

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 2. Juli 2015

Referat von Marco Franchetti Schweizerischer Bankenombudsman

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich darf Sie ganz herzlich zu unserer Jahresmedienkonferenz begrüßen. Vor der Präsentation der Zahlen werde ich kurz ein paar Themen aus der breitgefächerten Arbeit des Bankenombudsman streifen.

Lassen Sie mich mit dem Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG) beginnen. Ich habe mich schon letztes Jahr ausführlich dazu geäußert. Weil wir nun in die entscheidende Runde einbiegen, möchte ich nochmals die für den Ombudsman wichtigen Punkte herausstreichen.

Wie Sie wissen, veröffentlichte im Juni vor einem Jahr der Bundesrat seinen Entwurf für das FIDLEG und eröffnete das Vernehmlassungsverfahren.

FIDLEG soll neben anderem zu einer Verbesserung des Kundenschutzes führen, ein Thema, das den Bankenombudsman und seine Tätigkeit ganz direkt betrifft.

Wir haben uns an der Vernehmlassung beteiligt und zu den Bestimmungen, die unseren Aufgabenbereich betreffen, detailliert Stellung genommen.

Sie finden unsere ausführliche Stellungnahme inklusive unserer Korrekturwünsche auf unserer Website.

Kurz zusammengefasst sind wir vor dem Hintergrund unserer mehr als 20jährigen Tätigkeit als Bankenombudsstelle der Überzeugung, dass die im Vernehmlassungsentwurf enthaltenen Verfahrensvorschriften, die den Charakter des Ombudsverfahrens als Schlichtungsverfahren beeinträchtigen oder die Handlungsfreiheit des Ombudsman bei seiner Schlichtertätigkeit einschränken, zurückgewiesen werden müssen.

Das sind, prägnant zusammengefasst, unsere Kernaussagen:

- Der Auftrag der Ombudsstelle soll auf die Streitschlichtung ausgerichtet bleiben. Als unabhängiger Vermittler ist sie kein Organ der Rechtsdurchsetzung oder gar der Rechtsfindung. Diese Funktionen müssen im Rechtsstaat den Gerichten vorbehalten bleiben.
- Die gesetzliche Regelung des Ombudsverfahrens ist auf das Erforderliche zu beschränken: auf die Vermittlung bei Streitigkeiten. Die fundamentalen Verfahrensgrundsätze sollen sich an der bisherigen Praxis orientieren: einfach, rasch, fair und kostengünstig.
- Von einer Verpflichtung der Ombudsstelle, eine eigene rechtliche Einschätzung vornehmen sowie einen Vorschlag zur Streitbeilegung vorlegen zu müssen, ist abzusehen.
- Die Ombudsstelle soll weiterhin die Entscheidungsfreiheit besitzen, ein Vermittlungsverfahren einzuleiten bzw. abzubrechen und auf den Rechtsweg zu verweisen, wenn aufgrund der Einschätzung der Ombudsstelle eine erfolgreiche Schlichtung aussichtslos erscheint.

- Die Kommunikation zwischen der Ombudsstelle und den Parteien muss ohne Einschränkung auch weiterhin vertraulich erfolgen können. Nur so ist es möglich, dass sich jede Partei unbefangen gegenüber der Ombudsstelle äussern kann.

Wir hoffen, dass unsere Vorstellungen in die neue Gesetzgebung einfließen werden.

Wie Sie inzwischen bemerkt haben, haben wir unseren Jahresbericht neu gestaltet. Wir dachten, es sei an der Zeit für eine optische Auffrischung.

Wir haben jedoch unsere Aufmerksamkeit nicht nur dem Design geschenkt, sondern auch den Inhalt leserfreundlicher und informativer gemacht.

Neu finden Sie neben den Statistiken zu Schlichtungsfällen, nachrichtenlosen Vermögen, der eingehenden Behandlung von zwei Schwerpunktthemen sowie rund zwanzig ausgewählten Fallbeispielen, einen Überblick über weitere Themen, die den Ombudsman während des Berichtsjahres beschäftigt haben.

Beispielsweise die Anfragen zum **Thema Vollmachten**. Diese beschäftigen den Ombudsman regelmässig, wie etwa mit Beschwerden von bevollmächtigten Personen, die Bank habe ihre Anweisungen zu Unrecht nicht ausgeführt.

Tatsächlich tätigen Banken im Zweifelsfall oft Rückfragen beim Vollmachtgeber. Dadurch können Missbrauchsfälle und Transaktionen, welche nicht im Interesse des Kontoinhabers oder dessen Erben sind, verhindert werden.

