

# *Jahres- bericht 2003*

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



# Inhalt

<i>Vorwort</i>	2
<i>Einleitung</i>	4
<i>Verfahren</i>	5
<i>Grundsätze zur Beurteilung strittiger Gebühren</i>	6
<i>Beispiele</i>	15
<i>Statistik</i>	26
<i>Nachrichtenlose Vermögenswerte</i>	32
<i>Kontakte</i>	36
<i>Organisation und Personal</i>	37
<i>Geschäftsstelle</i>	38
<i>Stiftung</i>	39

# Vorwort

*Was vor uns liegt, ist der 10. Jahresbericht des Bankenombudsman. Wir feiern also fast so etwas wie ein kleines Jubiläum, und das gibt Anlass zu einem kurzen Marschhalt und zu ein paar grundsätzlichen Gedanken über die Tätigkeit des Bankenombudsman.*

*An sich ist es ja nicht nur erstaunlich, dass es im Bankensektor einen Ombudsman gibt, sondern dass dieser Ombudsman – wie dem vorliegenden Jahresbericht entnommen werden kann – erst noch von Jahr zu Jahr intensiver in Anspruch genommen und häufiger angerufen wird als in den jeweiligen Vorjahren. Denn von der Idee her macht die Institution des Ombudsman durchaus nicht primär im Bankensektor Sinn, sondern zunächst dort, wo der Bürger, die Bürgerin mit staatlicher Macht konfrontiert sind. In der Tat war der Ombudsman ursprünglich eine von der Volksvertretung, also dem Parlament bestellte Vertrauensperson, die zwar nicht die Möglichkeit hatte, in die bürokratischen Abläufe unmittelbar einzugreifen, deren Aufgabe es aber doch war, die Kontrolle über die Staatsverwaltung zu verstärken.*

*Banken funktionieren demgegenüber – anders als der Staat oder staatliche Institutionen – nach marktwirtschaftlichen Regeln. Wer also mit den Dienstleistungen seiner Bank nicht zufrieden ist, kann kurzerhand zur Konkurrenz wechseln und die Sache damit, müsste man meinen, bereinigen. Indessen greift diese Überlegung offensichtlich zu kurz. Umfragen zum Image der Banken haben gezeigt, dass die Banken oft als unnahbar und zu mächtig beurteilt werden. Die Schweizerische Bankiervereinigung (SBVg) ortete deshalb zu Beginn der Neunzigerjahre Handlungsbedarf und entschloss sich zur Einrichtung einer Ombudsstelle. Diese Ombudsstelle sollte aber nicht einfach eine schlichte Organisationseinheit der SBVg sein, sondern angestrebt wurde eine unabhängige und neutrale Stelle. Deshalb wurde als Trägerorganisation die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman ins Leben gerufen. Deren Stiftungsrat setzt sich traditionell aus je einem Vertreter der Politik, der Justiz, der Rechtswissenschaft, der Konsumenten und der Banken zusammen. Er ist Wahlorgan des Bankenombudsman. Unzufriedenen oder verunsicherten Kunden steht damit nicht nur eine neutrale Auskunftsstelle zur Verfügung – der Ombudsman ist gehalten, bei Unstimmigkeiten zwischen Bankkunden und Banken nach*

*Möglichkeit Lösungen zu suchen und Vergleichsvorschläge vorzulegen. Damit dient die Einrichtung zweifellos zunächst der Bankkundschaft, ist es doch sinnvoll, bei Konflikten oder Meinungsverschiedenheiten über eine Institution zu verfügen, die den Beizug eines Anwaltes oder gar die Anrufung der Gerichte möglicherweise überflüssig macht. Das Ganze ist aber nicht ganz uneigennützig, dient es doch gleichzeitig auch dem Image der Banken. Deshalb ist es auch richtig, dass die beim Ombudsman entstehenden Kosten durch die Banken und nicht etwa durch die Bankkunden getragen werden.*

*Auch eine noch so zweckmässig organisierte Ombudsstelle vermag aber die ihr zuge dachte Aufgabe nur dann zu erfüllen, wenn sie kompetent besetzt ist. Glücklicherweise ist das bei der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman der Fall. Der Ombudsman Hanspeter Häni und seine Crew schaffen es immer wieder, im oft nicht einfachen Spannungsfeld zwischen Bank und Kunde ausgewogene und wohlüberlegte Beurteilungen und Lösungsvorschläge zu erarbeiten. Dass es nie möglich sein wird, bei Meinungsverschiedenheiten Kompromisse zu finden, die ausnahmslos allen Beteiligten, also den betroffenen Banken ebenso wie den unzufriedenen Kunden, Recht geben, liegt auf der Hand. Viele positive Reaktionen belegen aber, dass die Ombudsstelle gute Arbeit leistet. Dafür gebührt allen, die sich im Laufe der letzten zehn Jahre im Interesse der Sache eingesetzt haben, herzlicher Dank.*

*Dr. Otto Schoch  
Präsident der Stiftung*

# Einleitung

*Nachdem die Zahl der zu behandelnden Fälle seit Beginn der Tätigkeit der Ombudsstelle im Frühjahr 1993 von Jahr zu Jahr zugenommen hatte, war im Berichtsjahr erstmals eine gewisse Konsolidierung festzustellen. Es wäre schön, wenn dadurch auch die Arbeitsbelastung der Ombudsstelle abgenommen hätte. Dem war aber nicht so, da der Aufwand zur Bearbeitung der Fälle – entsprechend den immer komplexeren Fragestellungen – weiter zugenommen hat. Zudem wäre, nachdem die Aktienmärkte wieder Boden gefunden haben, eigentlich gar mit einem rückläufigen Fallvolumen in den Bereichen Anlageberatung und Vermögensverwaltung zu rechnen gewesen. Auch diese Erwartung bestätigte sich aber nicht – ein weiteres Zeichen dafür, dass die Dienste des Ombudsman auch im vergangenen Jahr zunehmend Verbreitung gefunden haben und rege benützt wurden.*

*Insgesamt war die Zusammenarbeit sowohl mit den Banken als auch mit den die Hilfe des Ombudsman suchenden Bankkunden überwiegend gut, auch wenn – wie jedes Jahr – Ausnahmen auf beiden Seiten zu verzeichnen waren. Es erfüllt den Ombudsman mit Genugtuung, feststellen zu dürfen, dass seine Beurteilungen fast ausnahmslos als bankfachlich fundiert gewürdigt und seine daraus resultierenden Vorschläge akzeptiert werden. Für ablehnende Reaktionen hat er – für einmal wenig neutral – eher Verständnis, wenn diese von Kundenseite stammen. Angesichts dessen, dass es in vielen Fällen um beträchtliche Vermögensteile geht, ist es sicher menschlich, dass sich ein sich geschädigt fühlender Bankkunde schwerer tut, eine zu seinen Ungunsten lautende Beurteilung zu akzeptieren.*

*Die Banken sind sich bewusst, dass der Ombudsman jeweils alles versucht, eine für beide Seiten zufrieden stellende Lösung herbeizuführen. Treten sie auf seinen Lösungsvorschlag nicht ein, so scheut sich der Ombudsman nicht, seine Meinung klar zu vertreten und den Kunden nötigenfalls sogar den Rat zu erteilen, sich für die Durchsetzung ihres Rechts an einen Anwalt zu wenden.*

*Über alles gesehen stand die fallweise fachliche Auseinandersetzung mit den Banken im Zeichen der Professionalität und des Verständnisses für die Bedeutung und die Aufgabe des Ombudsman. Die zahlreichen positiven, teils auch bewegenden Reaktionen bestätigen eine breite Zustimmung auch von Kundenseite. Der Ombudsman und sein Team fühlen sich dadurch bestärkt, den vor 10 Jahren begonnenen Weg mit Freude und Motivation weiterzugehen.*

# Verfahren

*Der Erstkontakt eines Bankkunden mit dem Ombudsman erfolgt nach wie vor vorwiegend telefonisch. Die im Vorjahr lancierte separate Telefonnummer für französisch und italienisch sprechende Bankkunden wurde bereits rege benützt und trägt zweifellos dazu bei, die sprachliche Hemmschwelle der Kunden in der lateinischen Schweiz für einen Erstkontakt mit der in der Deutschschweiz ansässigen Ombudsstelle zu überwinden.*

*Am Telefon wird versucht, vom Kunden einen Überblick über den Gegenstand der Beanstandung zu erhalten, seine Fragen – sofern ohne Kenntnis aller Details möglich – zu beantworten und ihn über den Ablauf des Ombudsverfahrens zu informieren. Ein bedeutender Anteil der so an uns herangetragenen Fälle kann direkt im Gespräch erledigt werden, sei es, weil der Kunde vorhandene Zweifel am Verhalten der Bank als unbegründet anerkennt, sei es, weil allfällige Fachfragen zu seiner Zufriedenheit beantwortet werden können.*

*Ergeben sich aus einem Gespräch Hinweise auf ein mögliches Fehlverhalten der Bank oder lässt sich ein solches nicht ausschliessen, bitten wir die Kunden in der Regel – sofern nicht bereits erfolgt –, ihre Beanstandung direkt, am besten schriftlich, an die Bank zu richten und eine Stellungnahme zu verlangen. Ein Verfahren wird somit normalerweise erst dann eröffnet, wenn die direkten Einigungsbemühungen ohne Resultat geblieben sind. Der Kunde kann uns dann entsprechend dokumentieren und zur direkten Kontaktaufnahme mit der Bank ermächtigen.*

*Eine aussagekräftige, schriftlich durch den Kunden zu unterbreitende Dokumentation erlaubt dem Ombudsman, sich in Kenntnis der Standpunkte beider Parteien eine erste Meinung zu bilden und bei Fehlern der Bank seinen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Schwierig wird dies dann, wenn die eigentlichen Streitpunkte ausschliesslich in unterschiedlich interpretierten oder wiedergegebenen Gesprächen, z.B. bei mündlicher Beratung oder Auftragserteilung, begründet sind und sich solche Widersprüche im Rahmen des Ombudsverfahrens nicht ausräumen lassen. Der dann unumgängliche Hinweis des Ombudsman, dass er keine Beweisverfahren führt, mag auf Kundenseite nicht immer eitel Freude auslösen, lässt sich aber nicht vermeiden, auch wenn ein Unbehagen über diese Grenze des Verfahrens verbleibt.*

*Die Beurteilung des Bankenombudsman wird normalerweise im abschliessenden Brief an den Kunden formuliert, von dem die Bank eine Kopie erhält. Dabei ist eine stichhaltige und fachlich einwandfreie Begründung der Haltung des Ombudsman dann von besonderer Bedeutung, wenn er einen von der Bank abweichenden Standpunkt vertritt und diese trotzdem nicht Hand für eine gütliche Einigung bietet. Dies hat nichts mit Rechthaberei zu tun – der Ombudsman kommuniziert in solchen Fällen selbstverständlich auch die Argumente der Bank. Damit wird der Kunde in die Lage versetzt, seine Situation besser einzuschätzen und allenfalls ihm angemessen erscheinende Massnahmen zu ergreifen.*

*Grundsätze  
zur Be-  
urteilung  
strittiger  
Gebühren*



*Auch im Jubiläumsjahr nahmen Fragen zu Gebühren und Spesen einen breiten Raum ein: In 146 Fällen musste sich der Bankenombudsman mit entsprechenden Beschwerden von Kunden auseinandersetzen. Dabei darf den Banken durchaus ein Lob ausgesprochen werden, indem festgestellt werden kann, dass sich die meisten Institute um Transparenz und Offenheit in diesen Fragen bemühen. Nichtsdestoweniger rechtfertigt es sich, wieder einmal die Grundsätze aufzuzeigen, welche der Bankenombudsman seiner Beurteilung jeweils zugrunde legt:*

*Auszugehen ist vom rechtlichen Grundsatz, dass Bankdienstleistungen grösstenteils auftragsrechtlichen Charakter haben. Das Gesetz hält in Art. 394 Abs. 3 Obligationenrecht fest, dass der Auftrag nur dann entgeltlich ist, wenn dies vereinbart oder üblich ist.*

### **Vereinbarung einer Einzel- oder Pauschalgebühr**

*Bankdienstleistungen sind auf jeden Fall dann entgeltlich, wenn mit dem Kunden eine entsprechende Vereinbarung getroffen wird. Darin kann festgelegt sein, dass der Kunde für jede einzelne Dienstleistung einen im Voraus festgelegten Betrag bezahlen muss (z.B. für jeden Zahlungsauftrag an einen ausländischen Begünstigten: CHF 15.-). Es ist aber auch möglich, dass die Bank mit dem Kunden vereinbart, verschiedene Dienstleistungen während einer bestimmten Zeitdauer zu einem Pauschal tariff zu erbringen (z.B. die so genannte Flat fee bei der Vermögensverwaltung, bei welcher nicht einzelne Transaktionen abgerechnet, sondern ein sich nach dem Vermögen richtender Prozentsatz [z.B. 0,25% pro Quartal] in Abzug gebracht wird).*

*Der Bankenombudsman äussert sich zur Angemessenheit oder Höhe einer im Voraus vereinbarten Einzel- oder Pauschalgebühr aus zwei Gründen nicht: Unsere Rechtsordnung geht davon aus, dass die Parteien in der Gestaltung ihrer Vertragsbeziehungen frei sind. Sie sollen sich deshalb auch frei über das zu erbringende Entgelt einigen können. Wenn folglich feststeht, dass sich die Bank und der Kunde über die für eine konkrete Dienstleistung zu bezahlende Gebühr geeinigt haben, macht es keinen Sinn – abgesehen von wohl kaum realistischen Spezialfällen wie Wucher, Drohung u.Ä. –, diese Abmachung in Frage zu stellen. Zum Zweiten lässt sich jede Bank bei der Festsetzung einer Gebühr von verschiedenen Gesichtspunkten leiten. Bei der Wertung der einzelnen Aspekte handelt es sich um geschäfts- oder tarifpolitische Entscheide. Es ist nicht die Aufgabe des Bankenombudsman, sich in die Geschäftspolitik oder Tarifpolitik einer Bank einzumischen. Dies hält auch das für die Arbeit des Bankenombudsman massgebende Reglement fest.*

### **Keine Vereinbarung zwischen Kunde und Bank**

*Wenn für eine Dienstleistung keine Gebühr vereinbart wurde, stellt sich die Frage, ob sich die Bank darauf berufen kann, dass das Einfordern einer Gebühr üblich sei. Diesbezüglich ist der Bankenombudsman zurückhaltend.*

Banken halten normalerweise die Gebühren für diejenigen Dienstleistungen, welche sie nur gegen Entgelt erbringen wollen, im jeweiligen Vertrag, in einem Reglement oder in einem detaillierten Gebührentarif fest. Daraus zieht der Bankenombudsman den Umkehrschluss, dass es im Bankbereich unüblich ist, für nicht speziell erwähnte, aber im Rahmen des Bankvertrages doch erbrachte Dienstleistungen Gebühren zu verlangen. Diese Meinung wird im Regelfall von den Banken geteilt.

### **Vereinbarung einer Maximalgebühr oder einer «Von/bis»-Gebühr**

#### **Anwendungsbeispiel**

Im Rahmen eines Hypothekarvertrages hat sich die Bank das Recht vorbehalten, bei der Ablösung der Hypothek durch eine andere Bank eine Bearbeitungsgebühr von CHF 300.– bis CHF 1 000.– zu verlangen. Als der Kunde die Bank wechselte und den neuen Vertrag mit einer anderen Bank schloss, stellte ihm die erste Bank den Maximalbetrag in Rechnung.

