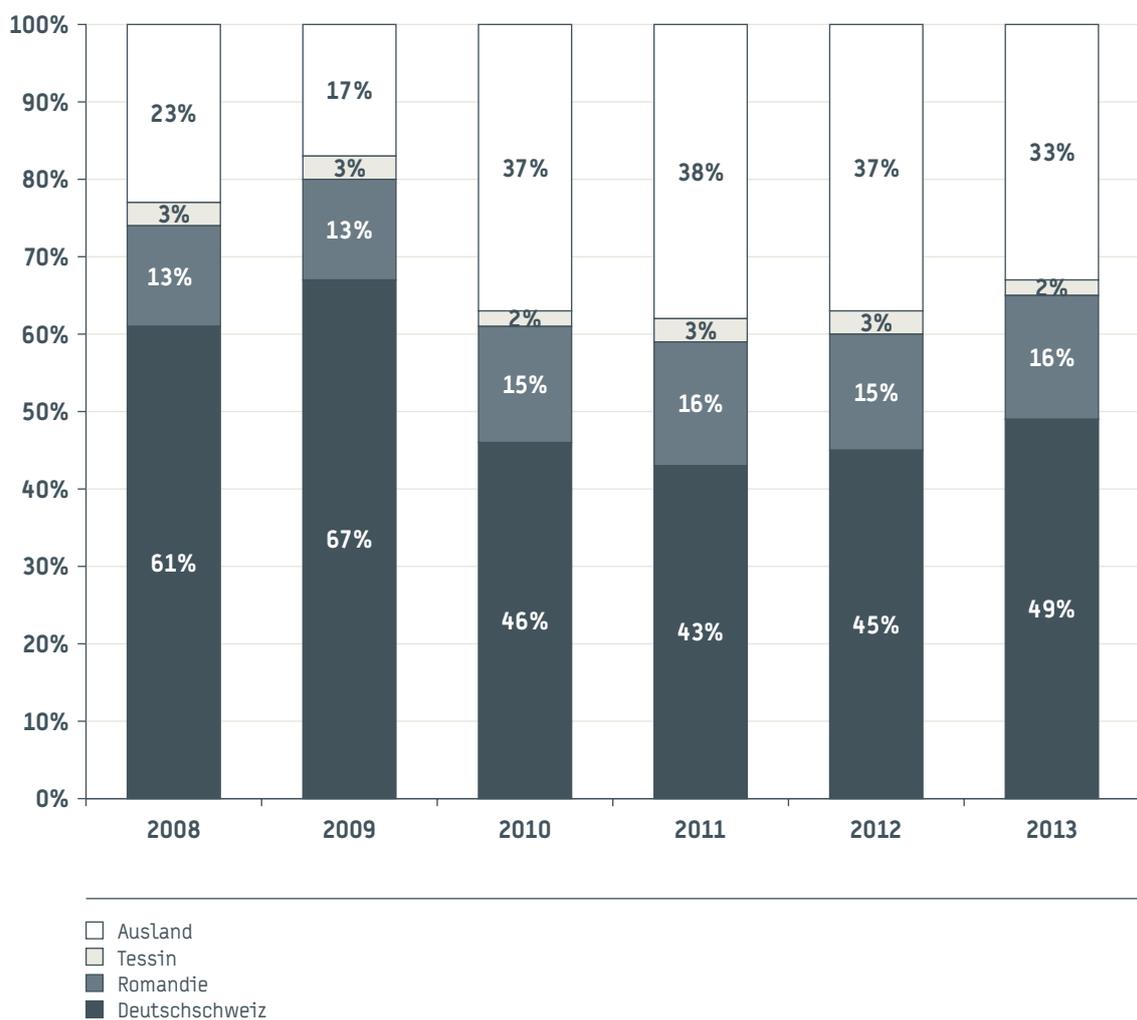
Diverses

Hier werden Fälle subsumiert, die nur temporär auftreten oder nicht anderen Sachgebieten zugeordnet werden können. Diese Gruppe ist naturgemäss heterogen. Im Jahr 2013 waren das unter anderem Erbschaftsangelegenheiten (einige Kunden baten den Ombudsman gar bei Streitigkeiten innerhalb des Erbenkreises bzw. der Familie zu schlichten), fehlende oder ohne Kundenauftrag erstellte und verrechnete Steuerauszüge bzw. Erträgnisaufstellungen oder die Unzufriedenheit mit dem Kundenservice der Bank.