Ein weiteres Thema, das im letzten Jahr Wellen schlug, waren die Kurs- beziehungsweise Marktmanipulationen durch Banken. Wie öffentlich wurde, waren davon Beteiligungspapiere, Devisenkurse, Edelmetallpreise und Referenzzinssätze betroffen.

Obwohl über diese Vorfälle intensiv in den Medien berichtet wurde, hatten sie lediglich vereinzelte Anfragen und Beschwerden bei der Ombudsstelle zur Folge.

Bei der Analyse dieser Sachverhalte stellte der Ombudsman fest, dass im Einzelfall meist unklar war, ob der sich beschwerende Kunde effektiv von einer Manipulation betroffen war und ob diese sich für ihn auch wirklich nachteilig ausgewirkt hatte. Eine allfällige Schädigung hätte in den meisten Fällen nur mit einer aufwendigen forensischen Untersuchung geklärt werden können, was im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens nicht möglich ist.

Hatte jedoch eine Bank die Kurse eigener Beteiligungspapiere manipuliert und dem Kunden die Anlage in diese Titel in einer kritischen Zeitperiode und unter besonderen Umständen aktiv empfohlen, vermochte der Ombudsman in Einzelfällen die Bank zur Leistung einer Kulanzzahlung bewegen.

Nächstes Thema: Liquidation eines Finanzinstituts. Die Schwierigkeiten einer ausländischen Finanzgruppe, welche die Liquidation ihrer Schweizer Banktochter zur Folge hatten, führten zu einigen Dutzend Kundenbeschwerden.

Um die Gleichbehandlung der Gläubiger sicherzustellen, ist die Liquidation einer Bank strengen Regeln unterworfen. Diese hatten zur Folge, dass eine Vermittlung durch den Ombudsman in den ihm vorgetragenen Einzelfällen nicht mehr möglich war.

Die Liquidatoren sahen sich ausserstande, mit dem Ombudsman über spezifische Entschädigungen zu verhandeln, da dadurch einzelne Gläubiger gegenüber anderen bevorteilt würden.

Dank unserer Intervention bei der Finanzmarktaufsicht FINMA konnten wir zumindest erreichen, dass allen Kunden, die ihn um Unterstützung gebeten hatten, detaillierte Informationen zum Liquidationsverfahren erhielten.

Weiteres Beispiel: Exit-Strategien. Das veränderte Geschäftsumfeld hat in den vergangenen Jahren dazu geführt, dass viele Banken ihre Dienstleistungen anpassen, bestimmte Kundensegmente nicht mehr bedienen wollen oder ganze Märkte aufgeben.

Leider haben verschiedene Banken bei der Beendigung der Kundenbeziehungen der besonderen Lage der Kunden in einem solchen Fall nicht immer Rechnung getragen.

Dies hat zu zahlreichen Beschwerden beim Ombudsman geführt. Dabei stehen Reklamationen über fehlende Fachkompetenz und eine begrenzte Verfügbarkeit der neuen Ansprechpartner bei den Banken im Vordergrund.

Der Ombudsman intervenierte, wenn ein eigentliches Fehlverhalten der Bank gegenüber dem Kunden beanstandet wurde. Er ist der Ansicht, dass die Kunden auch in einem Exit-Prozess eine angemessene Servicequalität erwarten dürfen.

Alles Andere ist nicht nur dem Ruf der einzelnen Bank, sondern auch des gesamten Finanzplatzes Schweiz abträglich.

Was diese Ausführungen deutlich machen, ist der Umstand, dass die Bankenwelt einen grundlegenden Wandel durchläuft.

Was noch gestern als einwandfreies und kluges Handeln bewertet wurde, ist heute geächtet oder gar verboten.

Und während die Banken den Kostendruck und die regulatorischen Einschränkungen zu spüren bekommen, steigen auf der anderen Seite die Erwartungen und Ansprüche der Kunden. So tickt der Zeitgeist der modernen Dienstleistungsgesellschaft.

Nicht verwunderlich also, dass die angespannte Situation mögliche Auseinandersetzungen zwischen den Vertragspartnern begünstigt. Was sich wiederum sehr direkt auf die Tätigkeit des Ombudsman auswirkt.

Die Entwicklung führt zu einem immer differenzierteren und damit komplexeren Produktangebot. Was für die Bankenombudsstelle bedeutet, dass meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über fundierte und branchenspezifische juristische Kenntnisse verfügen müssen, um mit der Entwicklung Schritt halten zu können.

Vor diesem Hintergrund habe ich die personellen Mutationen in der Geschäftsstelle dazu genutzt, die Qualifikationen der Mitarbeitenden auf die neuen Anforderungen auszurichten. Wir haben uns in den letzten Monaten einschlägiges juristisches Fachwissen geholt, das mit fundierten Kenntnissen aus langjähriger Bankenpraxis ergänzt wird.