Auch hier ist unbestritten, dass die Bank berechtigt ist, eine Gebühr zu verlangen. Unbestimmt ist jedoch die Höhe der Gebühr im konkreten Einzelfall. In solchen Fällen lässt sich der Bankenombudsman von folgenden Überlegungen leiten:

Die Bank hat sich das Recht, eine Gebühr zu verlangen, im vom Kunden mitunterzeichneten Vertrag vorbehalten. Aus der entsprechenden Klausel ergibt sich, dass sich die Gebühr zwischen minimal CHF 300.– und maximal CHF 1 000.– bewegen muss. Somit darf die Bank ohne besonderen Nachweis einen Betrag von CHF 300.– in Rechnung stellen. Will die Bank einen höheren Betrag einfordern, muss sie diesen plausibel begründen können. Zu diesem Zweck muss sie offen legen, welche Arbeiten sie tatsächlich ausgeführt hat, wie lange diese dauerten und zu welchem Stundensatz sie diese entschädigt haben will.

Die gleichen Überlegungen bringt der Bankenombudsman zur Anwendung, wenn nur eine Maximalgebühr vereinbart ist. Weil es an einer vereinbarten Minimalgebühr fehlt, muss die Bank auch in diesem Fall den Nachweis für ihre Aufwendungen und Bemühungen erbringen.

In beiden Varianten anerkennt allerdings auch der Bankenombudsman eine Ausnahme: Wenn es sich aus den Umständen ergibt, dass die von der Bank in Rechnung gestellte Gebühr branchenüblich ist oder wenn ohne weiteres ersichtlich wird, dass auch bei einer Detaillierung der in Rechnung gestellte Betrag bei weitem übertroffen würde, erschiene das Bestehen auf einer lückenlosen Offenlegung als Zwängerei. In diesem Fall anerkennt der Bankenombudsman den von der Bank verlangten Betrag, sofern er die vereinbarte Maximalsumme nicht übersteigt.

Im vorliegenden Fall hat die Bank ihre Forderung auf die Minimalgebühr von CHF 300.– reduziert.

## **Änderung (meistens Erhöhung) einer Gebühr**

Die Banken haben sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Recht vorbehalten, Gebühren neuen Gegebenheiten anzupassen. Dieser Vorbehalt ist nicht zu beanstanden und zweifellos zulässig. Die Bank muss dem Kunden jedoch von der Änderung Kenntnis geben.

Die Anpassung einer Gebühr stellt eine Vertragsänderung dar. Vertragsänderungen können nur unter Einhaltung der dafür vorgesehenen Frist vorgenommen werden. Ist keine spezielle Frist vorgesehen, muss die Bank die für den bestimmten Vertrag vorgesehene Kündigungsfrist einhalten. Die neuen Gebühren treten daher erst nach Ablauf der Kündigungsfrist in Kraft.

Eine andere Frage ist, wie die Bank den Kunden über die Gebührenänderung informieren muss. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind im Regelfall nicht sehr klar. Sie sehen zwar meistens die üblichen Mitteilungsformen vor, enthalten aber auch die Generalklausel «oder auf andere geeignete Weise». Die Haltung des Bankenombudsmann ist eindeutig: Der Kunde hat grundsätzlich Anspruch darauf, dass ihn die Bank auf dem für ihn üblichen Kommunikationskanal auf die anstehende Änderung hinweist. Lässt sich der Kunde die Belege und Auszüge per Post zustellen, so hat die Bank den Kunden auch auf diesem Weg über die Gebührenanpassung zu informieren. Benützt er für seine Zahlungen auch das Internet, so genügt ein klarer Hinweis im Internet. Dabei ist es nach Ansicht des Bankenombudsmann ausreichend, wenn die Bank den Kunden lediglich auf dem üblichen Kommunikationsweg auf die Änderung aufmerksam macht, ihn aber für die konkreten Zahlen z.B. auf das Internet verweist und ihm anbietet, ihm auf Anfrage hin eine Aufstellung über die neuen Gebühren in Papierform zuzustellen. Ein Verweis auf das Internet als einzige Informationsquelle wäre jedoch ungenügend. Es gibt nach wie vor viele Kunden, welche keinen Zugang zum Internet haben oder dieses Medium im Zusammenhang mit Bankgeschäften ganz bewusst nicht nutzen wollen.

Nicht mehr zu genügen vermag auch der früher übliche Hinweis, Gebührenänderungen würden jeweils in der Schalterhalle angeschlagen, unternehmen die Banken doch grosse Anstrengungen, den Kunden vom Besuch der Schalter abzuhalten und auf andere Distributionskanäle zu verweisen.

Zum Teil haben Kunden mit der Bank aus Diskretions- oder anderen Gründen vereinbart, dass die Bank Belege und Auszüge nicht mit der Post zustellen, sondern sämtliche Mitteilungen bis zu dem Zeitpunkt zurückbehalten soll («banklagernd»), an dem sie der Kunde abholt.

### **Anwendungsbeispiel**

Bei der Kontoeröffnung vereinbarte die Bank mit der Kundin, die Belege bei der Bank zurückzubehalten. Für diese Dienstleistung wurde eine jährliche Gebühr von CHF 100.- vereinbart. Die Kundin leistete eine erste Einzahlung von CHF 1 000.-. Sie versprach weitere, viel grössere Einzahlungen, mit welchen dann Wertschriften hätten gekauft werden sollen. Kurze Zeit später erhöhte die Bank die Gebühr für das Zurückbehalten der Post auf CHF 200.- pro Jahr. Die Bank legte die entsprechende Mitteilung in die zurückbehaltene Post.

Die Kundin leistete weder die in Aussicht gestellten Einzahlungen noch sprach sie während der nächsten vier Jahre bei der Bank vor. Als sie sich wieder einmal meldete und die Belege und Auszüge kontrollierte, stellte sie fest, dass sich das Kontoguthaben um mehr als die Hälfte reduziert hatte. Da die Bank auf den verrechneten Gebühren beharrte, gelangte sie an den Bankenombudsmann.

Der Bankenombudsman konnte ihr nicht helfen. Die Kundin hatte sich mit der Bank beim Abschluss des Vertrages über die Art der Zustellung der Bankbelege und die für diese Dienstleistung geschuldete Gebühr geeinigt. Die Bank hat der Kundin die Ankündigung über die Erhöhung der Gebühr auf CHF 200.– pro Jahr in der für sie üblichen Form mitgeteilt, indem sie die Ankündigung in Papierform in die zurückbehaltene Kundenpost legte. Damit ist sie ihren Verpflichtungen nachgekommen, denn gemäss unbestrittener Rechtsauffassung gelten Mitteilungen, welche im normalen Bankverkehr anfallen, als zugestellt, wenn sie von der Bank in das für den Kunden geführte Dossier gelegt werden. Es ist Sache des Kunden, dafür besorgt zu sein, dass er von diesen Mitteilungen Kenntnis erhält. Unterlässt er die regelmässige Kontrolle seines Dossiers, muss er die Folgen, welche sich daraus ergeben, selbst tragen.

Das Ergebnis mag im konkreten Fall als störend empfunden werden, erscheint eine Gebühr von CHF 100.– und später CHF 200.– pro Jahr für das Führen eines Kontos mit einem Guthaben von lediglich CHF 1 000.– doch zweifellos als ausserordentlich hoch. Wie bereits weiter vorne ausgeführt, äussert sich der Bankenombudsman grundsätzlich aber dann nicht über die Höhe oder die Angemessenheit einer Gebühr, wenn diese zwischen den Parteien gültig vereinbart wurde. Dies war vorliegend der Fall. Andererseits war ein Ausbau der Geschäftsbeziehung beabsichtigt. Hätte die Kundin die in Aussicht gestellten Einzahlungen geleistet und die Wertschriftenkäufe getätigt, wäre eine Vielzahl von Belegen, Abrechnungen und Auszügen angefallen. In diesem Falle wäre wohl auch die Angemessenheit der Gebühr nicht in Frage gestellt worden. Dass es nicht zur Ausweitung der Beziehung kam, hat aber nicht die Bank, sondern die Kundin zu verantworten. Zudem kann der Kundin auch der Vorwurf nicht erspart werden, dass sie sich während längerer Zeit nicht um ihr Konto gekümmert hat. Aus all diesen Gründen bestand für den Bankenombudsman auch keine Veranlassung, Billigkeitsüberlegungen anzustellen und bei der Bank auf die Rückerstattung eines Teils der Gebühr hinzuwirken. Anders im folgenden Fall:

### **Anwendungsbeispiel**

Ein ausländischer Kunde unterhielt bei der Bank eine Konto- und Depotbeziehung. Gemäss gültiger Vereinbarung behielt die Bank die Post zurück. Der Kunde verstarb unerwartet. Damit Erben über Guthaben verfügen können, müssen sie der Bank rechtsgültige Dokumente vorlegen. Es dauerte rund zwei Jahre, bis die korrekten Erbdokumente beschafft waren.

Während dieser Zeit führte die Bank eine Reorganisation durch. Sie änderte in der Folge das Gebührenmodell für die Verwaltung eines Depots und teilte die Änderung in der mit dem Kunden vereinbarten Form mit. Sie legte das entsprechende Schreiben in die zurückbehaltene Post. Das veränderte Gebührenmodell hatte für den betreffenden Kunden zur Folge, dass sich die Gebühren beinahe verdoppelten. Die Erben wiederum konnten nicht handeln, weil sie erst dann Zugriff auf die Vermögenswerte erlangten, als sie die Erbdokumente vorlegen konnten.

Auch in diesem Fall kann argumentiert werden, die Parteien hätten sich ursprünglich über die in Frage stehenden Gebühren geeinigt und die Bank habe dem Kunden in der mit ihm abgesprochenen Form von der Änderung der Gebühr Kenntnis gegeben. Im Gegensatz zum vorher beschriebenen Fall war es den Erben aber aus Gründen, welche nicht sie zu vertreten hatten, verwehrt, geeignete Massnahmen zu treffen. Sie mussten warten, bis sie von der Bank als Erben anerkannt wurden, und konnten erst anschliessend handeln. Die sich daraus ergebende Konsequenz erschien dem Bankenombudsman als unbillig, weshalb er an das Gerechtigkeitsempfinden der Bank appelliert und sie ersucht hat, den Erben entgegenzukommen. Die Bank entschied sich, die Erben so zu stellen, wie wenn keine Gebührenerhöhung stattgefunden hätte, und hat ihnen den Differenzbetrag zurückvergütet.

Ein anderes Thema im gleichen Zusammenhang: Die Mitteilung einer Gebührenänderung kostet Geld. Unter Umständen kann die Anzeige zwar zusammen mit anderen Mitteilungen versandt werden, so dass keine zusätzlichen Portokosten anfallen. Wenn jedoch ein spezielles, zum Teil mehrseitiges Gebührenreglement in Papierform besteht, bedarf es bei jeder Änderung eines Neudruckes. Es überrascht daher nicht, dass Banken versuchen, diesen Neudruck zu vermeiden, und nach Alternativen suchen.

### **Anwendungsbeispiel**

Die Bank teilt die neuen Gebühren auf dem mit dem Kunden vereinbarten Weg, hier in Papierform und per Post, mit. In der neuen Preisliste heisst es dann aber: «Die Preisliste kann von der Bank jederzeit geändert werden. Für Ihre Transaktion ist die am Handelstag geltende Preisliste massgebend. Ihre Beraterin oder Ihr Berater orientiert Sie auf Anfrage gerne über die jeweils gültigen sowie die hier nicht aufgeführten Preise.»

Mit dieser Bestimmung versucht die Bank nicht nur, den Grundsatz abzuschaffen, dass sie den Kunden über eine Änderung der Gebühren im Voraus informieren muss. Sie will sich auch noch die Möglichkeit einräumen lassen, zusätzliche und neue Gebühren einzuführen, ohne den Kunden darüber informieren zu müssen. Dies geht nach Meinung des Bankenombudsman eindeutig zu weit. Bei allem Verständnis für den Wunsch der Banken, Kosten einzusparen und die Organisation möglichst effizient zu halten, darf nicht vergessen werden, dass Gebühren und Kosten für die überwiegende Anzahl von Bankkunden einen keinesfalls vernachlässigbaren Faktor darstellen. Der Kunde muss davon ausgehen können, dass die ihm bekannten Gebühren zur Anwendung gelangen, denn nur dann kann aus dem Umstand, dass er sein Einverständnis zum Abschluss eines Geschäftes gibt, geschlossen werden, dass er mit den Gebühren einverstanden ist. Die auch vertretene Meinung, der Kunde könne ja fragen, und wenn er nicht frage, gebe er zu verstehen, dass dieser Aspekt für ihn unwesentlich sei, trifft nach Meinung des Bankenombudsman allenfalls im Verhältnis mit professionellen Vertragspartnern zu, nicht aber für Retailkunden. Diese Frage wird aber wohl irgendwann ein Gericht verbindlich entscheiden müssen.

Will der Kunde die neuen Gebühren nicht akzeptieren, so muss er tätig werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken halten denn auch fest, dass Stillschweigen als Genehmigung gilt. Bezüglich einer Reklamation darf sich der Kunde allerdings keine grossen Hoffnungen machen. Wenn er die neuen oder erhöhten Gebühren nicht akzeptieren will, wird ihm im Regelfall nichts anderes übrig bleiben, als die Bankbeziehung zu kündigen und zu einer anderen Bank zu wechseln. Insbesondere im Retailgeschäft sind Banken kaum bereit, einem Kunden Spezialkonditionen zu gewähren.

*Der Grundsatz, dass Stillschweigen als Genehmigung gilt, ist jedoch einschränkend auszu-legen. Er ist nach Meinung des Bankenombudsman so lange nicht zu beanstanden, als es sich um Mitteilungen handelt, mit welchen der Kunde im Rahmen des mit der Bank abgeschlossenen Vertrages rechnen muss. Dies war im nachfolgenden Fall nicht so:*

### **Anwendungsbeispiel**

*Die recht vermögende Kundin liess sich von der Retailabteilung der Bank betreuen. Sie nahm bewusst einen reduzierten Service in Kauf, profitierte dabei insgesamt aber von geringeren Kosten. Bei einer Reorganisation stellte die Bank fest, dass die Kundin die Bedingungen für eine Betreuung in der exklusiveren und teureren Private-Banking-Abteilung erfüllen würde. Sie informierte die Kundin über diese Einschätzung und stellte ihr die entsprechenden Unterlagen zu. Das der Kundin zugestellte Schreiben endete mit der Bemerkung, die Bank gehe davon aus, dass die Kundin nichts gegen eine Umteilung ins Private Banking einzuwenden habe, sofern sie nicht dagegen Einspruch erhebe. Die Kundin unternahm nichts.*

*Als die Kundin die nächste Abrechnung erhielt, stellte sie eine massive Erhöhung der Gebühren fest. Sie reklamierte sofort, worauf ihr die Bank die Hälfte der Mehrgebühr zurückerstattete. Sie war damit nicht einverstanden.*

*Der Bankenombudsman liess sich von der Überlegung leiten, dass ein Kunde im Rahmen einer bestehenden Bankbeziehung nicht mit einer derart einschneidenden Änderung der vertraglichen Bedingungen rechnen muss. Aus diesem Grunde kann sich die Bank nicht auf die durch die Unterzeichnung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptierte Bestimmung der Genehmigung durch Stillschweigen berufen. Es kommen somit die allgemeinen Bestimmungen des Obligationenrechts zum Tragen, welche besagen, dass Stillschweigen auf eine Offerte bzw. auf die Ankündigung einer Vertragsänderung nur ausnahmsweise als Annahme gilt. Die Bank hat sich dieser Meinung angeschlossen, die Kundin wieder in den Retailbereich umgeteilt und ihr die Mehrgebühren vollständig zurückerstattet.*

### **Klarheit und Verständlichkeit der Regelung**

#### **Anwendungsbeispiel**

*Der Kunde liess u.a. Aktien einer ausländischen Gesellschaft auf eine andere Schweizer Bank übertragen. Das massgebende Reglement unterscheidet zwischen «Schweiz» und «Ausland», wobei in der Kategorie «Ausland» ein höherer Tarif zur Anwendung gelangt. Der Kunde vertrat nun die Meinung, es sei eine geografische Unterscheidung gewählt worden, welche sich auf das Domizil der neuen Bank beziehe, während die Bank dies als Unterscheidungskriterium zwischen Titeln schweizerischer oder ausländischer Firmen verstanden wissen wollte.*

*Der Bankenombudsman konnte die Überlegung des Kunden nachvollziehen und ihr eine gewisse Berechtigung nicht absprechen. Es ist zwar nicht die einzig mögliche Argumentation, aber doch eine, welche nach dem Wortlaut des Reglementes Sinn macht. Somit lag der Schluss nahe, dass die Reglementsbestimmungen zumindest unklar formuliert sind.*

Es entspricht nun einem Grundsatz unserer Rechtsordnung, dass Vertragsbestimmungen so auszulegen sind, wie sie ein vernünftiger Vertragspartner verstehen muss. Dieser Grundsatz wird bei vorformulierten Vertragsbestimmungen (z.B. Allgemeine Geschäftsbedingungen, Reglemente etc.) leicht eingeschränkt. In diesem Bereich muss im Zweifelsfall diejenige Partei, welche für die unklare Formulierung verantwortlich ist, eine andere und ebenfalls sinnvolle Auslegung gegen sich gelten lassen und die sich daraus ergebenden Nachteile tragen. In Anwendung dieser Regelung hat der Bankenombudsman die Bank aufgefordert, dem Kunden die Differenz zurückzuerstatten. Die Bank hat dem zugestimmt.