Geografische Herkunft der Kunden

Traditionell bilden die Fälle aus der Deutschschweiz die grösste Eingabegruppe beim Bankenombudsman, ihr Anteil liegt in aller Regel zwischen 40% und 50%. Ausnahmen bildeten die Jahre 2008 und 2009 mit Anteilen von über 60%, als viele «Absolute Return»- und «Lehman Brothers»-Fälle Deutschschweizer Kunden betrafen. In den Folgejahren 2010 bis 2012 erhielt er vermehrt Eingaben aus dem Ausland, dies zulasten des Anteils der Deutschschweiz. Die Anteile der Anfragen aus der Welsch- und aus der italienisch sprechenden Schweiz blieben über die Jahre in etwa gleich.

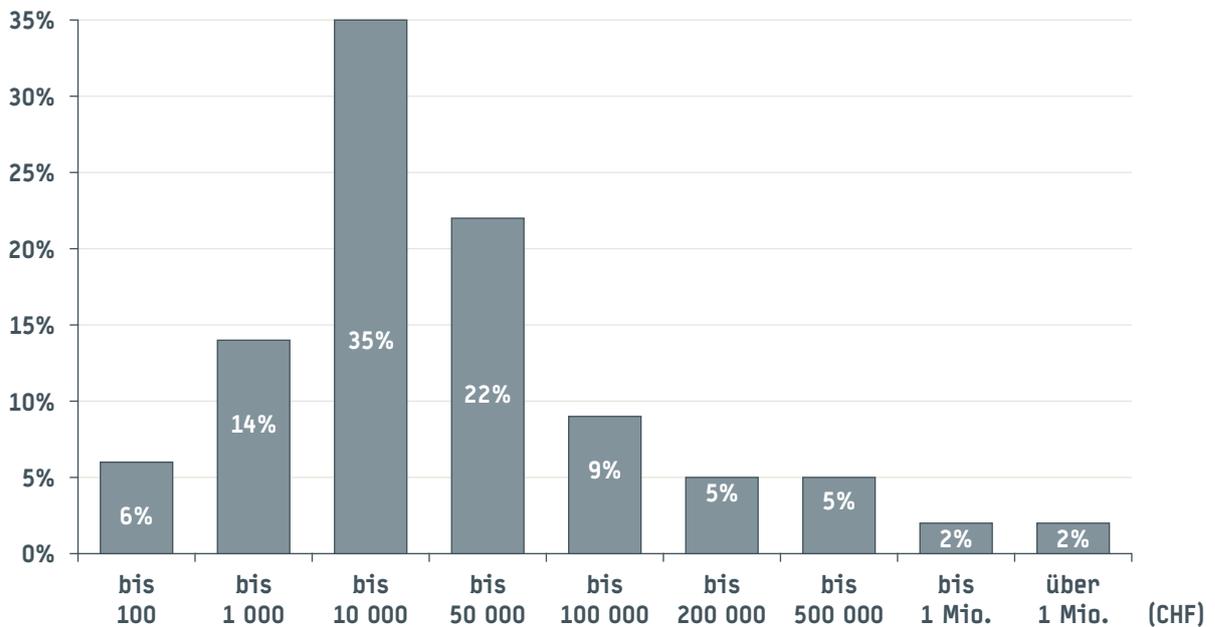
Im Jahr 2013 betrug der Anteil der Deutschschweiz 49%, der Romandie 16% und des Tessins 2%. Die Anzahl der Anfragen aus dem Ausland erhöhte sich leicht. Ihr Anteil an der Gesamtzahl der Fälle ging im Berichtsjahr aber zum ersten Mal seit Langem wieder zurück und betrug noch 33% (2012: 37%).



Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Streitwert

Dort, wo es sinnvoll und möglich ist, erhebt der Bankenombudsman den Streitwert einer Angelegenheit. Die Grafik für das Jahr 2013 erfasst deshalb nur 52% der abgeschlossenen schriftlichen Fälle. Bei 80% der Angelegenheiten ging es um Schadenssummen zwischen 101 und 100 000 Franken, bei rund 12% lag der Wert zwischen 100 001 und 1 Million Franken. Kleinstfälle und Fälle mit einem Streitwert von über einer Million waren wie auch in den Vorjahren die Ausnahme.



Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Schlichtungsergebnisse

Der Anteil der Fälle, bei denen der Bankenombudsman ein Vermittlungsverfahren eröffnet, liegt seit Jahren zwischen 30% und 35%. Er wendet sich an die Bank, um Fehler abzuklären, aber auch, um nicht eindeutigen Situationen auf den Grund zu gehen. So kann ein Sachverhalt bewertet und abschliessend geklärt werden. Im Berichtsjahr 2013 intervenierte der Ombudsman bei 315 Fällen, was einem Anteil von rund 33%, also einem Drittel, entspricht.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Fälle	1 170 100%	2 849 100%	1 060 100%	900 100%	814 100%	946 100%
– Keine Intervention	898 77%	1 192 42%	691 65%	609 68%	552 68%	631 67%
– Interventionen	272 23%	1 657 58%	369 35%	291 32%	262 32%	315 33%
Korrektur verlangt nach Intervention	129 100%	921 100%	109 100%	101 100%	84 100%	151 100%
– Korrektur stattgegeben	123 95%	672 73%	87 80%	92 91%	81 96%	140 93%
– Korrektur verweigert	6 5%	249 27%	22 20%	9 9%	3 4%	11 7%

Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

Die vom Ombudsman erhobene Akzeptanzquote (Anteil der stattgegebenen Korrekturen im Vergleich mit den verlangten Korrekturen) betrug im Berichtsjahr 93%, was wiederum einem guten Wert entspricht (2012: 96%).