Das neue Team ist jetzt komplett. Die Ombudsstelle verfügt wieder über acht Festangestellte, die sich auf 7.6 Vollzeitstellen aufteilen.

Lassen Sie mich unterstreichen: Die Bankenombudsstelle ist keine One-Man-Show. Ohne ein kompetentes und engagiertes Team wäre der Ombudsman nicht in der Lage, seine breitgefächerten und herausfordernden Aufgaben zu erfüllen.

Statistik

Zum Abschluss meiner Ausführungen, möchte ich nun mit Ihnen einen Blick auf die Zahlen des vergangenen Jahres werfen.

Im Berichtsjahr 2014 wurden total 2'002 Fälle durch die Ombudsstelle behandelt, was einer Abnahme von rund 8% gegenüber dem Vorjahr (2'178) entspricht.

2013 waren die Fallzahlen allerdings aufgrund der Anfragen und Beschwerden zum Thema Retrozessionen aussergewöhnlich hoch.

Die Zahlen zum Berichtsjahr liegen jedenfalls noch immer über dem langjährigen Schnitt, erreichen jedoch nicht mehr das Niveau der Finanzkrisenjahre 2008 mit 2 839 und 2009 mit 4 198 Fällen.

Anlageberatung, Vermögensverwaltung

Unter dieses Sachgebiet fallen Anfragen und Beschwerden wegen Beratungsfehlern der Bank oder unsorgfältiger Vermögensverwaltung. Der starke Rückgang des Anteils am Gesamtvolumen von 30% im Vorjahr auf 15% ist auf die stark zurückgegangenen Eingaben zum Thema Retrozessionen zurückzuführen.

Börse, Depot

Die Fälle in dieser Kategorie, in denen mehrheitlich eine fehlerhafte oder unvollständige Ausführung von Börsenaufträgen oder nicht korrekt abgerechnete Fondsanteile im Zentrum stehen, nahmen um 8% zu. Entsprechend stieg ihr Anteil an der Gesamtsumme der Anfragen von 13% im Vorjahr auf 15%.

Kredite, Hypotheken

Die Anzahl Fälle in diesem Bereich blieb praktisch auf dem Niveau des Vorjahrs. Fragen und Streitigkeiten zu Vorfälligkeitsprämien, die bei einer vorzeitigen Rückzahlung von Festhypotheken von Banken beansprucht werden, standen bei vielen Streitigkeiten im Zentrum.

Konto, Zahlungsverkehr, Karten

Dieses Sachgebiet bildet seit 2011 die anteilmässig gewichtigste Gruppe. Die Fallzahlen bewegten sich auf dem Niveau des Vorjahrs, wodurch sich dessen Anteil von 32% auf 35% im Berichtsjahr erhöht hat. Wie bereits im Vorjahr kamen Anfragen und Beschwerden, bei welchen der Auslandstatus des Kunden eine Rolle spielte (Gebühren für ausländische Kunden, Auflösung der Beziehung durch die Bank), eine grosse Bedeutung zu.

Diverses

Hier werden Fälle subsumiert, die nicht den anderen Sachgebieten zugeordnet werden können. Im Berichtsjahr waren auch in dieser Kategorie die Fälle mit Auslandbezug vermehrt ein Thema, (Fälle in Zusammenhang mit diversen Steuerthemen). Ausserdem haben auch Anfragen zugenommen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsman fielen (keine Bank involviert, allgemeine Anfragen und generelle Rechtsauskünfte etc.). Dies hat dazu geführt, dass sowohl die Anzahl der Fälle als auch deren Anteil im Berichtsjahr stark gestiegen sind.

Geografische Herkunft der Kunden

Traditionell bilden die Fälle aus der Deutschschweiz die grösste Gruppe beim Bankenombudsman, ihr Anteil liegt in aller Regel zwischen 40% und 50%. Ausnahmen bildeten die Jahre 2008 und 2009 mit Anteilen von über 60%. Damals waren vor allem Kunden aus der Deutschschweiz von den "Absolute Return"- und "Lehman Brothers"-Turbulenzen betroffen.

Im Jahr 2014 betrug der Anteil der Deutschschweiz 45%, der Romandie 11% und des Tessins 2%. Die Anzahl der Anfragen aus dem Ausland machten einen markanten Sprung von 33% auf 42%. Dies ist, wie schon erwähnt, auf die Stichworte Steuerabkommen, Auslandsgebühr, Auflösung der Beziehung durch die Bank zurückzuführen.

Streitwert

Dort, wo es sinnvoll und möglich ist, erhebt der Bankenombudsman den Streitwert. 2014 galt dies für die Hälfte der abgeschlossenen schriftlichen Fälle.