### **Rückzüge bei Sparkonti: Zinsabzug für das Nichteinhalten der Kündigungsfrist**

Sparkonti unterscheiden sich von «normalen» Konti, indem Guthaben zu einem Vorzugssatz verzinst werden. Rückzüge ab diesen Konti sind nur mit gewissen Einschränkungen möglich. Im Reglement wird jeweils festgehalten, welche Beträge innert einer gewissen Zeitperiode problemlos abgehoben werden können. Bei höheren Beträgen muss eine Kündigungsfrist eingehalten werden.

#### **Anwendungsbeispiel**

Der Kunde wollte sein Sparkonto sofort auflösen. Die Bank wies ihn auf einen in diesem Fall fällig werdenden Zinsabzug für drei Monate hin. Über die Höhe des Zinssatzes wurde nicht gesprochen. Der Kunde war überrascht, als er feststellen musste, dass der Zinsabzug den gutgeschriebenen Zins deutlich überstieg. Dieses Ergebnis stellte sich deshalb ein, weil die Bank für den Abzug einen höheren Zinssatz, nämlich denjenigen für Kontoüberschreitungen, zur Anwendung brachte.

Dem Kunden wurde bei der Eröffnung des Sparkontos ein Reglement ausgehändigt. Dieses hält einerseits fest, dass pro Monat bis zu CHF 20 000.- abgehoben werden können, für höhere Beträge aber eine dreimonatige Kündigungsfrist einzuhalten sei. Andererseits räumt das Reglement der Bank auch das Recht ein, beliebige Guthaben ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, jedoch unter einem Zinsabzug auszuzahlen. Einzelheiten können dem Reglement nicht entnommen werden.

Da im konkreten Fall unbestritten war, dass die Bank den Kunden vor der Auszahlung auf einen Zinsabzug für drei Monate hingewiesen hatte, vertrat der Bankenombudsman folgende Meinung: Das Reglement spricht von einem Zinsabzug. Der abgezogene Betrag darf daher schon aus sprachlichen Gründen den Betrag des gutgeschriebenen Zinses nicht übersteigen. Weil die Bank den Kunden auf einen Zinsabzug für drei Monate hingewiesen hat, darf sie den während dieser Frist gutgeschriebenen Zins wieder zurückverlangen. Dies führt zum Ergebnis, dass der Bank das Guthaben während der letzten drei Monate zinslos zur Verfügung stand. Die Bank hat sich dieser Argumentation angeschlossen.

### **Anwendungsbeispiel**

*Auch in diesem Fall wollte der Kunde sein Anlagesparkonto sofort auflösen. Das Reglement erlaubt Rückzüge bis zu CHF 50 000.– pro Jahr und verlangt für höhere Beträge ebenfalls das Einhalten einer Kündigungsfrist von drei Monaten. Ein zusätzlicher Passus des Reglementes lautet wie folgt: «Bei Überziehung erfolgt eine automatische Belastung in der Höhe von bis zu 0,5% des limitenüberschreitenden Betrages.»*

*Die betreffende Bank wählt einen anderen Ansatz. Sie spricht nicht von einem Zinsabzug, sondern vereinbart mit dem Kunden eine Gebühr, welche sich einzig und allein nach dem die Limite überschreitenden Betrag richtet. Die Formulierung ist an und für sich sprachlich korrekt. Indem die Bank aber nicht von einer Gebühr (sondern lediglich von einer automatischen Belastung) spricht und der maximale Gebührensatz von 0,5% genau dem Zinssatz entspricht, zu welchem die Bank das Guthaben im fraglichen Zeitpunkt verzinste, wird die Bestimmung vom Kunden nicht richtig verstanden. Der Kunde geht fälschlicherweise von einem Zinsabzug für die Dauer der Kündigungsfrist aus, während die Bank den vierfachen Betrag zum Abzug bringt (Habenzins von 0,5% während 3 Monaten: 0,125% des Kapitals; von der Bank vorgenommener Abzug: 0,5% des Kapitals).*

*Die Reglementbestimmung ist aber auch in einem weiteren Punkt unklar: Sie gibt der Bank zwar das Recht, einen Abzug von bis zu 0,5% des die Limite überschreitenden Betrages vorzunehmen. Der Bankenombudsman erachtet aber nach ständiger Praxis Bestimmungen, welche den Betrag der Gebühr nicht konkret umschreiben, sondern lediglich eine Bandbreite oder einen Maximalsatz bestimmen, als nicht ausreichend. Gemäss Auftragsrecht darf die Bank dem Kunden ihre Aufwendungen in Rechnung stellen. Sie hat aber, sofern nicht im Voraus eine pauschale Abmachung getroffen wird, die Aufwendungen konkret nachzuweisen. Da der Bankenombudsman davon ausging, dass der Bank durch das Nichteinhalten der Kündigungsfrist kein Nachteil oder Aufwand entstanden ist, welcher den Betrag des während der Kündigungsfrist bezahlten Habenzinses übersteigt, hat er der Bank empfohlen, den Abzug auf diesen Betrag zu reduzieren. Die Bank akzeptierte diese Argumentation und hat gegenüber dem Kunden entgegenkommenderweise sogar auf jeglichen Abzug verzichtet.*



# Beispiele

Immer wieder darf der Ombudsman erfahren, dass die konkreten Fallbeispiele in seinem Jahresbericht besondere Aufmerksamkeit geniessen. Sie bieten ja auch einen lebendigen Einblick in seine tägliche Praxis und zeigen den Banken häufig Möglichkeiten zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität auf. Am Anfang soll der Rückblick auf einen Fall aus dem Jahre 2000 stehen, der im Berichtsjahr eine spezielle Fortsetzung gefunden hat.

## A. Unklare Situation mit amerikanischen Checks

Im Sommer 2000 wandte sich der Rechtsdienst eines Branchenverbandes um Rat an den Ombudsman. Eine Mitgliedsfirma hatte ihrer Bank im Herbst 1997 einen Check über USD 55 000.– zum Inkasso eingereicht. Nachdem der entsprechende Betrag bei der Bank Anfang November 1997 eingegangen war, wurde er der Firma gutgeschrieben. Zwei Jahre später wurde der Betrag wieder belastet: Die amerikanische Bank hatte nachträglich festgestellt, dass die Indossamente auf dem Check gefälscht waren. Da im amerikanischen Checkrecht, anders als gemäss in der Schweiz verbindlichem «Genfer Abkommen über die Vereinheitlichung des Wechsel- und Checkrechts», nicht nur für die Reihenfolge der Indossamente, sondern auch für deren Echtheit haftet wird, sind solche Rückbelastungen amerikanischer Checks auch noch nach Jahren möglich. Die Inkassobank in der Schweiz berief sich ihrerseits auf das Auftragsrecht, welches die Rückbelastung des Einreichers stütze.

Der Ombudsman hat in diesem Fall von der gewünschten Vermittlung abgesehen, ging es doch um eine reine Rechtsfrage ohne Ermessensspielraum: Traf die Argumentation der Bank zu, so war die Rückbelastung rechtens; wenn nicht, so müsste die Bank den Schaden tragen. In dieser Situation machte es für den Ombudsman keinen Sinn, überhaupt an die Bank zu gelangen, lediglich um deren bereits aktenkundige Rechtsauffassung noch einmal einzuholen. Er teilte deshalb dem Rechtsdienst des Branchenverbandes mit, auch er neige eher zur Meinung, dass in diesem Fall die Grundsätze des Auftragsrechts zum Tragen kämen, da Ursache des Streits die von der Bank nicht zu verantwortende Eigenheit des amerikanischen Checkrechts war.

Im Berichtsjahr nun meldete sich der Vertreter des Rechtsdienstes erneut. Die betroffene Firma hatte in der Zwischenzeit die Bank eingeklagt und dabei die eigene Position mit einem Parteigutachten gestützt. In der Folge wurde ein Vergleich geschlossen, in welchem die Bank den vollen Checkbetrag bezahlte. Dies war für den Rechtsdienst des Branchenverbandes Grund genug, dem Ombudsman Parteilichkeit vorzuwerfen.

Dieser wies den Vorwurf in aller Form zurück. Er hatte seine Würdigung nach bestem Wissen und Gewissen vorgenommen. Insbesondere unter Juristen sollte akzeptiert sein, dass die rechtliche Würdigung verschieden ausfallen kann, wenn die sich stellenden Fragen bisher weder durch die Literatur noch durch die Rechtsprechung behandelt worden sind. Letzte Klarheit

hätte hier, wie in vielen ähnlichen Fällen, nur ein höchstrichterliches Urteil bringen können. Insofern und im Lichte der Rechtssicherheit war zu bedauern, dass die Angelegenheit durch einen Vergleich erledigt worden war, obwohl sich der Ombudsman natürlich für die Firma über das ohne weitere Kosten erzielte Resultat freute. Er wird selbstverständlich die Überlegungen des Gutachters bei der Behandlung künftiger Fälle in seine Beurteilung einbeziehen.

## **B. Nachwehen der Börseneuphorie**

Im Januar 2000 liess sich der Kunde von seiner Bank über Möglichkeiten zur Anlage von rund CHF 40 000.– beraten, die ihm aus einer Erbschaft zugeflossen waren. Gemäss seinen Angaben liess er dabei die Bank wissen, dass er neben diesem Betrag über kein weiteres Vermögen verfüge, weshalb er keine Risiken eingehen wolle. Die vorhandenen Mittel wurden aber im Anschluss an das vom Kunden geschilderte Gespräch zu gleichen Teilen in Aktien von zwei Beteiligungsgesellschaften angelegt, wovon eine in Unternehmen aus der Medizinaltechnik, die andere generell in Technologiefirmen investierte. Im Frühjahr 2003 wandte sich der Kunde angesichts der in der Zwischenzeit eingetretenen Verluste – von den ursprünglich CHF 40 000.– waren lediglich noch rund CHF 14 000.– vorhanden – an seine Bank: Im Rahmen seiner Abklärungen habe er nachträglich feststellen müssen, dass seine Mittel seinerzeit unzweckmässig und vor allem mit viel zu grossem Risiko angelegt worden waren. Die Bank wies die Vorwürfe zurück. Sie berief sich darauf, dass der Kunde laufend Konto- und Depotauszüge erhalten hatte und es ihm freigestanden wäre, andere Dispositionen zu treffen. Mit dieser Erklärung nicht zufrieden, suchte der Kunde die Hilfe des Bankenombudsman.

Dieser bat die Bank, abzuklären, wie es zu den seinerzeitigen Anlageentscheiden gekommen war. Die Konzentration auf zwei Titel, die zwar innerhalb ihres Beteiligungsgebietes diversifizieren, gesamthaft gesehen aber ausschliesslich in Aktien und zudem in zwei Branchen mit hohen Schwankungen bzw. Verlustrisiko investieren, wäre nur unter ganz besonderen Umständen zu verantworten. Würden die vom Kunden geschilderten Gegebenheiten nur annähernd zutreffen, so hätte allenfalls ein konservativer Anlagefonds empfohlen werden dürfen.

In ihrer Antwort hielt die Bank fest, der Kunde habe ihr keinen Vermögensverwaltungsauftrag erteilt, weshalb der Anlageentscheid in seine Verantwortung falle. Sie wiederholte zudem, der Kunde sei über die Transaktionen dokumentiert worden und er hätte reklamieren können. Überdies führte sie an, für die Schwester des Kunden sei im Rahmen eines Vermögensverwaltungsmandates in die gleichen Titel investiert worden. Er sei möglicherweise davon beeinflusst gewesen und reklamiere nun, nachdem seine Schwester von der Bank zum Teil entschädigt worden sei. In dieser Situation war die Bank vorerst nicht bereit, dem Kunden den Schaden zu vergüten.

Sie übersah dabei, dass eine Bank nicht nur haftbar werden kann, wenn sie im Rahmen eines Vermögensverwaltungsmandates Fehlentscheide trifft. Da der Kunde sich hatte beraten lassen, beschränkte sich die Pflicht der Bank nicht nur darauf, diesen über mögliche Risiken der geplanten Anlagen aufzuklären. Vielmehr hätte sie sein finanzielles Umfeld analysieren und ihre Empfehlungen auf das Ergebnis dieser Abklärungen ausrichten müssen. Der Ombudsman musste der Bank deshalb sehr wohl einen Fehler bei der Anlageberatung vorhalten.

Er schlug vor, den Kunden so zu stellen, als wäre dieser seinerzeit korrekt beraten worden. Es ging mit anderen Worten darum, den vom Kunden erlittenen Verlust in Relation zu einem theoretischen Verlust zu stellen, der in diesem Fall auch bei konservativer Anlage entstanden wäre, wobei die Differenz von der Bank vergütet werden müsste. Letztere zeigte sich nun insofern zu einem Kompromiss bereit, als sie eine Kompensation nicht mehr kategorisch ausschloss. Als Benchmark sah sie aber ein Portefeuille mit einem Aktienanteil von 30% vor und wollte die Mitschuld des Kunden – dieser habe jegliche Kontrolle bzw. rechtzeitige Reklamation unterlassen – durch Übernahme lediglich der Hälfte des so ermittelten Schadens berücksichtigt wissen. Erst auf nochmaliges Insistieren und zusammenfassende Argumentation des Bankenombudsmans hin erklärte sie sich schliesslich bereit, dessen Schlüssel zu übernehmen und den Kunden mit CHF 25 000.– zu entschädigen, was dieser hoch erfreut akzeptierte. Der Ombudsman hatte nicht nur Anlass, sich über einen für den Kunden befriedigend gelösten Fall zu freuen. Vielmehr hatte er die Genugtuung, dass die Bank nach zähen Verhandlungen nicht etwa auf nicht vorhandene Druckmöglichkeiten des Ombudsmans reagierte, sondern sich von dessen Argumentation überzeugen liess.