Fallerledigung

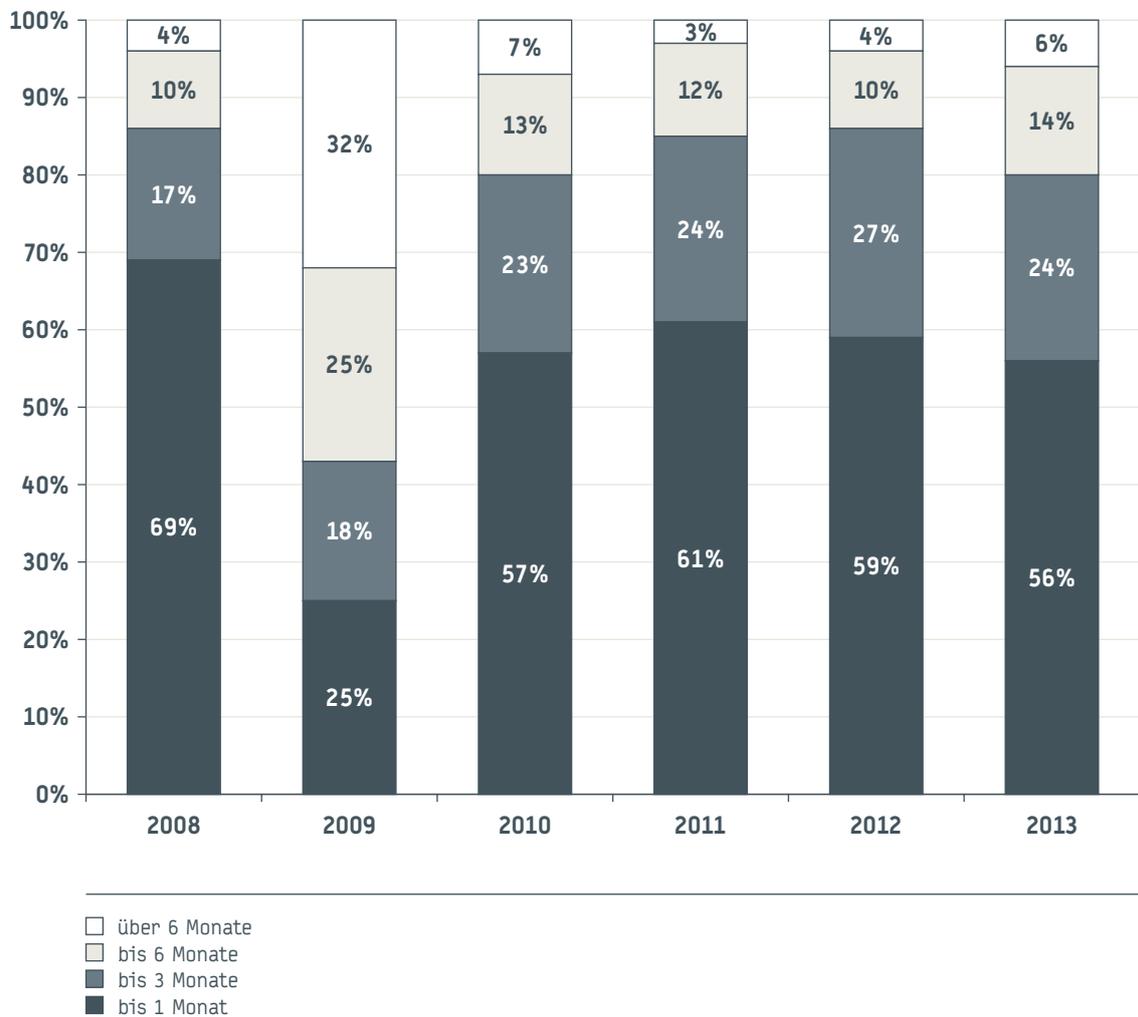
Einen erheblichen Teil der erledigten Fälle machen Anfragen aus, bei denen der Kunde den Ombudsman um eine Auskunft oder eine Beurteilung seines Anliegens im Sinne einer Orientierungshilfe ersucht hat. Diese Kunden haben vom Ombudsman eine eingehende, schriftliche Antwort erhalten.

