

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 30. Juni 2016

Referat von Marco Franchetti Schweizerischer Bankenombudsman

Sehr geehrte Damen und Herren

Wenn Sie in Südamerika mit vorgehaltener Pistole Ihre Kreditkarte und dazu noch den PIN-Code aushändigen müssen, dann kann es Ihnen passieren, dass Ihre Bank eine Entschädigungszahlung ablehnt.

Weil Sie Ihre Sorgfaltspflicht nicht eingehalten haben.

Was wie ein schlechter Witz tönt, ist einer Bankkundin letztes Jahr tatsächlich passiert. Die Räuber hatten mit der erbeuteten Kreditkarte 1'200 Franken von deren Konto abgehoben.

Trotz der Intervention des Bankenombudsman hatte die Bank kein Einsehen.

Das war einer der 880 schriftlichen Fälle, die dem Bankenombudsman im letzten Jahr eingereicht wurden. Darüber hinaus haben wir 2015 weit über tausend mündliche Anfragen behandelt.

Ich darf Sie ganz herzlich zu unserer Jahresmedienkonferenz begrüßen.

Gemessen an dieser Räubergeschichte aus Südamerika ist das Jahr 2015 für den Schweizerischen Bankenombudsman ziemlich unspektakulär verlaufen.

Was jedoch nicht gleichzusetzen ist mit langweilig.

FIDLEG

Zum Beispiel ist auf die aktuelle Entwicklung beim Finanzdienstleistungsgesetz FIDLEG hinzuweisen.

Wie Sie sich erinnern, war dieses bereits in unseren letzten beiden Jahrespressekonferenzen ein Thema.

Jetzt befindet sich das Gesetz auf der Zielgeraden.

Der Gesetzesentwurf des Bundesrates weist den Ombudsstellen bezüglich Konsumentenschutz eine grundsätzliche Rolle zu: Sie sind es, die im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens Streitigkeiten über Rechtsansprüche zwischen Kunden und Finanzdienstleistern behandeln sollen.

Um die Bedeutung, die der Bundesrat den Ombudsstellen zuweist, zu unterstreichen: Inskünftig müssen sich alle Finanzdienstleister einer behördlich anerkannten Ombudsstelle anschliessen und ihre Kunden auf die Möglichkeit eines solchen Verfahrens aufmerksam machen.

Als bereits bestehende Ombudsstellen kommen dafür entweder die Ombudsstelle der Versicherungen oder der Bankenombudsman in Frage.

Der Bankenombudsman ist heute zuständig für alle Mitgliedsinstitute der Schweizerischen Bankiervereinigung.

Sollte FIDLEG so wie vom Bundesrat vorgeschlagen in Kraft treten und sollten sich weitere Finanzdienstleister der Bankenombudsstelle anschliessen wollen, so müssten allerdings die Statuten und die Verfahrensordnung des Bankenombudsman angepasst werden. Über die Aufnahme von weiteren Finanzdienstleistern entscheiden somit schliesslich die Stifterin, also die Schweizerische Bankiervereinigung, und der Stiftungsrat.

In diesem Zusammenhang möchte ich erwähnen, dass PostFinance kürzlich der Schweizerischen Bankiervereinigung beigetreten ist. Ich freue mich, dass sich nun auch die Kunden dieses grossen Finanzinstituts seit dem 1. Juni 2016 mit ihren Anliegen oder Beschwerden an mich wenden können.

Das Finanzdienstleistungsgesetz ist aus der Sicht des Bankenombudsman eine vernünftige und zeitgemässe Regelung. Insbesondere begrüssen wir die Absicht, die Entscheidungskompetenz bei der Ziviljustiz zu belassen.

Das Problem der mitunter prohibitiv hohen Kosten für den Gerichtsweg in Fällen mit kleineren Streitsummen will der Bundesrat mit einer Lösung im Rahmen der bestehenden Zivilprozessordnung angehen.

Aufgrund der langen Erfahrung der Ombudsstelle erachten wir es als wichtig, dass die Kunden ohne allzu grosse Einschränkungen und Kostenrisiken dann einen Gerichtsentscheid erwirken können,

- wenn die Parteien bei unklarer Beweislage kompromisslos auf ihren Standpunkten beharren;
- wenn sich Rechtsfragen stellen, über die noch nie befunden wurde und die von Experten unterschiedlich bewertet werden;
- wenn sich ein Finanzinstitut – gegen die Empfehlung des Ombudsman – weigert, für die einem Kunden entstandenen Schäden aufzukommen.