### **C. Wer erinnert sich nicht mehr – oder lügt?**

Schon in seinem ersten Brief an den Bankenombudsman betonte der Kunde mit Nachdruck, er habe Ende 2000 zwar Aktien kaufen wollen, im Anlagegespräch aber ausdrücklich und wiederholt nach nicht spekulativen Titeln verlangt. Davon ausgehend, dass dieser Forderung Rechnung getragen werde, habe er dem Kauf der zwei von seinem Berater vorgeschlagenen Titel zugestimmt. Erst als diese rasch und massiv an Wert verloren, habe er erkannt, dass sein Wunsch nicht berücksichtigt worden war, er vielmehr spekulative Titel gekauft hatte und deshalb der aufgelaufene Verlust von gegen CHF 30 000.– nur zu einem kleinen Teil auf die allgemein schlechte Börse zurückzuführen war. In der Korrespondenz mit der Bank bezichtigte der Kunde seinen Berater der Lüge und stellte vehement in Abrede, dieser habe ihn, wie von der Bank behauptet, über die mit den gewählten Titeln verbundenen Risiken informiert.

Obwohl in solchen Fällen, wo sich widersprechende Behauptungen einander gegenüberstehen, Vermittlungsbemühungen erfahrungsgemäss wenig aussichtsreich sind, bat der Ombudsman die Bank, ihre Auffassung zu konkretisieren. Die Bank beschrieb daraufhin das umstrittene Beratungsgespräch im Detail. Allerdings stimmte nur die Einleitung – der Kunde habe die Absicht geäussert, rund CHF 30 000.– in Aktien zu investieren – mit der Schilderung des Kunden überein. Laut Darstellung der Bank klärte der Berater den Kunden zunächst grundsätzlich über das Risiko von Aktienanlagen, insbesondere im Lichte der damaligen Marktsituation, auf. Auch die von der Bank empfohlene Palette von Fonds sei präsentiert worden, doch habe der Kunde keine indirekten Investitionen gewünscht. Ebenso habe er die alternativ angebotenen Schweizer Blue Chips ausgeschlagen, da er deren Potenzial als zu gering einschätzte. Erst auf die Frage des Kunden nach weiteren Gelegenheiten sei der Berater auf die umstrittenen Titel zu sprechen gekommen. Er gestand ihnen mittel- bis langfristig durchaus Chancen für eine positive Kursentwicklung zu, und nach Präsentation der damals aktuellen Höchst- und Tiefstkurse sei der Investitionsentscheid vom Kunden gefällt worden. Was den Kenntnisstand des Kunden anbelangte, wies die Bank darauf hin, dieser habe früher schon deutlich spekulativere Anlagen getätigt und beispielsweise für einen weit grösseren Betrag eine Option gekauft.

Der Ombudsman konfrontierte den Kunden mit dieser in alle Einzelheiten gehenden Darstellung der Bank und gab ihm zu bedenken, dass ihr, falls diese Schilderung zutreffen würde, kein Vorwurf gemacht werden könne. Mit dem neuerlichen Insistieren des Kunden, er habe

ausdrücklich darauf bestanden, keine Papiere spekulativer Art zu kaufen, bestätigte sich für den Ombudsman lediglich, dass in diesem Fall keine Annäherung der Standpunkte möglich war. Der resignierten Einsicht des Kunden, Recht haben bedeute nicht Recht bekommen, musste der Ombudsman entgegenhalten, dass gerade die Frage, wer Recht habe, in diesem Fall offen geblieben war.

#### **D. Verluste trotz korrekter Beratung**

Früh im Januar 2003 kontaktierte die Kundin telefonisch den Bankenombudsman. Wie sie ausführte, hatte sie der Bank im Juni 2001 ihre Ersparnisse von rund CHF 100 000.– überbracht mit dem Wunsch, diese risikoarm zu investieren. Entgegen dieser Vorgabe habe ihr die Bank empfohlen, die gesamten Mittel in Aktienfonds anzulegen, ohne sie über das damit verbundene Risiko zu informieren. Im Sinne seiner ständigen Praxis bat der Ombudsman die Kundin, ihre Vorbehalte zunächst direkt gegenüber der Bank zu äussern, offerierte ihr aber seine Hilfe für den Fall, dass die Antwort der Bank nicht befriedigend ausfallen würde. Tatsächlich reichte die Kundin sechs Wochen später ihr Dossier ein, konnte sie sich doch mit den Erklärungen der Bank, die eine Haftung zurückwies, nicht abfinden.

Gemäss Unterlagen war unbestritten, dass sich die Kundin mit Blick auf ihre vorzeitige Pensionierung hatte beraten lassen. Aufgrund des mittels Fragebogen erhobenen Anlegerprofils wurde von der Bank eine Strategie «Ertrag» definiert, welche die Anlage in 25% Aktien und 75% fest bzw. variabel verzinsliche Papiere vorsieht. Diese Strategie und damit die Investition der CHF 100 000.– in die umstrittenen Aktienfonds waren gemäss Darstellung der Bank im Hinblick auf die Anlage von insgesamt rund CHF 500 000.– zustande gekommen. Da die Kundin unter Verweis auf das zum Zeitpunkt des Anlagegesprächs noch nicht erreichte Pensionsalter darauf beharrte, es sei ihr lediglich um die Anlage von CHF 100 000.– gegangen, verlangte der Ombudsman von der Bank eine ergänzende Stellungnahme. Er wollte insbesondere wissen, wie die Bank auf insgesamt zu investierende Mittel von rund CHF 500 000.– gekommen war.

In ihrer Stellungnahme bestätigte die Bank noch einmal, dass eine umfassende Vorsorgeberatung erfolgt war. Dabei habe es sich relativ rasch gezeigt, dass es für die Kundin angesichts ihres persönlichen Umfeldes – sie lebte mit einer älteren Lebenspartnerin zusammen, die für ihren Lebensunterhalt aufkam und diese Bereitschaft auch testamentarisch bestätigen wollte – vorteilhaft wäre, sich ihr Pensionskassenkapital von rund CHF 350 000.– vorzeitig auszahlen zu lassen. Schon bei diesem Gespräch habe die Kundin den Antrag zur Eröffnung eines entsprechenden Freizügigkeitskontos unterzeichnet, worauf einen Monat später auch die Auszahlung des Pensionskassengeldes erfolgte. Die Anlagestrategie «Ertrag» sei mit der Kundin ausführlich besprochen worden. Man habe ihr sowohl die Chancen und Risiken dieser Strategie aufgezeigt als auch die Eigenheiten der zu erwerbenden Fonds anhand von «Fact Sheets» erläutert. Den definitiven Entscheid habe die Kundin erst einen Monat später gefällt, nachdem sie Gelegenheit hatte, den Anlagevorschlag zu Hause zu überdenken.

Dem Ombudsman schien, die Bank sei zu Recht von einem Anlagebetrag von rund CHF 500 000.– ausgegangen. Für seine abschliessende Beurteilung unterzog er deshalb lediglich die umstrittenen Fonds einer näheren Prüfung. Dabei zeigte sich, dass von den investierten Mitteln von rund CHF 100 000.– die Hälfte in einen Strategiefonds mit rund 50% Aktien, rund CHF 30 000.– in einen Aktienindexfonds und CHF 20 000.– in einen Fonds mit Beteiligungen an mittleren Unternehmen investiert worden waren. Über alles gesehen, konnte der Ombudsman attestieren, dass der Anlagevorschlag der Bank dem finanziellen Umfeld der Kundin und ihrer Zurückhaltung

bezüglich Risiko in fast idealer Weise entsprach. Ergänzend musste er der Kundin erklären, dass ihre Vorstellung, die Bank hätte jegliches Verlustpotenzial vermeiden müssen, nicht realistisch ist.

### **E. Börsenauftrag «bestens»**

Per Fax war der Kunde im Oktober 2003 wie folgt an seine Bank gelangt: «Wir haben im Depot Ihrer Bank 70 Aktien Geberit AG und bitten Sie, diese zu verkaufen zum (bestmöglichen) Kurs, d.h., wie wir informiert sind, zwischen ca. 515 und 520 CHF.» Des Weiteren wurde um einen Vorschlag für die Wiederanlage des Erlöses gebeten.

Die Aktien wurden verkauft und dem Kunden zum Kurs von CHF 510.– abgerechnet. Der Kunde stellte nicht in Frage, dass der Handel zu diesem Preis abgewickelt worden war, wollte aber vom Bankenombudsman wissen, ob er nicht «bei der Bank die Differenz zwischen den erhofften CHF 515/520 und dem Abrechnungsbetrag» geltend machen könne. Die entsprechende Rückfrage bei der Bank sei nicht in seinem Sinne beantwortet worden.

Ein Verkaufsauftrag für Wertschriften kann entweder «bestens» oder mit einer Limite erteilt werden. Im ersten Fall wird die Bank sofort zum bestmöglichen Kurs verkaufen, im zweiten darf sie nur verkaufen, wenn die vom Kunden angegebene Limite erreicht ist. Man hätte sich bei diesem Auftrag fragen können, ob angesichts des Zusatzes betreffend den mutmasslichen Kurs mit dem Kunden hätte Rücksprache genommen werden müssen, wie dies der Ombudsman bei unklaren Aufträgen normalerweise verlangt. Angesichts der Wortwahl des Kunden mochte der Bankenombudsman der Bank aber keinen Vorwurf dafür machen, dass sie den Fax des Kunden als Bestens-Auftrag interpretiert hatte: Der Hinweis auf den aktuellen Kurs von ca. CHF 515/520 konnte nicht als Limite interpretiert werden und das Verlangen nach dem bestmöglichen Kurs machte den Auftrag für den Bankenombudsman eindeutig. Auch der Kunde hatte ja in seiner Reklamation von «erhofften» CHF 515/520 gesprochen. Die Bitte um einen Wiederanlagevorschlag belegte ebenfalls, dass dem Kunden wichtiger war, die Titel zu verkaufen, als einen bestimmten Preis zu erzielen.

Der Ombudsman empfahl deshalb dem Kunden, die Sache auf sich beruhen zu lassen. Insbesondere legte er ihm aber nahe, Aufträge inskünftig unzweideutig zu formulieren, d.h. «bestens» oder mit einer klar als solche bezeichneten und bezifferten Limite.

### **F. Aufreibender Titeltransfer**

In diesem Fall erreichte das Dossier den Bankenombudsman auf dem Postweg ohne jegliche Frankatur. Die Kundin widersprach aber der Vermutung des Ombudsman, dies sei absichtlich geschehen, weil sie angesichts ihres Streitfalls ihren Unmut gegenüber allem und jedem, was im Zusammenhang mit Banken steht, habe zum Ausdruck bringen wollen. Die Banken seien vielmehr ihre geschätzten Arbeitgeber bzw. Kunden, weshalb sie auch lange Geduld gezeigt habe. Sie wollte nun aber nicht mehr länger darauf warten, dass ihr die neue Bank den Eingang ihrer Anlagefondsanteile bestätige, mit deren Transfer sie ihre frühere Bank vor über einem Jahr beauftragt hatte.

*In der Tat zeigte das Dossier ein Trauerspiel, in dem sich die Beteiligten zum Nachteil der Kundin jeweils die Schuld zuschoben. Der Auftrag war von der Kundin Anfang Dezember 2001 erteilt worden, und noch im gleichen Monat hatte sie von der beauftragten Bank die Ausgangsanzeige erhalten. Nachdem aber die neue Bank keinen entsprechenden Eingang avisierte, fragte die Kundin mehrmals telefonisch nach und wurde jeweils vertröstet. Ein solcher Übertrag könne bis zu einem halben Jahr dauern. Als die Titel schliesslich auch im Depotauszug Ende Jahr nicht aufgeführt waren, insistierte die Kundin bei der empfangenden Bank. Diese bestätigte lediglich, es sei nichts angekommen und sie müsse sich schon an die beauftragte Bank wenden. Schliesslich wandte sie sich entnervt an den Bankenombudsman.*

*Wie bei jeder Suche machte es auch hier Sinn, dort zu beginnen, wo der gesuchte Gegenstand sich zuletzt befunden hatte, und wenn möglich etwas über dessen Ziel in Erfahrung zu bringen. Der Ombudsman bat deshalb die Kundin, ihm zunächst eine Kopie ihres seinerzeitigen Transferauftrags zur Verfügung zu stellen. Über eine solche verfügte die Kundin leider nicht mehr. Sie konnte aber eine Kopie der Anzeige der beauftragten Bank beibringen, wo klar bestätigt wurde, dass die Anlagefondsanteile am 27. Dezember 2001 aus ihrem Depot ausgebucht worden waren, und woraus auch ersichtlich war, dass die Titel bei der Empfängerbank in Zürich ins Depot der Kundin eingebucht werden sollten. Dazu ist anzumerken, dass solche Titel in den meisten Fällen nicht physisch transportiert werden, sondern bei einer zentralen Depotstelle liegen und lediglich vom Wertschriftenkonto der beauftragten bzw. liefernden Bank auf das Wertschriftenkonto der empfangenden Bank umgebucht werden.*

*Die weiteren Abklärungen ergaben, dass die Titel vom Emittenten, der gleichzeitig als Depotstelle amtierte, wohl auf die neue Bank, jedoch zugunsten einer falschen Geschäftsstelle umgebucht worden waren. Dieser Fehler wurde allerdings nicht entdeckt, reagierte doch weder die betreffende Geschäftsstelle, obwohl sie für eine ihr nicht bekannte Kundin Titel erhielt, noch hatte sich anscheinend die bei der richtigen Niederlassung der Bank von der Kundin immer wieder kontaktierte Mitarbeiterin wirklich um das Problem gekümmert. Die empfangende Bank entschuldigte sich denn auch gegenüber der Kundin, offerierte dieser, um ihr Bedauern zu unterstreichen, eine kleine Aufmerksamkeit und liess den Bankenombudsman wissen, sie habe bereits die nötigen Massnahmen ergriffen, um inskünftig solche unerfreulichen Vorfälle zu vermeiden.*

## **6. Was tun bei Verfall einer Option?**

*Die Kundin hatte auf elektronischem Weg Put-Optionen auf den «Standard and Poors»-Index gekauft, da sie mit fallenden Aktienkursen in Amerika rechnete. Einige Wochen nach dem Kauf bat die Bank im Hinblick auf den Endverfall der Optionen schriftlich und routinemässig um Instruktionen und stellte in Aussicht, ohne spezifische Weisung werde sie die Optionen am zweitletzten Tag der Laufzeit verkaufen. Die Kundin reagierte auf diese Anfrage nicht.*

*In den Tagen vor dem Verfall tendierten die amerikanischen Börsen eher fest, sodass die Kundin zu ihrem Leidwesen keine Möglichkeit hatte, die Optionen mit Gewinn zu verkaufen. Die Situation änderte sich aber schlagartig am letzten Handelstag. In der vorangegangenen Nacht waren die Kurse in den USA unerwartet massiv gefallen und die fraglichen Optionen hatten stark an Wert gewonnen. Allerdings währte das Glück der Kundin nicht lange. Als sie versuchte, die Optionen am letzten Handelstag mittels Electronic Banking zum Verkauf aufzugeben, musste sie feststellen, dass die Bank diese am Vortag bereits (mit Verlust) verkauft hatte.*

*In einer ersten Reaktion reklamierte die Kundin bei der Bank und machte diese für den Verlust resp. entgangenen Gewinn verantwortlich. Die Bank verwies aber auf das Schreiben, mit dem sie die Kundin um Instruktionen bei Verfall gebeten hatte. Die Kundin hatte übersehen, dass darin auch festgehalten war, dass die Bank, bei Ausbleiben der verlangten Instruktionen, routinemässig Optionen, die noch einen Wert aufweisen, am zweitletzten Handelstag bestens verkaufen werde.*