Auf 23% der schriftlichen Ersuchen vermochte der Ombudsman nicht einzutreten. Dies, entweder Mangels Zuständigkeit (8%) oder weil der Kunde sein Anliegen noch nicht direkt der Bank gegenüber geltend gemacht hatte (15%).

In weiteren 6% der Fälle erfolgte eine Einstellung des Verfahrens, nachdem vom Kunden eingeforderte Unterlagen ausgeblieben waren. 4% der Fälle mussten schliesslich aufgrund der sich stellenden Beweisfrage ergebnislos beendet werden, da die Parteien im Vermittlungsverfahren in wesentlichen Sachverhaltsfragen auf unterschiedlichen Wahrnehmungen beharrten und die erforderliche Kompromissbereitschaft nicht gegeben war.

Bearbeitungsdauer

Die (durchschnittliche) Bearbeitungszeit verlängerte sich im Jahr 2013 aufgrund der zusätzlichen Fälle leicht. Es erhielten aber 56% der Kunden innert Monatsfrist eine Antwort vom Ombudsman. Nach 3 Monaten waren weitere 24% und somit total 80% der Einsprachen behandelt. Eine eher lange Bearbeitungsdauer von über 6 Monaten war auch im Jahr 2013 die Ausnahme.



Basis: abgeschlossene schriftliche Fälle

6. Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die dem Bankenombudsman angegliederte «Zentrale Anlaufstelle» unterstützt seit 1996 Berechtigte bei der Ermittlung von sogenannten nachrichtenlosen Vermögenswerten, welche bei einer namentlich nicht bekannten Bank in der Schweiz vermutet werden. Die Anlaufstelle arbeitet dabei nach den «Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung über die Behandlung nachrichtenloser Konten, Depots und Schrankfächer bei Schweizer Banken» vom 1. Juli 2000. Diese wurden von der FINMA zu Landesregeln erhoben und gelten somit für alle Banken in der Schweiz, unabhängig davon, ob sie der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg) angehören oder nicht. Die Richtlinien können auf der Website des Bankenombudsman (www.bankingombudsman.ch, unter «Nachrichtenlose Vermögen») eingesehen werden.

6.1. Verfahren

In der folgenden Beschreibung des Verfahrens sollen lediglich die wesentlichen Punkte aufgeführt werden:

Der Begriff «nachrichtenlos»

Bankkundenbeziehungen werden nachrichtenlos, sobald die Bank aufgrund folgender Tatsachen feststellt, dass der Kontakt zum Kunden und zu dessen allfälligen Bevollmächtigten abgebrochen ist:

- Wenn Schreiben von der Bank nicht mehr zugestellt werden können.
- Bei banklagernder Korrespondenz, Sparheften und Schrankfächern, wenn die Bank konkret Kenntnis davon hat, dass der Kunde verstorben ist, spätestens jedoch nach zehn Jahren ohne Kontakt mit dem Kunden resp. dessen Bevollmächtigten oder Erben.
- Wenn etwaige Bemühungen der Bank zur Wiederherstellung des Kontakts erfolglos geblieben sind.

Meldung an die zentrale Datenbank

Stellt die Bank fest, dass eine Kundenbeziehung nachrichtenlos geworden ist, so muss sie die Angaben zu Inhaber und Bevollmächtigten in eine zentrale Datenbank einspeisen. Die Meldung entfällt lediglich, wenn die bei der Bank deponierten Werte weniger als 100 Franken betragen.

Abfragelegitimation

Auf die zentrale Datenbank hat lediglich die Anlaufstelle des Schweizerischen Bankenombudsman Zugriff. Dieser ist nur möglich in Form von Einzelabfragen. Bevor die Anlaufstelle eine Abfrage starten kann, muss sie die Legitimation des Antragstellers anhand eines Fragebogens und eingereichter offizieller Dokumente (Erbschein, Testamentsvollstrecker-Zeugnis etc.) überprüfen. Anschliessend erfolgt die eigentliche Abfrage, d.h., das System vergleicht – nach phonetischen Kriterien – die Suchaufträge täglich mit den von den Banken als nachrichtenlos gemeldeten Kundenbeziehungen und zeigt die so ermittelten Übereinstimmungen (Matches) an.

Erscheint ein vom System ermittelter Match als plausibel, so stellt die Anlaufstelle der betreffenden Bank die Unterlagen (Fragebogen und Dokumente) zur näheren Prüfung zu. Der Entscheid darüber, ob die gesuchte Kundenbeziehung tatsächlich einer als nachrichtenlos gemeldeten entspricht, und ob die Anfragenden auch wirklich auskunftsberechtigt sind, ist Sache der betreffenden Bank. Die Anlaufstelle kann negative Entscheide bei Bedarf überprüfen.