Kreditkosten und Negativzinsen

Sie erinnern sich: Am 15. Januar 2015 hat die Schweizerische Nationalbank überraschend informiert, dass sie den Mindestkurs von ein Franken zwanzig pro Euro mit sofortiger Wirkung aufgibt.

Der Ombudsman hat festgestellt, dass viele Kunden davon ausgehen, es gebe so etwas wie einen „offiziellen“ Wechselkurs, an den sich die Banken halten müssen.

Dies ist nicht der Fall.

Wechselkurse werden auch nicht an einem zentralen Marktplatz gebildet, sondern in bilateralen Transaktionen von Marktteilnehmern festgelegt.

Die entsprechenden Preise werden von Informationsplattformen zusammengefasst und veröffentlicht.

Herrschen normale Marktverhältnisse, fallen die zumeist minimalen Kursunterschiede niemandem auf.

Hingegen können Marktturbulenzen, wie sie der Entscheid der Schweizerischen Nationalbank vom 15. Januar 2015 auslöste, erhebliche Folgen haben.

Beispielsweise für Kunden, deren Devisengeschäfte keinen realwirtschaftlichen Hintergrund haben, sondern dazu dienen, mit den Wechselkursschwankungen Geld zu verdienen.

Es gibt Banken, welche sich auf dieses Geschäft spezialisiert haben und entsprechende internetbasierte Handelsplattformen unterhalten.

Sie erlauben es den Kunden, gegen Einschuss einer relativ geringen Sicherheit oder Marge, hohe Beträge an Fremdwährungen zu kaufen resp. zu verkaufen.

Solche Transaktionen sind äusserst risikoreich, denn Wechselkursentwicklungen lassen sich nur schwer abschätzen.

Sie finden dazu in unserer aktuellen Fallsammlung einige Beispiele.

Im Kern geht es darum, dass die auf diese Devisenhandelsgeschäfte spezialisierten Banken weder prüfen, ob diese risikoreichen Transaktionen für ihre Kunden angemessen und geeignet sind, noch feststellen, ob die Kunden in der Lage sind, die unter Umständen sehr hohen Verluste aus Devisentransaktionen zu tragen.

Im Gegensatz zum Effektenhandelsgeschäft bestehen im Devisenhandel keine entsprechenden Regelungen.

Es steht dem Ombudsman jedoch nicht zu, aufsichtsrechtliche Fragen zu beurteilen. Dies ist in der Kompetenz der FINMA.

Sie werden mir zustimmen, dass es sich bei einem Kreditgeschäft von selbst versteht, dass eine Bank für die mit einer Kreditgewährung eingegangenen Risiken entschädigt sein will.

Doch mit dem Entscheid der Nationalbank einen Minuszinssatz einzuführen, sei diese Grundannahme keineswegs mehr gesichert, meinten Kunden, die eine Libor-Hypothek abgeschlossen hatten.

In der Tat war letztes Jahr - trotz des ersten Tauchers von Zinssätzen 2011 unter die 0%-Grenze - in vielen Verträgen die 0%-Grenze immer noch nicht explizit festgehalten worden.

Viele Akteure hatten mit Negativzinsen auf längere Sicht nicht gerechnet.

Diese ungewöhnliche Zinssituation war von einigen Bankkunden so ausgelegt worden, dass sie während der Dauer der Negativzinssituation der Banken weniger als die vereinbarte Marge hätten bezahlen müssen.

Müssten also diese Verträge im Wortlaut umgesetzt werden, hätte im Extremfall die Bank als Kreditgeberin den Kunden als Kreditnehmer Zinsen zu zahlen.

Die Banken waren nicht bereit, auf diese Sicht der Dinge der Kunden einzugehen.

Es liegt auf der Hand, dass diese Vertragskonstellation juristisch umstritten ist – ein Gerichtsurteil steht noch aus.

Die negativen Zinssätze führten auch zu Streitigkeiten mit Banken, wenn diese beim Ausstieg aus einer Festhypothek vom Kunden eine höhere Vorfälligkeitsprämie verlangten, als die Summe aller Zinsen, die während der Restlaufzeit noch hätte bezahlt werden müssen.

Wenig überraschend schlagen sich diese Probleme in den gestiegenen Fallzahlen beim statistisch erfassten Sachgebiet Kredite, Hypotheken nieder. Diese Fälle haben sich gegenüber dem Vorjahr beinahe verdoppelt.

Nachrichtenlose Vermögenswerte

Seit 20 Jahren kann über den Schweizerischen Bankenombudsman nach nachrichtenlosen Vermögenswerten bei Banken in der ganzen Schweiz gesucht werden.