*In der Folge gelangte die Kundin an den Ombudsman. Sie bestritt nicht mehr den Verkauf durch die Bank an sich, machte aber geltend, diese habe durch den Bestens-Verkauf nicht sorgfältig bzw. interessewährend gehandelt. Hätte die Bank die Börsenentwicklung näher verfolgt, hätte sie merken können, dass sich in Amerika ein Einbruch der Kurse abzeichnete. Ein Abwarten mit dem Verkauf um nur einen Tag wäre nach Meinung der Kundin in dieser Situation angebracht gewesen.*

*Der Ombudsman konnte diesen Einwand nicht gelten lassen. Eine Börsentendenz mag sich vielleicht einmal abzeichnen, lässt sich aber nie mit Sicherheit voraussagen. Vordergründig interessewährendes Handeln entpuppt sich dann rasch als willkürlich. In ständiger Praxis überprüft der Ombudsman deshalb in solchen Fällen nur, ob die Bank für diese Art Geschäft einen Prozess, d.h. eine vordefinierte Vorgehensweise, bestimmt hat, ob dieser dem Kunden kommuniziert worden ist und ob sie sich in der Folge auch daran gehalten hat. Da ein Prozess per Definition «neutral» ist, kann er sich zwar einmal zugunsten, ein anderes Mal zuungunsten eines Kunden auswirken. Unsorgfältiges, weil willkürliches Verhalten kann aber damit ausgeschlossen werden.*

*Problematisch stellt sich die Situation bei Instituten, die zwar ebenfalls ankündigen, beim Fehlen von Instruktionen unmittelbar vor Verfall der Optionen jeweils verkaufen zu wollen, die aber den Anspruch erheben, dies «interessewährend» zu tun. Diese Fälle sind naturgemäss viel schwieriger zu beurteilen, da immer erst nachträglich festgestellt werden kann, ob «interessewährend» auch richtig oder zumindest für den Kunden günstig war.*

#### **H. Rasches Handeln bei nicht mehr gedecktem Lombardkredit**

*Der Kunde verfügte bei der Bank über einen Lombardkredit, der allerdings überzogen war, weshalb die Bank zusätzliche Werte als Deckung verlangte. Die entsprechende mündliche Aufforderung bestätigte sie unter Fristansetzung auch schriftlich. Der Kunde verlangte eine Verlängerung der Frist und wollte statt der von der Bank verlangten Wertpapiere oder der Garantie einer anderen Bank eine hypothekarische Deckung beibringen. Da die nötigen Sicherheiten auch nach Ablauf der verlängerten Frist der Bank nicht vorlagen, verkaufte sie einen Teil der bei ihr hinterlegten Titel des Kunden. Dieser machte geltend, der Verkauf sei im ungünstigsten Zeitpunkt erfolgt und habe ihm einen unnötigen Verlust von CHF 50 000.– verursacht. Zusätzlich argumentierte er, ein Verkauf wäre überhaupt nicht nötig gewesen, da nicht nur die Höhe der Belehnung seiner Liegenschaft, sondern auch ein Barguthaben seiner Ehefrau das Risiko der Bank in weit grösserem Umfang als nötig abgedeckt hätte.*

Da die eingereichten Unterlagen zeigten, dass der Kunde wiederholt hypothekarische Deckung angeboten hatte und diese nie in der gebotenen Klarheit zurückgewiesen worden war, verlangte der Ombudsman von der Bank eine Stellungnahme zu diesem Punkt.

Diese konnte den Ablauf der fraglichen Kontakte mit dem Kunden, offensichtlich gestützt auf akribische Aufzeichnungen des Kundenberaters, in allen Details wiedergeben. Demnach hatte der Berater seinen Kunden bereits am 24. Februar 2003 auf eine Limitenüberschreitung von CHF 6 600.– aufmerksam gemacht und Nachdeckung verlangt. Diese blieb aus, und die Unterdeckung erhöhte sich aufgrund einer dramatischen Marktentwicklung auf rund CHF 67 000.–. Dem vorgeschlagenen Verkauf eines Teils seiner Titel widersetzte sich der Kunde, weshalb die Bank mündlich eine weitere Frist von 48 Stunden setzte und dies auch schriftlich bestätigte. Am Folgetag bekräftigte der Berater die Bitte um zusätzliche Deckung. Am Montag, 3. März 2003, bestätigte der Kunde den Erhalt des Briefs. Er verlangte einen weiteren Aufschub, da er ins Ausland reisen und seine dortige Bank mit dem Übertrag der nötigen Gelder beauftragen wollte. Die Frist wurde deshalb bis zum 7. März 2003 verlängert. Der bei dieser Gelegenheit erstmals und eher am Rande vorgebrachte Vorschlag des Kunden, den Schuldbrief auf seiner Liegenschaft zu erhöhen, sei vom Berater als für die Deckung eines Lombardkredites ungeeignet zurückgewiesen worden. Der Versuch einer weiteren Kontaktnahme mit dem Kunden am 11. März 2003 misslang, und die nötige Anzahl Titel wurde verkauft. Die Bank hielt zudem fest, eine Erhöhung der Hypothek innerhalb der notwendigen Frist wäre auf keinen Fall möglich gewesen. Auch den Einwand des Kunden, das Guthaben seiner Frau hätte die nötige Sicherheit gegeben, liess die Bank nicht gelten, da dafür eine formelle Verpfändung notwendig gewesen wäre.

Der Ombudsman musste sich diesen Argumenten anschliessen. Werden bei einem Lombardkredit die von der Bank festgelegten Belehnungsgrenzen von den hinterlegten Wertschriften nicht eingehalten, so darf die Bank eine zusätzliche Sicherheit verlangen. Sie hat auch das Recht, zu bestimmen, welche Sicherheiten ihr genehm sind. Vertragsgemäss steht es ihr auch zu, die nötigen Verkäufe bei ihr liegender und als Sicherheit haftender Wertschriften vorzunehmen, wenn der Kunde ihrer Aufforderung, zusätzliche Sicherheit zu leisten, nicht fristgerecht nachkommt.

## **I. Überwachung des Zahlungsverkehrs unter einem Baukredit**

Die Bank schloss mit den Kunden, einem Ehepaar, einen Baukreditvertrag ab. Die Eheleute entschlossen sich, ihr Einfamilienhaus von einem Generalunternehmer schlüsselfertig erstellen zu lassen. Nach einigen Monaten Bauzeit wurde eine Überschreitung des Baukredites festgestellt. Die Eheleute verschafften sich daraufhin mit Hilfe der Bank und des Generalunternehmers einen Überblick über die Begleichung der Handwerkerrechnungen und mussten dabei feststellen, dass Zahlungen im Betrag von rund CHF 20 000.– nicht gerechtfertigt waren. Sie warfen der Bank vor, die Auszahlungen nicht überwacht zu haben. Da die Bank nicht auf eine Ersatzforderung eintreten wollte, gelangten die Kunden an den Ombudsman.

Dieser musste sich zuerst einen Überblick über das komplexe Vertragswesen verschaffen, welches die Verantwortlichkeiten zwischen den Parteien regelte. Im Speziellen interessierte ihn die Regelung der Zeichnungsbefugnisse und die Umschreibung der Pflichten des Generalunternehmers. Dabei zeigte sich der folgende, in solchen Fällen klassische Ablauf: Die Bank führte für den Generalunternehmer ein Generalunternehmerkonto (GU-Konto) in Form eines Kontokorrents und für die Bauherrschaft ein Baukonto, auf welchem der Baukredit ausgesetzt



war. Über das Baukonto waren die Eheleute, über das GU-Konto der Generalunternehmer verfügungsberechtigt. Die Bauherrschaft überwies vom Baukonto Teilsummen auf das GU-Konto. Der Generalunternehmer bezahlte dann die Rechnungen der Handwerker und Lieferanten.

Die Eheleute hatten u.a. auch eine Generalunternehmererklärung unterzeichnet, worin die Zusammenarbeit zwischen den Parteien geregelt und die entsprechende Verantwortung detailliert zugeordnet waren. Insbesondere verpflichtete sich der Generalunternehmer darin, sämtliche im Auftrag der Bauherrschaft von der Bank auf sein GU-Konto geleisteten Zahlungen nach Massgabe des Baufortschritts zu verwenden sowie alle Arbeiten und Lieferungen gleichmässig zu bezahlen. Der Generalunternehmer hatte zudem gegenüber der Bank eine Erklärung unterzeichnet, mit welcher er versicherte, sämtliche vom Bauherrn auf das GU-Konto geleisteten Zahlungen ausschliesslich für am Bau beteiligte Handwerker und Lieferanten zu verwenden.

Aus dieser Aktenlage ergab sich eindeutig, dass im vorliegenden Fall die Verantwortung für die Zahlungen an Handwerker und Lieferanten allein beim Generalunternehmer, dem Vertragspartner der Eheleute, lag. Der Ombudsman konnte daher keine Ersatzpflicht der Bank erkennen und musste die Eheleute diesbezüglich an den Generalunternehmer verweisen.

## **J. Definitive Zahlung trotz Irrtum des Auftraggebers**

Eine Immobilien-Treuhandfirma erteilte ihrer Bank (Auftraggeber-Bank) den Auftrag, CHF 26 000.– auf das Hypothekarkonto eines Kunden, dessen Liegenschaft sie verwaltete, bei dessen Bank (Empfängerbank) zu überweisen. Nachträglich stellte sie fest, dass sie den Betrag irrtümlich aus eigenen Mitteln statt zulasten des ebenfalls bei der Auftraggeber-Bank geführten, aber kein genügendes Guthaben aufweisenden Mietzinskontos ihres Kunden bezahlt hatte. Obwohl die Treuhandfirma die Empfängerbank noch am Tag der Gutschrift über ihren Irrtum informierte und eine Rückerstattung des Betrages verlangte – ihr Kunde und Hypothekarschuldner wäre mit einer Rückgängigmachung der Zahlung einverstanden gewesen –, verweigerte die Empfängerbank eine Rückzahlung.

Da ein Zahlungsauftrag vom Auftraggeber grundsätzlich so lange widerrufen werden kann, als der Betrag noch nicht beim Empfänger gutgeschrieben ist, bat der Ombudsman die Empfängerbank um eine detaillierte Darstellung dieses Zahlungsablaufs. Die Bank legte ausführlich dar, dass beim Eintreffen der Irrtumsmeldung der Betrag dem Begünstigten schon gutgeschrieben war und eine nachträgliche Rückerstattung deshalb nicht in Frage kommen konnte, weil der Betrag zur Begleichung bereits fälliger Zinsen und Amortisationen auf dem Hypothekarkonto bestimmt war. Damit war die Haltung der Bank aus rechtlicher Sicht korrekt und nicht zu beanstanden. Der Ombudsman stellte aber in Frage, ob das Ergebnis auch gerecht sei. Es war bereits vorher bekannt, dass die finanzielle Lage des Empfängers der Zahlung angespannt war. Die Empfängerbank hatte deshalb – wirtschaftlich betrachtet – vom Fehler der Treuhandfirma profitiert. Auch wenn die Bank nichts dazu beigetragen hatte, war doch festzustellen, dass die Treuhandfirma für ihren Fehler überaus hart «bestraft» war. Mit dieser Überlegung konfrontiert, versicherte die Bank, sie lasse sich in solchen Fällen stets auch von den Kriterien Fairness und Gerechtigkeit leiten und sehe auch, dass sie vom Fehler eines Mitarbeiters der Treuhandfirma profitiert habe. Sie erklärte sich deshalb bereit, der Treuhandfirma einen Betrag von CHF 10 000.– zu vergüten. Die Treuhandfirma nahm dieses alles andere als selbstverständliche Angebot dankend an.

## **K. Gefälschter Zahlungsauftrag – wer trägt den Schaden?**

Mit einem Brief, datiert vom 5. Dezember 2003, war die Bank aufgefordert worden, zulasten ihres Kunden, der sich vorübergehend auf den Philippinen aufhielt, den Betrag von USD 3 500.– zugunsten des Kontos einer Drittperson bei einer Bank in Thailand zu überweisen. Der Auftrag ging bei der Bank am 9. Januar 2003 ein, und die Überweisung erfolgte mit Valuta vom 14. Januar 2003. Aufgrund der Belastungsanzeige reagierte der Kunde und informierte die Bank, dass der Auftrag nicht von ihm stammte. Ein nächster brieflicher Auftrag, dieses Mal über USD 3 000.– ebenfalls gefälscht, konnte dadurch rechtzeitig gestoppt werden. Auf die Reklamation des Kunden hin verwies die Bank auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wonach für Risiken aus Fälschungen der Bankkunde haftet, sofern die Bank nicht ein grobes Verschulden trifft. Im konkreten Fall hatte sie die Aufträge anhand der Unterschriften geprüft und keine Abweichung vom bei der Bank registrierten Muster feststellen können. In der Folge wandte sich im Auftrag des Kunden dessen Mutter an den Ombudsman.

Ein Unterschriftenvergleich zeigte auch für den Ombudsman keine ins Auge springende Abweichungen. Der Kunde machte aber zu Recht weitere Punkte geltend, die der Bank hätten auffallen können bzw. müssen. So wies er darauf hin, dass der Auftrag in englischer Sprache abgefasst war, obwohl es sich beim Kontoinhaber um einen Deutschschweizer handelte. Ferner habe er noch nie einen schriftlichen Zahlungsauftrag erteilt oder eine Überweisung nach Thailand verlangt. Zu guter Letzt sei sein Sparkonto durch die Ausführung des Auftrags auch noch überzogen worden. Aber auch aufgrund des Auftrages selbst ergaben sich Fragen. So trug er ein falsches Datum (5. Dezember 2003 statt 2002), und die Darstellung der Kontonummer wich nicht nur von der richtigen Form ab, sondern war auch falsch, indem zwei Ziffern vertauscht waren. Ausserdem war die Adresse der Bank ungewöhnlich, weil an das «Customer Service Department» gerichtet. Der Ombudsman vertrat deshalb die Meinung, die Bank hätte zwar nicht aufgrund der Unterschrift oder aufgrund eines einzelnen der genannten Merkmale aufmerksam werden müssen. Angesichts der Häufung von Ungereimtheiten wäre aber eine erhöhte Vorsicht am Platz gewesen. Die Bank liess sich durch diese Argumentation nicht von ihrer Haltung abbringen. Sie ging auf jedes einzelne dieser Merkmale ein und legte dar, weshalb es, für sich allein betrachtet, nicht von grosser Bedeutung sei. Unter Verweis auf die Praxis, in der solche Ungereimtheiten immer wieder vorkämen, lehnte sie eine Haftung definitiv ab.

Damit konnte der Ombudsman nur die Argumente der Bank an den Kunden weiterleiten und seine abweichende Beurteilung darlegen. Dem Kunden blieb es überlassen, eine verbindliche Beurteilung des Grades der Sorgfaltspflichtverletzung der Bank durch den Richter zu erwirken.