Grenzen der Anlaufstelle

Die Suchmöglichkeiten der Anlaufstelle sind auf Kundenbeziehungen beschränkt, die als nachrichtenlos gemeldet sind. Gilt eine tatsächlich existierende Kundenbeziehung (noch) nicht als nachrichtenlos, so wird diese von der betroffenen Bank (noch) nicht gemeldet und kann demzufolge von der Anlaufstelle (noch) nicht ermittelt werden. Ein Ermittlungsgesuch an die Anlaufstelle ist somit aussichtslos, wenn z.B. nach dem Tod eines Bankkunden ein von ihm Bevollmächtigter den Kontakt mit der Bank aufrechterhält.

Häufig gelangen Berechtigte bereits kurz nach dem Tod eines mutmasslichen Bankkunden an die Anlaufstelle – zu einem Zeitpunkt also, zu dem eventuell vorhandene Werte von der Bank noch gar nicht als nachrichtenlos erkannt werden können. Die zentrale Datenbank berücksichtigt jedoch auch diese Fälle, indem sie neue Meldungen der Banken jeweils auch mit den alten Suchabfragen der Anlaufstelle abgleicht und daraus resultierende Matches anzeigt. Dass dies in der Praxis gut funktioniert, zeigt die nachstehende Statistik.

Abgeschlossene Kundenbeziehungen können gemäss Definition nicht nachrichtenlos werden. Sie werden deshalb von den Banken nicht an die zentrale Datenbank gemeldet und können folglich von der Anlaufstelle nicht ermittelt werden.

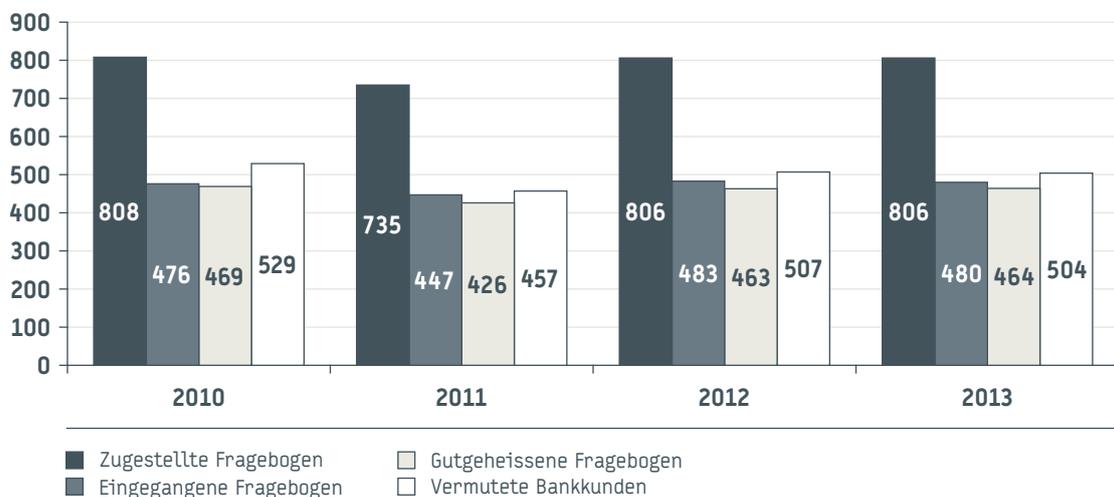
Schliesslich hat ein Verfahren dann keinen Sinn, wenn die Anfrage einen Fall betrifft, bei dem seit Ende des Zweiten Weltkriegs kein Kontakt mehr zwischen Kunde und Bank stattgefunden hat. Bereits 1997 haben die Schweizer Banken Listen mit noch bestehenden Kundenbeziehungen aus dieser Zeit veröffentlicht, und bisher konnte die Anlaufstelle in der zentralen Datenbank auch keine 1997 unveröffentlichten Beziehungen aus der Zeit vor 1945 feststellen. Bei den immer noch zahlreichen Anfragen, welche die Zeit vor Ende des Zweiten Weltkriegs betreffen, informiert die Anlaufstelle jeweils über die minimalen Erfolgchancen, was aber viele Antragsteller nicht davon abhält, auf einer Abfrage zu bestehen.