Im Vergleich zum Vorjahr gab es etwas mehr Beschwerden mit einem Streitwert von unter CHF 100. Dies unterstreicht das angespannte Verhältnis zwischen Kunden und Banken, denn Kunden beschwerten sich vermehrt aus prinzipiellen Gründen über ihre Bank.

Auf der anderen Seite bildeten Fälle mit einem Streitwert von über 1 Mio. Franken, wie in anderen Jahren auch, die Ausnahme.

In insgesamt 89% der Fälle blieb der Streitwert unter CHF 200'000 und in 81% der vom Ombudsman behandelten Fälle betrug der Streitwert maximal CHF 100'000.

Fallerledigung

Im Berichtsjahr wurden durch die Ombudsstelle insgesamt 887 schriftliche Fälle erledigt. In jedem dieser Fälle hat der Kunde einen schriftlich begründeten Bescheid bzw. Abschlussbrief erhalten.

Einen erheblichen Teil der erledigten Fälle machen Anfragen aus, bei denen der Kunde den Ombudsman nicht um eine vermittelnde Intervention gegenüber der Bank, sondern um eine Auskunft oder eine Beurteilung seines Anliegens im Sinne einer Orientierungshilfe ersucht. Diese Kunden haben vom Ombudsman eine ausführliche, schriftliche Antwort erhalten.

Auf 28% der schriftlichen Ersuchen vermochte der Ombudsman nicht einzutreten. Dies entweder Mangels Zuständigkeit (11%) oder weil der Kunde sein Anliegen noch nicht direkt der Bank gegenüber geltend gemacht hatte (17%).

In weiteren 8% der Fälle erfolgte eine Einstellung des Verfahrens, weil uns der Kunde benötigte Unterlagen nicht zugestellt hatte.

5% der Fälle mussten schliesslich aufgrund der Beweislage ergebnislos beendet werden. Es handelt sich um Fälle, wo die Parteien im Vermittlungsverfahren in wesentlichen Punkten auf unterschiedlichen Wahrnehmungen beharren, die erforderliche Kompromissbereitschaft vermissen lassen und deshalb auch der Ombudsman nicht in der Lage ist, den tatsächlichen Sachverhalt festzustellen.

Der Anteil der Fälle, bei denen der Bankenombudsman an die Bank gelangt, liegt erfahrungsgemäss zwischen 30% und 35%.

Im Berichtsjahr intervenierte der Ombudsman bei 275 Fällen, was einem Anteil von 31% entspricht.

In 122 Fällen erachtete der Ombudsman nach vertiefter Faktenanalyse eine Korrektur durch die Bank als angezeigt. In der grossen Mehrzahl dieser Fälle (94%) hat sich die Bank der Meinung des Ombudsman angeschlossen und ist dem Kunden entgegengekommen.

Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die dem Bankenombudsman angegliederte "Zentrale Anlaufstelle" unterstützt seit 1996 Berechtigte bei der Suche nach sogenannten nachrichtenlosen Vermögenswerten, die bei einer namentlich nicht bekannten Bank in der Schweiz vermutet werden.

Im Berichtsjahr wurden etwas mehr Fragebogen angefordert als im Vorjahr, nämlich 831 (2013: 806), wovon weit mehr als die Hälfte der Antragsteller (550) von der Möglichkeit Gebrauch machten, den Fragebogen mit dem entsprechenden Formular auf unserer Website zu bestellen.

Im gleichen Zeitraum wurden 510 (480) ausgefüllte Fragebogen retourniert und 491 (464) davon nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Aus diesen 491 Fragebogen resultierten insgesamt 530 (504) Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank eingegeben wurden. Ungefähr 5% dieser Namen betrafen den Zeitraum vor 1945.

Das System ermittelte in der Folge zahlreiche Matches, wovon die Anlaufstelle 61 (46) als plausibel taxierte und den meldenden Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zustellte. Diese bestätigten in 27 (27) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung.

Den Berechtigten konnten Werte in der Höhe von CHF 4,63 Mio. und 6 Schrankfächer zugänglich gemacht werden.

Das System funktioniert einwandfrei, werden doch auch frühere Suchaufträge der Anlaufstelle automatisch mit den neu eingespeisten Bankmeldungen verglichen. Dies brachte in weiteren 8 Fällen, die zuvor negativ beschieden worden waren, nun einen Treffer.

Seit 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 357 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von CHF 52,5 Mio. sowie 42 Schrankfächer zugänglich machen.

Damit bin ich am Ende meiner Ausführungen angelangt.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und stehe Ihnen für Ihre Fragen zu Verfügung.