## **L. Fehlende Kontobelastung gilt nicht als Geschenk**

*Im Sommer 2000 hatte der Kunde seine Bank beauftragt, sein Guthaben von CHF 50 000.– bei der Betriebskasse seines Arbeitgebers, die ebenfalls von der Bank geführt wurde, auf sein normales Sparkonto zu übertragen. Während die Gutschrift auf dem Sparkonto erfolgte, unterblieb die Belastung seines Kontos bei der Betriebskasse. In der Folge erhielt er jährlich Auszüge für sein Betriebskassenkonto, auf denen das ursprüngliche Guthaben samt jeweiligem Zins weiter ausgewiesen wurde. Erst gut drei Jahre später, als der Kunde gemeinsam mit der Bank seine Vermögenssituation im Hinblick auf den Kauf einer Liegenschaft überprüfte, stellte die Bank ihren Irrtum fest. Sie teilte dem Kunden schriftlich mit, sie habe ihm den fraglichen Betrag samt Zinsen nachträglich auf dem Sparkonto belastet. Dabei berief sie sich auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche ein Verrechnungsrecht stipulieren. Dem Hinweis des Kunden, der Irrtum liege so weit zurück, dass das Recht auf Korrektur wohl verjährt sei, stellte sie ihre Verwunderung gegenüber, dass er ihren Fehler nicht schon damals bemerkt und sie darauf aufmerksam gemacht hatte. Um eine neutrale Beurteilung zu erhalten, wandte sich der Kunde an den Ombudsman.*

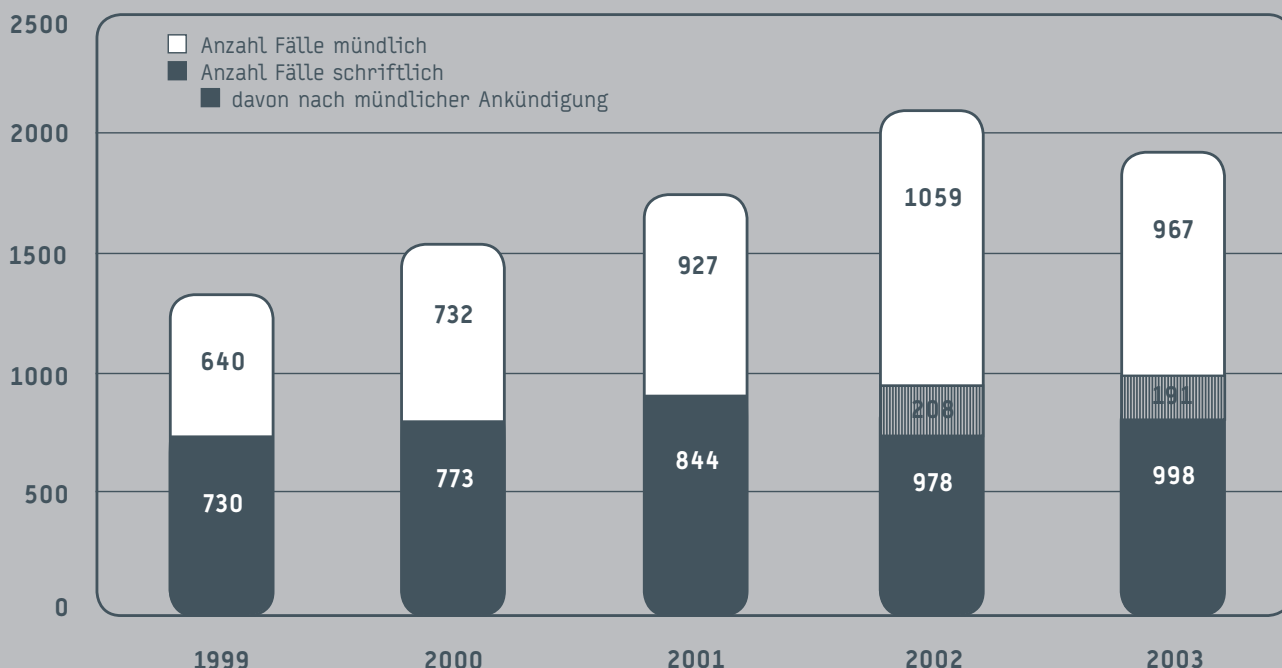
*Der grundsätzliche Vorgang, dass die Bank dem Kunden auf dem einen Konto CHF 50 000.– gutgeschrieben hatte, ohne denselben Betrag auf dem anderen Konto zu belasten, war unbestritten. Dieser Irrtum der Bank führte zu einer ungerechtfertigten Bereicherung des Kunden. Da kein Ausnahmefall festzustellen war, kam der gesetzliche Grundsatz zum Tragen, wonach der Bereicherte den ihm ungerechtfertigt zugeflossenen Betrag zurückerstatten muss. Daran änderte auch der Einwand des Kunden nichts, dass die Bank den Fehler bereits früher hätte feststellen können und müssen. Immerhin könnte mit gleichem Recht behauptet werden, auch der Kunde hätte die Fehlbuchung bemerken müssen. Ergänzend hielt der Ombudsman gegenüber dem Kunden fest, dass das vom Gesetz vorgesehene Resultat zweifellos auch dem normalen Rechtsempfinden entspricht.*

# Statistik

Wie in der Einleitung bereits erwähnt, hat die Zahl der eingereichten Fälle im Berichtsjahr erstmals seit Bestehen der Ombudsstelle nicht mehr zugenommen. Insgesamt wurden letztes Jahr 2 113 Kundenanfragen behandelt, 88 weniger als im Vorjahr (2 201), was einer Abnahme von 4% entspricht. Der Rückgang war vor allem im letzten Quartal bei den telefonischen Anfragen spürbar. Im Ganzjahresvergleich gingen diese von 1 059 auf 967 zurück.

Die Zahl der Fälle, die auf dem Korrespondenzweg eingereicht und bearbeitet wurden, stagnierte im Berichtsjahr auf hohem Niveau. In Zahlen ausgedrückt war ein zufallsbedingter Zuwachs von 4 Fällen zu verzeichnen, und zwar von 1 142 auf 1 146. Von diesen konnten 998 (2002: 978) abgeschlossen werden, während 148 (163) über das Jahresende hinaus pendent blieben. Gesamthaft gesehen wurden also 1 965 der 2 113 Kundenanfragen erledigt. 191 der im Berichtsjahr schriftlich eingereichten Fälle waren zuvor schon mündlich bearbeitet worden. 2002 kam dies 208 Mal vor.

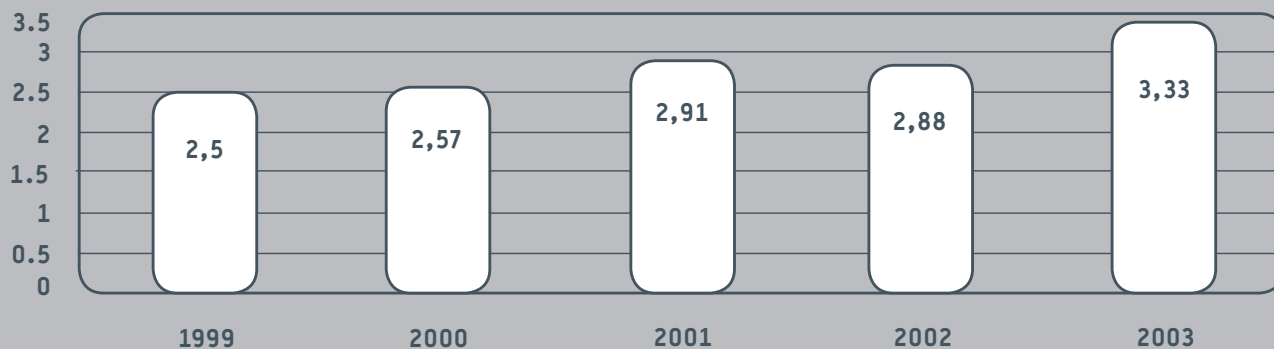
## Entwicklung der abgeschlossenen Fälle



Seit einigen Jahren kann eine Tendenz zu vielschichtigeren und damit arbeitsintensiveren Fällen festgestellt werden. Dies führt teilweise zu längeren Bearbeitungszeiten. Da die Kundenanliegen überdies nicht regelmässig anfallen, kann es auch zu Engpässen beim Bankenombudsman kommen. Zudem benötigen Rückfragen beim Kunden oder das Abwarten von Stellungnahmen der Bank zwangsläufig Zeit.

Allerdings liegt die Hauptursache für die durchschnittlich längeren Bearbeitungszeiten in der Zunahme der komplexen und damit arbeitsintensiveren Fälle. Diese Tendenz soll im Folgenden anhand des Briefwechsels mit den Banken verdeutlicht werden. Zu diesem Zweck wurde die absolute Zahl der an die Banken gerichteten Briefe (pro Jahr) erfasst und in Beziehung zur Zahl der abgeschlossenen Fälle (mit Intervention bei der Bank) gesetzt. Mit anderen Worten: Die Zahl der (an die Bank gerichteten) Briefe pro Fall soll hier als eine Art Massstab für die Komplexität dienen. Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung dieser Kennzahl über die letzten fünf Jahre.

#### **Durchschnittliche Anzahl Briefe an die Bank pro Intervention**

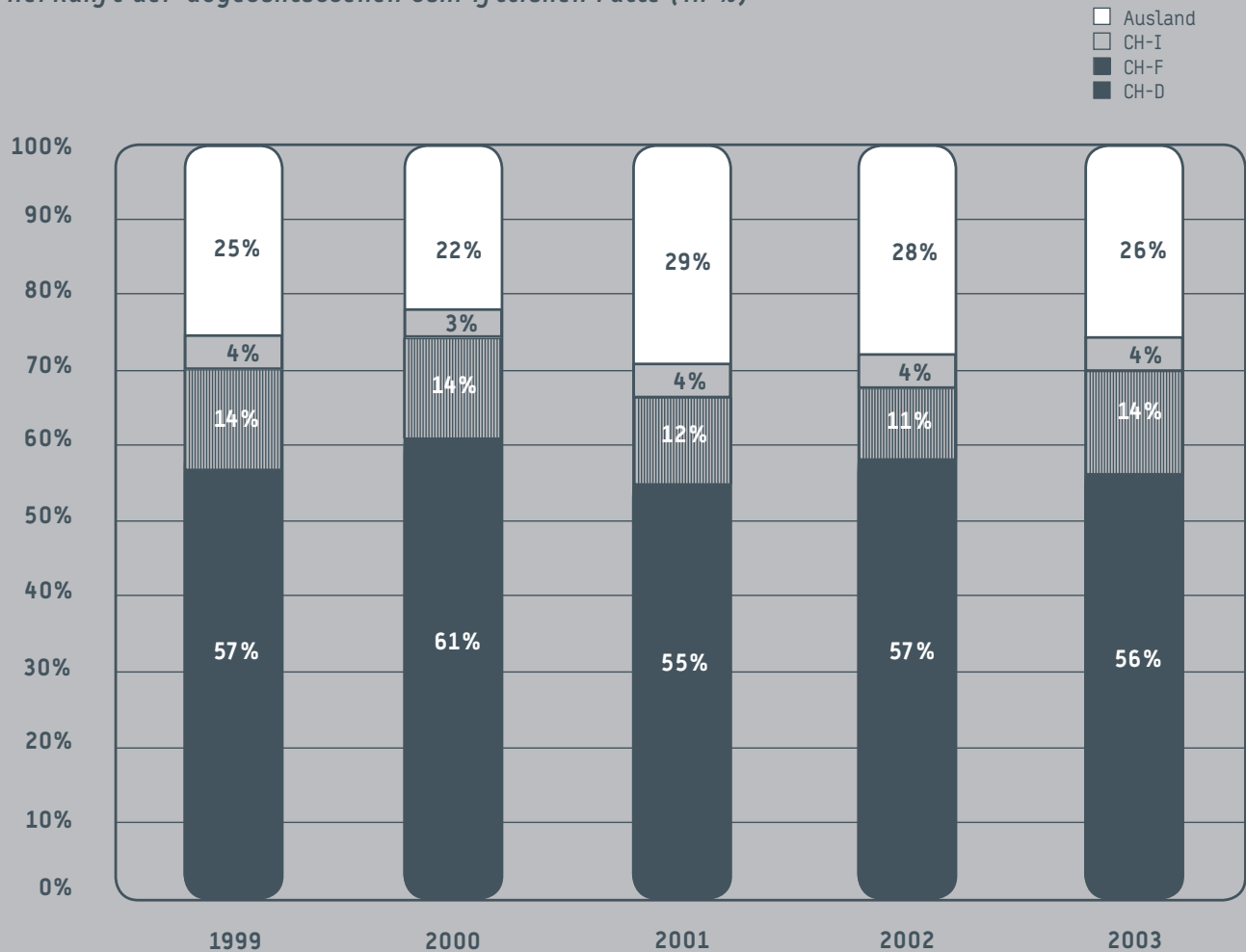


Die Gesamtzahl der jährlich an die Banken gerichteten Schreiben nahm innerhalb von fünf Jahren von 732 auf 1 282 zu, was eine Steigerung von 75% bedeutet. Die Anzahl der Interventionen stieg im gleichen Zeitraum, zwar etwas weniger stark, aber ebenfalls deutlich von 293 auf 385 (+31%). Daraus ergibt sich nach Adam Riese, dass vor fünf Jahren ein Fall nach durchschnittlich 2,50 Briefen an die Bank abgeschlossen werden konnte. 2003 waren dafür pro Intervention 3,33 Schreiben nötig.

Als direkte Folge dieser verschiedenen Entwicklungen konnten letztes Jahr nur noch knapp 50% der Anfragen (gegenüber noch 60% im Vorjahr) innerhalb eines Monats abgeschlossen werden. In 32% der Fälle (2002: 23%) betrug die Behandlungsdauer mehr als zwei Monate.

Im Folgenden soll etwas detaillierter auf einige Aspekte unserer Tätigkeit eingegangen werden. Eine verlässliche Analyse ist aber nur für die schriftlichen Fälle möglich, über die wir uns ein abschliessendes Urteil bilden konnten und deren Ausgang bekannt ist. Wir konzentrieren uns deshalb für die folgenden statistischen Angaben auf die 998 schriftlich eingereichten Fälle, die in der Berichtsperiode abgeschlossen werden konnten. Aufgeteilt nach der Herkunft der Kunden, ergibt sich das folgende Bild.