6.2. Statistik

Im Berichtsjahr wurden gleich viele Fragebogen angefordert wie im Vorjahr, nämlich 806 (2012: 806), wobei weit mehr als die Hälfte der Antragsteller (527) von der Möglichkeit Gebrauch machten, den Fragebogen mit dem entsprechenden Formular auf unserer Website zu bestellen. Im selben Zeitraum wurden 480 (483) ausgefüllte Fragebogen retourniert und 464 (463) davon nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Aus diesen 464 Fragebogen resultierten insgesamt 504 (507) Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank eingegeben wurden. Ungefähr 5% dieser Namen betrafen den Zeitraum vor 1945. Das System ermittelte in der Folge zahlreiche Matches, wovon die Anlaufstelle 46 (64) als plausibel taxierte und den meldenden Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zustellte. Diese bestätigten in 27 (32) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung. Den Berechtigten konnten Werte in der Höhe von 5,04 Mio. Franken und 4 Schrankfächer zugänglich gemacht werden. Erneut betrafen 7 Übereinstimmungen Kundenbeziehungen, nach denen in den Vorjahren bereits eine Suche veranlasst worden war. Die Anfragenden erhielten damals eine vorläufig negative Antwort, weil die kontoführende Bank die Beziehung noch nicht als nachrichtenlos erkannt und somit nicht gemeldet hatte. Dies zeigt eindrücklich, dass das System einwandfrei funktioniert und jeweils auch frühere Suchaufträge der Anlaufstelle automatisch mit den neu eingespeisten Bankmeldungen vergleicht und entsprechende Treffer anzeigt.

Gemäss Statistik, welche 2001 mit der Umsetzung der Richtlinien der SBVg eingeführt wurde, konnte die Anlaufstelle insgesamt 330 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von 47,9 Mio. Franken sowie 36 Schrankfächer zugänglich machen.

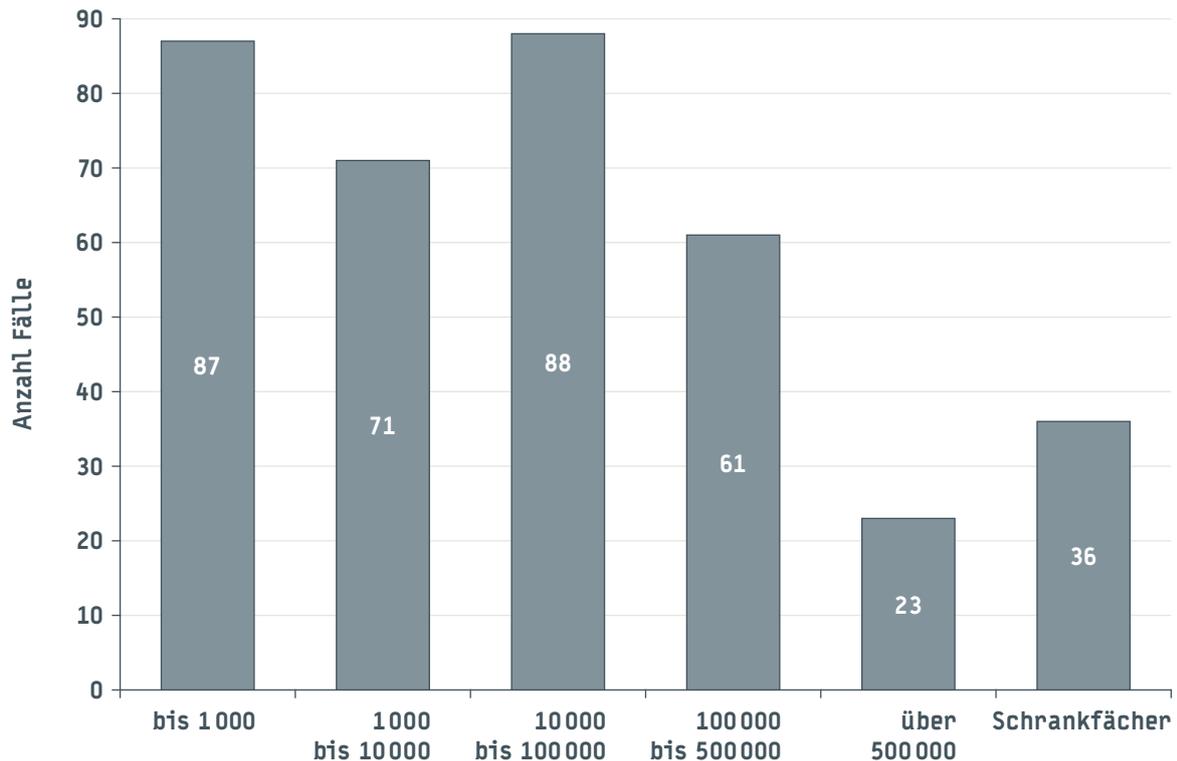
Entwicklung der Anfragen bei der Anlaufstelle 2010 bis 2013



Statistik 1. Januar bis 31. Dezember 2013 (in %)