### Herkunft der abgeschlossenen schriftlichen Fälle (in %)

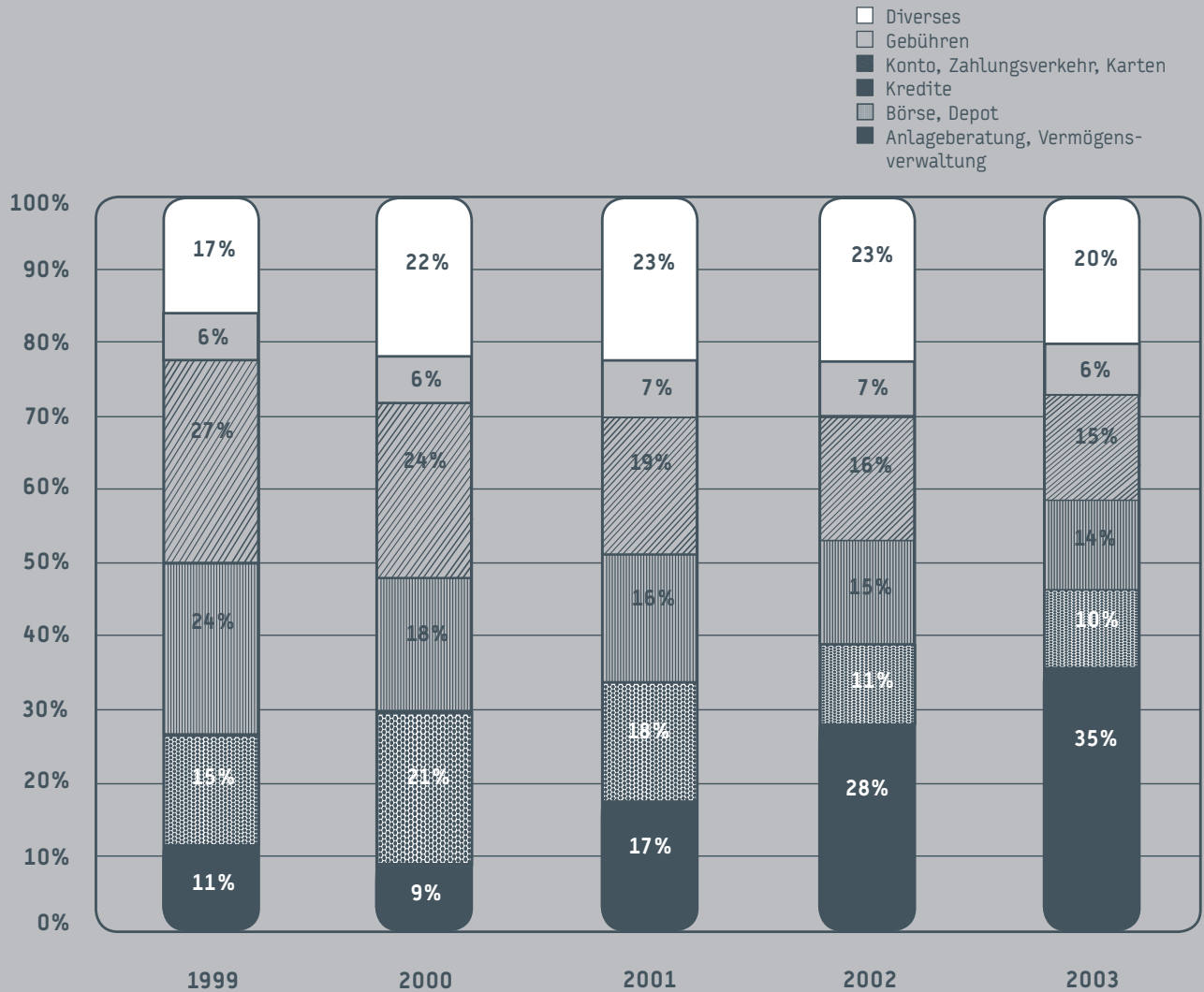


Auch im Berichtsjahr blieben die Anfragen aus den drei Landesteilen bzw. dem Ausland mehr oder weniger konstant. Betrachtet man nur die Fälle inländischer Kunden, so entsprechen die Anteile aus den drei Sprachregionen mehr oder weniger dem Verhältnis der Wohnbevölkerung.

Mit 7% blieb im letzten Jahr auch der Anteil der Anfragen von Geschäftskunden konstant. Unter Geschäftskunden verstehen wir juristische Personen einschliesslich Personengesellschaften und Einzelfirmen.

Wie in den vergangenen Jahren liessen sich gegen 20% der Kunden durch eine Drittperson vertreten. Oft wählen Anwälte diesen Weg, um für ihre Mandanten eine rasche und kostengünstige Lösung zu erreichen. Auch Treuhänder, Verwandte und Bekannte treten als Vertreter von sich beschwerenden Bankkunden auf. Die Aufteilung nach Sachgebieten präsentiert sich wie folgt.

**Entwicklung der Anteile der Sachgebiete (abgeschlossene schriftliche Fälle, in %)**

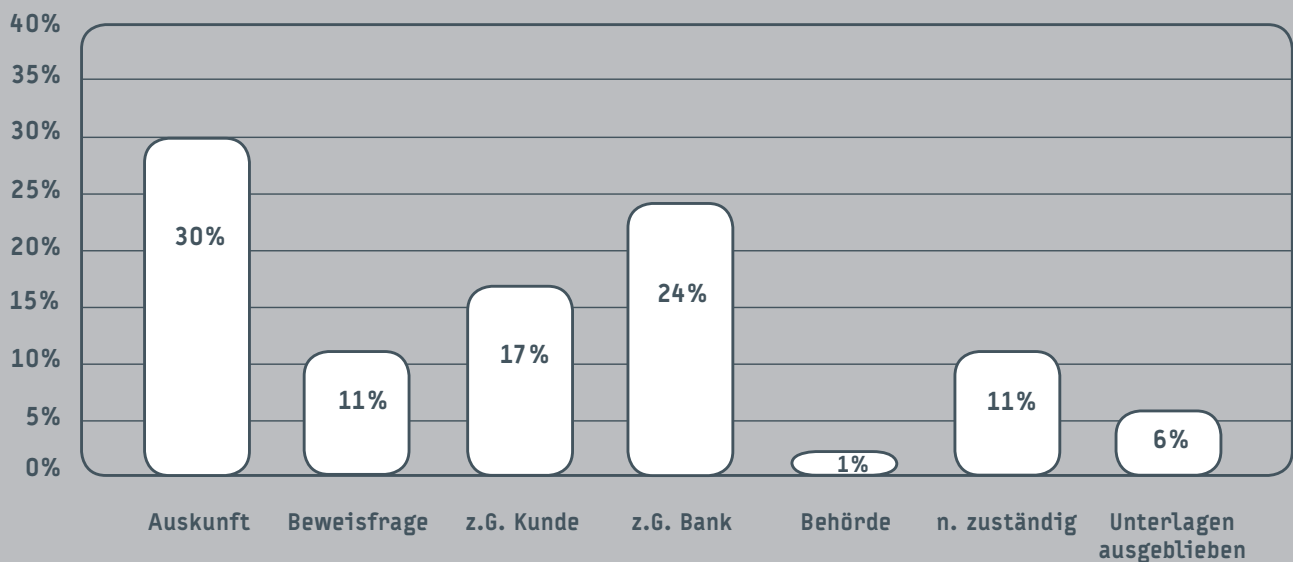


Um eine aussagekräftige Darstellung der verschiedenen Sachgebiete erreichen zu können, wurden die in früheren Geschäftsberichten separat ausgewiesenen Teilgebiete Konto/Sparheft (7%), Zahlungsverkehr (6%) und Karten (2%) einerseits sowie Kredit (5%), Hypothek (8%) und Konsumkredit/Leasing (1%) andererseits zusammengezogen. Auch im Berichtsjahr machten die Fälle aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung den grössten Brocken aus; deren Anteil nahm noch einmal deutlich zu, und zwar von 28% auf 35%. Leicht rückläufig waren hingegen die Zahlen bei der zweiten Kategorie des Wertschriftengeschäftes, der Abwicklung von Börsentransaktionen und der Wertschriftenadministration (Depotgeschäft). Ihr Anteil verringerte sich leicht, und zwar von 11% auf 10%. Auch im letzten Jahr waren also fast 5 von 10 unterbreiteten Fällen dem Wertschriftengeschäft zuzuordnen, was bestimmt immer noch die schwierige Börsensituation der letzten Jahre widerspiegelt.

Wie eingangs erwähnt, beziehen sich die genannten Prozentsätze auf die schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Kundenanfragen. In 38% dieser insgesamt 998 Fälle hatte der Ombudsman Anlass, bei der Bank zu intervenieren und von dieser eine Stellungnahme zu verlangen. Im Vorjahr hatte diese Quote bei 29% gelegen. Zur Hauptsache ist die Zunahme der Interventionen auf den Sektor Anlageberatung/Vermögensverwaltung zurückzuführen.

In 62% der Anfragen konnte nach einer gründlichen Analyse der vom Kunden eingereichten Unterlagen ohne Rückfrage bei der Bank direkt eine abschliessende Antwort erteilt werden. Diese kann beispielsweise darin bestehen, dass dem Kunden ein von ihm nicht verstandener Sachverhalt erklärt wird. Ein weiteres Beispiel stellen Fälle dar, in denen der Kunde noch nicht direkt bei der Bank reklamiert hat und er vom Ombudsman aufgefordert wird, dies zuerst zu tun. In der unten stehenden Tabelle, in der dargelegt wird, mit welchem «Resultat» die Fälle abgeschlossen wurden, machte diese Gruppe (unter «Auskunft» subsumiert) exakt 30% aus.

### Schriftliche Fälle 2003 nach Resultat (in %)



In Fällen, wo sich Kunde und Bank so diametral widersprechen, dass eine Klärung des Sachverhalts, wenn überhaupt, nur mit einem Beweisverfahren (Beweisfrage 11%) möglich wäre (wozu dem Bankenombudsman die Kompetenz fehlt), wird der Kunde auf den Rechtsweg verwiesen, wenn er auf seinen Ansprüchen beharren will.

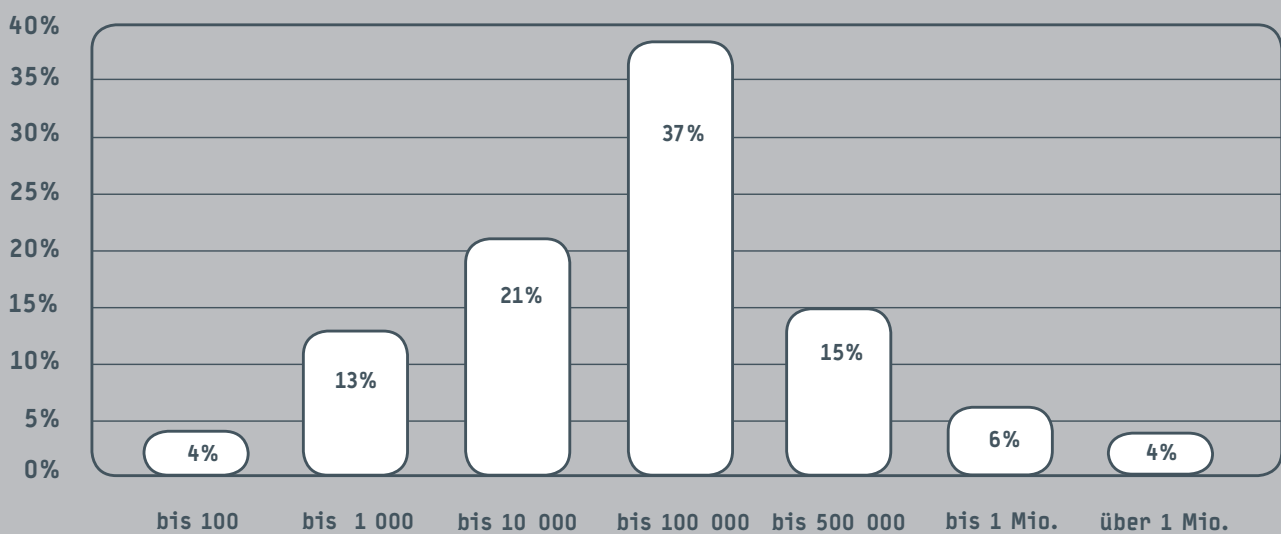
Hatte der Ombudsman, gestützt auf die ihm vom Kunden unterbreiteten Informationen und zugestellten Unterlagen, Ursache, bei der Bank vorstellig zu werden, so war seine Intervention auch letztes Jahr in etwa der Hälfte der Fälle insofern gerechtfertigt, als die Bank veranlasst wurde, eine Korrektur vorzunehmen bzw. den Kunden ganz oder teilweise zu entschädigen. In der obigen Tabelle sind die entsprechenden Kategorien unter z.G. Kunde (17%) aufgeführt. Fälle, in denen schon eine Behörde, z.B. ein Gericht, tätig war (knapp 1%), werden vom Ombudsman nicht bearbeitet. Dies gilt auch für Anliegen, die nicht eine Bank, sondern beispielsweise einen selbstständigen Vermögensverwalter oder eine Versicherung betreffen oder geschäftspolitischer Natur sind, wie z.B. die Gestaltung der Konditionen. Bei derartigen Fällen erklärt sich der Ombudsman als nicht zuständig (11%). Die Kategorie «Unterlagen ausgeblieben» (6%) betrifft Fälle, bei denen Kunden nach Eingang der Klage aufgefordert wurden, dem Ombudsman zusätzliche Angaben zu liefern, dieser Aufforderung dann aber trotz Rückfrage nicht Folge leisteten.



Kommt der Bankenombudsman zum Schluss, dass tatsächlich ein Fehlverhalten einer Bank vorliegt und dass dieses zu einem Schaden für den Kunden geführt hat, fordert er die Bank auf, den Kunden ganz oder teilweise (je nach Art des Verschuldens) zu entschädigen. Diese kommt seinem Begehren praktisch immer nach. In den wenigen Fällen, wo die Bank trotz begründeter Aufforderung des Bankenombudsman dazu nicht bereit ist, werden dem Kunden die für ihn sprechenden Argumente am Schluss des Verfahrens dargelegt und es wird ihm anheim gestellt, seine Interessen auf dem Rechtsweg zu verfolgen. Wie diese Fälle ausgehen, bleibt dem Ombudsman leider meistens verborgen.

Auf eine Frage, die dem Ombudsman immer wieder gestellt wird, soll die letzte Tabelle Auskunft geben.

#### **Aufteilung der Fälle 2003 nach Streitwert (in %)**



Wo dies möglich ist, wird jeweils auch versucht, die Schadenssumme zu erheben. Letztes Jahr war dies etwa bei der Hälfte der Klagen der Fall. Auch wenn die Erfassungsweise der Schadenshöhe zurzeit überarbeitet wird, um noch aussagekräftigere Angaben gewinnen zu können, sind auch so interessante Erkenntnisse möglich. So wird ersichtlich, dass die eigentlichen Bagatellfälle mit Schadenssummen von unter CHF 100.- nicht sehr zahlreich waren. Es zeigt sich aber auch, dass in mehr als 80% der Fälle um durchaus substanzielle Summen gestritten wurde.

# Nachrichtenlose Vermögenswerte

*Die dem Schweizerischen Bankenombudsman unterstellte Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte, welche berechnigte Personen bei deren Suche nach mutmasslichen Kundenbeziehungen mit Banken in der Schweiz unterstützt, verzeichnete im Berichtsjahr eine Zunahme der behandelten Anträge von beinahe 20%. Dies bestätigt, dass die Möglichkeit einer zentralen Suche einem weit verbreiteten Bedürfnis entspricht.*

## **A. Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg) vom 1. Juli 2000**

*Grundlage der Tätigkeit der Anlaufstelle bilden die «Richtlinien der SBVg über die Behandlung nachrichtenloser Konten, Depots und Schrankfächer bei Schweizer Banken» vom 1. Juli 2000, ein weltweit wohl einzigartiges System.*

*Stellt eine Bank fest, dass der Kontakt mit dem Kunden abgebrochen ist, so hat sie neben dem Schutz der Werte vor unberechtigtem Zugriff und deren interessewahrender Weiterverwaltung von sich aus angemessene aktive Suchmassnahmen zu ergreifen.*

*Führen diese Massnahmen nicht zum Kontakt mit Berechtigten, so gilt die betroffene Kundenbeziehung als nachrichtenlos und muss der von der SIS Aktienregister AG (SAG) geführten zentralen Datenbank gemeldet werden. Die Richtlinien legen fest, dass 10 Jahre nach dem letzten Kontakt mit dem Kunden oder seinem Bevollmächtigten eine Kundenbeziehung in jedem Fall als nachrichtenlos gilt.*

*Auf der anderen Seite können sich berechnigte Personen, die nicht wissen, von welcher Bank die gesuchten, in der Schweiz vermuteten Werte verwaltet werden, an die Anlaufstelle wenden. Anhand eines Fragebogens und eingereicherter Dokumente wird eine Vorprüfung der Legitimation durchgeführt. Erscheint ein Gesuch als berechnigt, wird die Anfrage in die zentrale Datenbank eingegeben, wo mögliche Übereinstimmungen zwischen diesem gesuchten und den von den Banken gemeldeten Namen ermittelt werden.*

*Beurteilt die Anlaufstelle eine vom System aufgrund phonetischer Kriterien ermittelte Übereinstimmung als plausibel, so erhält die meldende Bank das Dossier zur näheren Überprüfung. Der Entscheid, ob die gesuchte Kundenbeziehung der gemeldeten entspricht, obliegt der kontoführenden Bank, kann aber vom Bankenombudsman schon beim leisesten Zweifel überprüft werden.*

## **B. Was die Anlaufstelle nicht kann**

*Da sich die Meldepflicht der Banken auf – gemäss SBVg-Richtlinien – als nachrichtenlos zu betrachtende Kundenbeziehungen beschränkt, kann die Anlaufstelle bei gewissen Fragestellungen nicht behilflich sein. So kann insbesondere die wohl für alle Berechnigten wichtigste Frage, ob bei irgendeiner Bank tatsächlich eine Kundenbeziehung besteht, nicht beantwortet werden. Verläuft eine Suche über die Anlaufstelle erfolglos, so besteht die Aussage der Anlaufstelle lediglich in der Information, dass (im Moment) keine Vermögenswerte als nachrichtenlos gemeldet sind.*

*In gewissen Fällen kann es für Anfragende auch wichtig sein, zu wissen, ob früher eine inzwischen aufgelöste Kundenbeziehung bestanden hat. Da aber auch saldierte Vermögenswerte gemäss Richtlinien nicht als nachrichtenlos gelten, kann die Anlaufstelle auch hier keine Klarheit schaffen.*

*Es ist auch nicht möglich, mit einem Rundschreiben über die Anlaufstelle alle Banken direkt anzufragen oder diesen die Meldung über den Tod eines Erblassers zukommen zu lassen.*

## **C. Werte aus der Zeit vor dem Ende des Zweiten Weltkrieges**

*Nach wie vor erhält die Anlaufstelle zahlreiche Anfragen betreffend Werte, die vor 1945 möglicherweise bei einer Bank deponiert wurden und bei denen seither kein Kontakt mehr zwischen Kunde und Bank stattgefunden hat. Die Zuständigkeiten in diesem Fall sind nicht ganz einfach.*

### **Contact Office for Swiss Bank Accounts Being Dormant since World War II, Basel**

Diese Stelle ist zuständig für Auskünfte und Ansprüche betreffend die von der SBVg im Jahr 1997 veröffentlichten Namenslisten der zum Zeitpunkt der Publikation noch bestehenden Kundenbeziehungen ohne Kontakt nach dem Zweiten Weltkrieg und der vom Volcker Committee 2001 im Internet publizierte Liste mit Bankkunden aus der Zeit von 1933–1945, die laut internationalen Revisoren wahrscheinlich oder möglicherweise Opfer der Verfolgung durch das nationalsozialistische Regime geworden sind.

### **Claims Resolution Tribunal II (CRT), Zürich**

Das CRT ist im Rahmen des Vergleichs zwischen Grossbanken und Klägern in den USA aus dem Jahr 1998 für die Behandlung von Ansprüchen, die Nazi-Verfolgte mit Vermögen in der Schweiz betreffen, allein zuständig. Dabei spielt es keine Rolle, ob der entsprechende Name 2001 veröffentlicht wurde.

### **Anlaufstelle**

Prinzipiell ist eine Suche nach Werten, wo der Kontakt zwischen Kunde und Bank vor 1945 abgebrochen ist, über die Anlaufstelle möglich, wenn der Inhaber weder veröffentlicht noch Opfer der nationalsozialistischen Verfolgung wurde. Allerdings hat die Erfahrung gezeigt, dass die Chance, bisher nicht veröffentlichte Werte aus dieser Zeit zu finden, praktisch gleich null ist. Auch wenn die Anlaufstelle Anfragende fairnesshalber auf diese Tatsache hinweist, entscheiden sich immer wieder Berechtigte zu einer entsprechenden Suche.

## **D. Statistik**

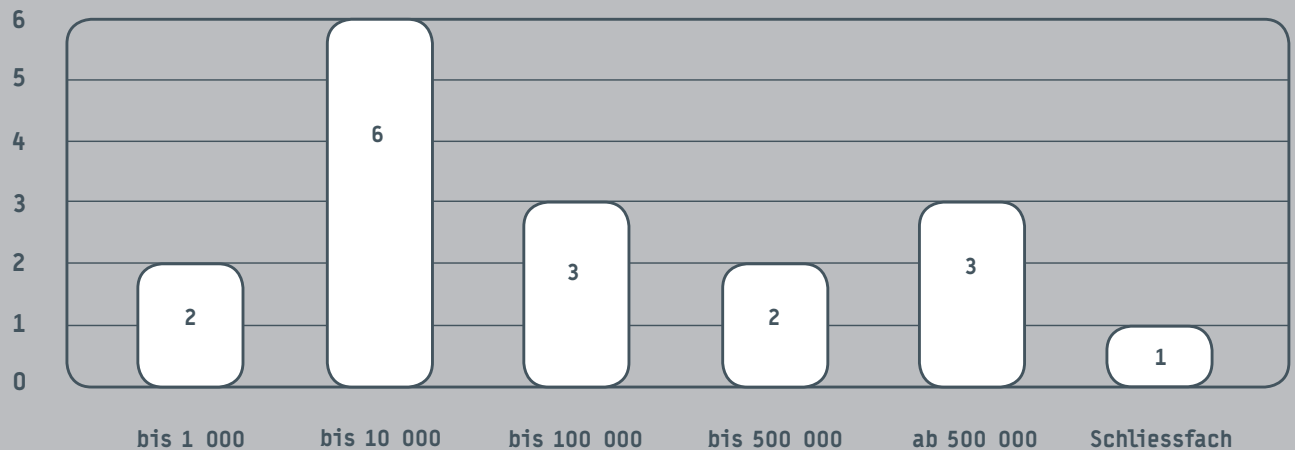
Die Anlaufstelle verschickte im Berichtsjahr 610 Fragebogen. Im gleichen Zeitraum wurden 420 ausgefüllte Fragebogen retourniert und 398 nach erfolgter Prüfung als für eine Suche ausreichend beurteilt. Aufgrund dieser Fragebogen wurden 473 Namen zur Überprüfung in die zentrale Datenbank eingegeben. 63 der vom System ermittelten Übereinstimmungen beurteilte die Anlaufstelle als plausibel und stellte der meldenden Bank das entsprechende Dossier zur näheren Prüfung zu. In 17 Fällen bestätigten die Banken eine tatsächliche Übereinstimmung. Diese betrafen Werte von CHF 3,1 Mio. und ein Schrankfach, die den Berechtigten zugänglich gemacht werden konnten. Alle betrafen den Zeitraum nach 1945.

Oftmals wird eine Suche bereits kurz nach dem Tode eines Erblassers durchgeführt, obwohl zu diesem Zeitpunkt damit zu rechnen ist, dass eventuell vorhandene Werte noch nicht als nachrichtenlos gelten. Die Abfragen der Anlaufstelle bleiben deshalb in der zentralen Datenbank gespeichert und werden laufend mit den neuen Bankmeldungen abgeglichen. Dass dieses System funktioniert, hat sich auch im Berichtsjahr wieder gezeigt. So betrafen zwei im Jahre 2003 positiv verlaufene Suchen ältere Dossiers, wo die Anlaufstelle den Suchenden zunächst ein (vorläufig) negatives Ergebnis mitgeteilt hatte. Als im Berichtsjahr dann Werte als nachrichtenlos gemeldet wurden, konnten die Berechtigten durch die Anlaufstelle entsprechend informiert werden.

Statistik 1. Januar bis 31. Dezember 2003 (in %)

Geografische Verteilung	Versickte Fragebogen	Eingegangene Fragebogen	Gutgeheissene Fragebogen	Wovon vor 1945	Vermutete Bankkunden	Wovon vor 1945	Tatsächliche Übereinstimmungen
Europa	75,9	77,2	77,4	68,8	77,3	66,3	70,6
Schweiz	13,4	7,8	7,3	1,6	8,9	3,5	0
Deutschland	28,6	32,4	32,4	18,8	31,9	17,4	23,5
Frankreich	11,6	11,7	11,3	7,8	10,8	10,5	35,3
Italien	3,6	4,8	4,8	3,1	4,2	2,3	0
Osteuropa	6,1	6,7	7,3	20,3	8,0	18,6	5,9
Übriges Europa	12,6	13,8	14,3	17,2	13,5	14,0	5,9
Afrika	1,6	1,4	1,5	0	1,3	0	0
Asien	3,4	3,1	3,3	4,7	3,4	3,5	17,6
Australien/Ozeanien	1,0	0,9	1,0	1,5	0,9	1,1	0
Mittel- und Südamerika	4,8	4,5	4,0	9,4	3,8	7,0	0
Nordamerika	12,3	12,9	12,8	15,6	13,3	22,1	11,8
Anzahl	610	420	398	64	473	86	17

Verteilung der 2003 Berechtigten zugänglich gemachten Werte



# Kontakte

*Einen wichtigen Teil der externen Kontakte bilden die Gespräche mit Journalisten, die sich mit bankfachlichen Fragen auseinandersetzen. Dabei kann allerdings nur selten die gewünschte bzw. erwartete klare Ja/Nein-Antwort erteilt werden. Auch bei solchen Anfragen bestätigt sich, dass eine Beurteilung ohne Kenntnis aller Details des konkreten Einzelfalles normalerweise nicht möglich ist. Es geht in diesen Fällen deshalb vor allem darum, die Fragestellung zu konkretisieren und die darauf allgemein anzuwendenden Regeln aufzuzeigen.*

*Am 27. März war der Ombudsman zum 25-Jahre-Jubiläum des Ombudsmann des Kantons Zürich eingeladen. Kurz vor dem 10. Jahrestag des Beginns der eigenen Tätigkeit war es eindrucksvoll, vom heutigen Amtsinhaber, Markus Kägi, die Geschichte der 15 Jahre älteren und nach dem Ombudsmann der Stadt Zürich zweitältesten Ombudsman-Institution in der Schweiz zu erfahren.*

*Seit langem findet jährlich ein Gedankenaustausch mit den Ombudsleuten der Region Zürich statt. Es sind dies: Frau Dr. Lili Nabholz, Ombudsfrau der Privatversicherungen und der Suva, und die Herren Gebhard Eugster, Ombudsman der sozialen Krankenversicherung, Markus Kägi, Ombudsmann des Kantons Zürich, Dr. Werner Moser, Ombudsmann der Stadt Zürich, Nicolas Oetterli, Ombudsman der Schweizer Reisebranche, und Dr. Otto Schoch, DRS-Medienombudsmann.*

*Ab und zu muss der Bankenombudsman bei der Diskussion von Streitfällen auf Seite der Bank skeptische Reaktionen feststellen. Gerade bei kleineren Banken, für die ein solcher Kontakt eher ungewöhnlich ist, wird der Bankenombudsman häufig als Vertreter des Kunden und damit manchmal als Gegner wahrgenommen und nicht als Partner, der dazu beitragen kann, eine verfahrenre Situation zu bereinigen. In direkten Gesprächen bei Anlässen der Banken wie Bankiertag oder Jahresversammlungen von Gruppenverbänden kann der Ombudsman hier wertvolle Aufklärungsarbeit leisten. Auch im Berichtsjahr wurde er zudem verschiedentlich eingeladen, seine Aufgabe und sein Rollenverständnis bei Informationsveranstaltungen und Weiterbildungsseminaren für Bankkader darzustellen.*

*Schliesslich ergab sich gegen Jahresende die Möglichkeit, Aufgabe und Arbeitsweise des Bankenombudsman den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sekretariates der Eidgenössischen Bankkommission (EBK) vorzustellen. Die anschliessende Diskussion zeigte ein verständliches Interesse an unserer Aufgabenerfüllung, verweist doch das Sekretariat der EBK immer wieder Bankkunden, die zivilrechtliche Anliegen vortragen, an den Bankenombudsman.*

# Organi- sation und Personal

*Für die Bearbeitung von Streitfällen und die Erteilung von Auskünften stehen dem Ombudsman weiterhin drei Mitarbeiter, zwei Bankfachleute und ein Jurist, zur Seite, wobei Letzterer in Teilzeit arbeitet. Zusätzlich wurde ein externer Anwalt intensiv beansprucht, der dann per 1. Januar 2004 für ein festes Pensum gewonnen werden konnte. So wurde in diesem Bereich übers Jahr gerechnet das Vollzeit-Äquivalent von knapp fünf Stellen erbracht. Trotz dieser Aufstockung gelang es nicht immer, alle unterbreiteten Fälle fristgerecht zu bearbeiten.*

*Wie schon in den vergangenen Jahren werden Anfragen von Kunden, die nach nachrichtenlosen Vermögenswerten suchen, auf die sie Anspruch haben und die sie bei einer Bank in der Schweiz vermuten, von einem weiteren Mitarbeiter behandelt. Rechnungs- und Personalwesen, Administration, Übersetzungen und Sekretariat betreuen zwei Damen (1,5 Stellen). Insgesamt zählt die Geschäftsstelle acht fest angestellte Personen, die zusammen ein Pensum von 6,7 Stellen leisten. Einschliesslich externer Mitarbeitenden und Aushilfen wurde die Leistung von rund 7,5 Stellen beansprucht. Dies entspricht einer Zunahme um eine Stelle gegenüber dem Vorjahr. Da die Raumverhältnisse an der Schweizergasse 21 für den derzeitigen Personalbestand eindeutig zu eng geworden waren, drängte sich der Bezug neuer Büroräumlichkeiten auf. Seit dem 22. Dezember 2003 ist die Ombudsstelle am Bahnhofplatz 9 domiziliert, wo eine massvolle Steigerung der Grundfläche dank der momentanen Lage auf dem Immobilienmarkt mit vertretbaren Mehrkosten möglich war.*

*Für den grossen Einsatz im Interesse der Kunden und auch der Banken sei meinem Team an dieser Stelle herzlich gedankt. Ein Dank gebührt auch dem Stiftungsrat, der dem Ombudsman immer wieder die Bestätigung und den nötigen Rückhalt gibt, seine Aufgabe in voller Unabhängigkeit und damit im Einklang mit dem Stiftungszweck wahrzunehmen.*

*Hanspeter Häni  
Ombudsman*

# Geschäfts- stelle

## **Geschäftsstelle Schweizerischer Bankenombudsman**

<i>Hanspeter Häni, lic. rer. pol.</i>	<i>Bankenombudsman</i>
<i>Walter Egger, Dr. iur.</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Christian Guex, lic. rer. pol.</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Rudolf Schenker</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Martin Tschan, lic. iur. (ab 1.1.2004)</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Monique Gast</i>	<i>Sachbearbeiterin, französische Korrespondenz</i>
<i>Marlen Leu</i>	<i>Sachbearbeiterin, Rechnungswesen</i>
<i>Georg Oetterli</i>	<i>Sachbearbeiter, englische Korrespondenz</i>
<i>Stefan Peter, lic. rer. pol.</i>	<i>Leiter 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>Telefax</i>	<i>+41 (0)43 266 14 15</i>
----------------	----------------------------

<i>Web</i>	<i><a href="http://www.bankingombudsman.ch">www.bankingombudsman.ch</a></i>
------------	---



# Stiftung

## **Stiftungsrat Schweizerischer Bankenombudsman**

*Otto Schoch, Dr. iur.*

*Präsident, alt Ständerat, Herisau*

*Paul Hasenfratz*

*Vizepräsident, alt CEO Zürcher Kantonalbank,  
Wallisellen*

*Jean-François Aubert, Prof., Dr. iur.*

*alt Ständerat, Peseux*

*Ulrich Cavelti, Dr. iur.*

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

*Margrit Krüger-Eggenberger*

*alt Präsidentin des Konsumentinnenforums  
Schweiz KF, Werdenberg*

*Christoph Winzeler, PD, Dr. iur.*

*Administrator der Stiftung, Basel*

*Ernst & Young AG, Basel*

*Revisionsstelle*