Geografische Verteilung	Zugestellte Fragebogen	Eingegangene Fragebogen	Gutgeheissene Fragebogen	Vermutete Bankkunden	Tatsächliche Übereinstimmungen
Europa	81,0	81,3	80,6	82,5	63,0
Schweiz	10,5	9,0	9,3	9,1	11,1
Deutschland	31,9	36,3	35,8	36,9	22,2
Frankreich	13,9	12,1	11,4	12,5	11,1
Italien	3,8	4,6	4,3	4,6	3,7
Osteuropa	8,9	6,9	7,3	6,7	0
Übriges Europa	12,1	12,5	12,5	12,7	14,8
Afrika	1,5	1,0	1,1	1,0	3,7
Asien	5,0	4,4	4,3	3,2	7,4
Australien/Ozeanien	1,1	1,5	1,3	1,2	0
Mittel- und Südamerika	2,5	2,9	5,4	5,0	3,7
Nordamerika	8,8	9,0	7,3	7,1	22,2
Anzahl	806	480	464	504	27

Verteilung der zugänglich gemachten Werte 2001 bis 2013 (in CHF)



6.3. Spezialfall

Der Vertreter der in den USA wohnhaften Antragstellerin beantragte 2002 die Suche nach Werten ihres Bruders. Seine Mandantin habe 1980 mit ihrem inzwischen an Alzheimer erkrankten Bruder bei einer Bank in Zürich vorgesprochen und sei bei dieser Gelegenheit von ihm bevollmächtigt worden. Die Frage nach der Adresse ihres Bruders wurde dahin gehend beantwortet, dass er bis zum Ausbruch der Krankheit mit seiner Yacht in Südamerika unterwegs gewesen sei.

Obwohl keine Unterlagen über die Vertretungsberechtigung der Schwester (z.B. Betreuerausweis) eingereicht wurden, entschied sich die Anlaufstelle, die gewünschte Suche durchzuführen, dies mit dem Argument, dass die Schwester auskunftsberechtigt sei, falls ihre Angaben zutreffen.

Tatsächlich war zu diesem Zeitpunkt bereits eine entsprechende Kundenbeziehung von einer Bank als nachrichtenlos gemeldet worden. Weil die Antragstellerin aber nicht als Bevollmächtigte verzeichnet war, wurde der Vertreter gebeten, Legitimationsdokumente (beglaubigte Vollmacht des Bruders, bzw. von dessen Vormund) nachzureichen, damit sich die Bank ihm gegenüber offenlegen konnte. Dies erfolgte jedoch nie und das Dossier musste zu den Akten gelegt werden.

Ende 2012 hat dann eine weitere Bank eine Kundenbeziehung unter dem Namen des Bruders – mit der Antragstellerin als Bevollmächtigte – als nachrichtenlos gemeldet. Die Anlaufstelle hat ihr Dossier reaktiviert und anlässlich eines mit dieser Bank regelmässig stattfindenden Treffens das weitere Vorgehen besprochen. Die Bank hat im Internet erfahren, dass die Schwester 2006 verstorben ist. Ausserdem hätten sich angebliche Familienmitglieder bei ihr gemeldet, die sich aber allesamt nicht legitimieren konnten. Die Bank hat für die Anlaufstelle abgeklärt, dass der damalige Vertreter noch immer an der gleichen Adresse wie 2002 wohnt. Die Anlaufstelle konnte ihn daraufhin kontaktieren und nachfragen, ob er über aktuelle Informationen betreffend der Geschwister verfüge. Leider ist eine Antwort ausgeblieben, weshalb dieses Dossier erfolglos wieder archiviert werden musste.

7. Personal und Organisation

Personelle Veränderungen

Das Berichtsjahr stand ganz im Zeichen personeller Veränderungen. Der Ende 2012 gewählte Marco Franchetti übernahm als neuer Bankenombudsman per 1. Juli 2013 die Ombudsstelle. Hanspeter Häni trat nach 20-jähriger Tätigkeit als Bankenombudsman per Mitte Jahr in den Ruhestand.

Nebst dem Ombudsman standen in der Ombudsstelle vier weitere geplante Pensionierungen an. Im Hinblick auf den Ruhestand per Ende April 2013 des stellvertretenden Bankenombudsman, Martin Tschan, trat sein Nachfolger, Rolf Wüest, bereits im Herbst 2012 seine neue Funktion als stellvertretender Bankenombudsman an. Infolge Pensionierung von Christian Guex (stv. Bankenombudsman) per Ende 2013 konnte bereits ein neuer Mitarbeiter verpflichtet werden. Er nimmt seine Arbeit im 2. Quartal 2014 auf.

Die beiden langjährigen Mitarbeiterinnen, Marlen Leu (Rechnungswesen, Personaladministration) und Monique Gast (französische Korrespondenz mit einem 50%-Pensum), verliessen beide ebenfalls infolge Pensionierung die Ombudsstelle per Ende November. Valérie Büsser-Marion sowie Cornelia Knecht stiessen per 1. September, bzw. 1. November dazu und teilen sich je mit einem 80%-Pensum die Stabsaufgaben der Geschäftsstelle des Schweizerischen Bankenombudsman.

Organisatorische Herausforderungen

Diese doch bedeutenden Personalwechsel waren in Bezug auf den reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäfts sowie auf den notwendigen Wissenstransfer der ausscheidenden Mitarbeitenden eine grosse Herausforderung. Sie konnten jedoch dank einer professionellen Übergabe sowie optimaler Zusammenarbeit aller Beteiligten ohne grössere Schwierigkeiten bewältigt werden. Per Ende Jahr zählte die Geschäftsstelle insgesamt 8 Festangestellte, was 7,5 Vollzeitstellen entspricht (Ende 2012: 9 Festangestellte, 8,2 Vollzeitstellen).

Auf den Zeitpunkt der Medienkonferenz Anfang Juli 2013 ging die neu gestaltete Website (www.bankingombudsman.ch) online. Diese ist übersichtlicher und beinhaltet zusätzliche Funktionen, was sich umgehend in der Besucherstatistik niederschlug (17 625 Besucher im 1. Halbjahr, 26 951 Besucher im 2. Halbjahr). In der zweiten Hälfte des Berichtsjahres wurden ausserdem Arbeiten lanciert, um den Kunden nebst der schriftlichen auch eine Internetbasierte Eingabe zu ermöglichen. Dieses Ziel stellt neue Anforderungen an die Organisation, die Arbeitsprozesse und die technische Infrastruktur der Ombudsstelle und wird im Laufe des nächsten Jahres umgesetzt.

8. Geschäftsstelle

Geschäftsstelle Schweizerischer Bankenombudsman

<i>Marco Franchetti, lic. iur., Notar (ab 1.7.2013)</i>	<i>Bankenombudsman</i>
<i>Hanspeter Häni, lic. rer. pol. (bis 30.6.2013)</i>	<i>Bankenombudsman</i>
<i>Christian Guex, lic. rer. pol. (bis 31.12.2013)</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Andrea Pellanda, lic. rer. pol., CEFA</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Rudolf Schenker</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Martin Tschan, lic. iur., Rechtsanwalt (bis 30.4.2013)</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Rolf Wüest, lic. iur., Rechtsanwalt</i>	<i>Stv. Bankenombudsman Stellvertreter von Marco Franchetti</i>
<i>Valérie Büsser-Marion (ab 1.9.2013)</i>	<i>Rechnungswesen, Personaladministration, Übersetzungen, Korrespondenz</i>
<i>Cornelia Knecht, Exec. MBA ZFH (ab 1.11.2013)</i>	<i>Jahresbericht, Website, Informatik, Übersetzungen, Korrespondenz</i>
<i>Marlen Leu (bis 30.11.2013)</i>	<i>Rechnungswesen, Personaladministration, Korrespondenz</i>
<i>Monique Gast (bis 30.11.2013)</i>	<i>Französische Korrespondenz</i>
<i>Stefan Peter, lic. rer. pol.</i>	<i>Anlaufstelle</i>

<i>Adresse</i>	<i>Schweizerischer Bankenombudsman Bahnhofplatz 9, Postfach 1818 CH-8021 Zürich</i>
----------------	---

<i>Telefon (8.30–11.30 Uhr)</i>	<i>+41 (0)43 266 14 14 Deutsch/Englisch +41 (0)21 311 29 83 Französisch/Italienisch</i>
---------------------------------	---

<i>Fax</i>	<i>+41 (0)43 266 14 15</i>
------------	----------------------------

<i>Website</i>	<i>www.bankingombudsman.ch</i>
----------------	---

9. Stiftung

Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman

Personelle Veränderungen gab es auch im Stiftungsrat zu verzeichnen. Nach zwei Abgängen per Ende 2012 traten per 1. Januar 2013 zwei neue Mitglieder, Frau Franziska Troesch-Schnyder und Herr Professor Dr. Christian Bovet, dem Gremium bei. Die Zusammensetzung des Stiftungsrates präsentiert sich wie folgt:

Annemarie Huber-Hotz, Dr. h.c.

Präsidentin, alt Bundeskanzlerin, Bern

Paul Hasenfratz

Vizepräsident, alt CEO Zürcher Kantonalbank, Wallisellen

Ulrich Cavelti, Prof. Dr. iur.

ehem. Präsident des Verwaltungsgerichts des Kantons St. Gallen und ehem. nebenamtlicher Bundesrichter, St. Gallen

Christian Bovet, Prof. Dr. iur.

Professor der Universität Genf, Genf

Franziska Troesch-Schnyder

ehem. Präsidentin Konsumentenforum kf, Zollikon

Christoph Winzeler, PD, Dr. iur.

Administrator der Stiftung, Basel

Ernst & Young AG, Basel

Revisionsstelle