Weil auf einige dieser nachrichtenlosen Vermögen kein Anspruch erhoben wird, hat das Parlament beschlossen, dass die Banken solche Vermögenswerte, die 50 Jahre nachrichtenlos waren - das heisst, bei denen der letzte Kontakt zwischen Kunde und Bank 60 Jahre zurückliegt -, letztlich dem Bund abzuliefern haben.

Die Überweisung an den Bund soll allerdings erst nach einer Publikation erfolgen, mit der man berechtigten Personen eine letzte Chance einräumt, ihre Ansprüche geltend zu machen.

Seit dem 1. Januar 2015 ist die entsprechende Regelung in Kraft.

Sie sieht eine elektronische Plattform für die gemeinsame Publikation von nachrichtenlosen Vermögenswerten aller Banken vor.

Die erste Publikation erfolgte am 16. Dezember 2015 auf der eigens für diesen Zweck von den Banken eingerichteten Website dormantaccounts.ch.

Für Berechtigte bietet dies den grossen Vorteil, dass jederzeit die zentrale Publikationsplattform abgefragt werden kann und sie sich nicht an einzelne Banken wenden müssen.

Jeder, der der Meinung ist, Anspruch an den nachrichtenlosen Vermögenswerten einer publizierten Person zu haben, kann hier seinen Antrag zum entsprechenden Namen online einreichen.

Die Anmeldung wird automatisch der betroffenen Bank weitergeleitet.

Diese prüft, ob der Anspruch gerechtfertigt ist, und meldet sich beim mutmasslich Berechtigten.

Wenn eine glaubhafte Verbindung zum publizierten Namen hergestellt werden konnte, trifft sie die näheren Abklärungen und leitet die weiteren Schritte direkt ein.

Der Ombudsman hat als neutrale Stelle in der Arbeitsgruppe für die Konzeption und Realisierung der Publikationsplattform mitgewirkt.

Er steht für allgemeine Auskünfte und Hilfestellung bei Problemen mit der Publikationsplattform zur Verfügung.

Die Ankündigung der ersten Publikation im Dezember 2015 stiess auf grosses Interesse bei vorwiegend ausländischen Medien.

Einige gingen fälschlicherweise davon aus, dass nun Schweizer Banken ihnen bislang unbekannte, langjährig nachrichtenlose Konten neu entdeckt hätten, die jetzt, kurz vor Abgabe an den Bund, noch publiziert würden.

In Tat und Wahrheit müssen die Banken seit 2001 sämtliche Kundenbeziehungen mit Vermögenswerten von mehr als CHF 500 spätestens 10 Jahre nach dem letzten Kontakt an die zentrale Datenbank der kontaktlosen Vermögenswerte melden.

Die eigentliche Neuerung ist, dass jeweils die älteste Tranche dieser Kundenbeziehungen, also bei welchen seit 60 Jahren kein Kontakt mehr stattgefunden hat, im Internet publiziert wird und bei Ausbleiben berechtigter Ansprüche die Vermögenswerte durch die Bank liquidiert und an den Bund abgeliefert werden.

Ein unerwarteter Nebeneffekt der intensiven Berichterstattung über die Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte war, dass das Interesse an der bereits seit zwanzig Jahren bestehenden zentralen Datenbank stark zunahm.

Da diese nebst den jetzt neu publizierten langjährigen auch alle übrigen kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerte beinhaltet, wurde auch diese Suchmöglichkeit rege genutzt.

Die Anlaufstelle des Schweizerischen Bankenombudsmann verzeichnete im ersten Monat nach der Publikation am 16. Dezember 2015 so viele Anfragen wie sonst in einem ganzen Jahr.

Statistik

Im zweiten Teil meiner Ausführungen, möchte ich mit Ihnen einen Blick auf die Zahlen des vergangenen Jahres werfen.

Wie ich eingangs schon bemerkt habe, wurden der Bankenombudsstelle im Berichtsjahr 880 schriftliche Fälle sowie 1'182 mündliche Anfragen unterbreitet.

102 der neuen schriftlichen Fälle wurden auf dem seit Mai 2015 angebotenen elektronischen Weg mittels Datenupload über unsere Website eingereicht.

Rechnet man die Fälle, welche 2014 noch nicht abgeschlossen werden konnten, hinzu, sind im Berichtsjahr 2'103 Fälle durch die Ombudsstelle abgeschlossen worden, was einer Steigerung gegenüber dem Vorjahr um rund 5% entspricht.

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

Anlageberatung, Vermögensverwaltung

Unter dieses Sachgebiet fallen Anfragen und Beschwerden wegen Beratungsfehlern der Bank oder unsorgfältiger Vermögensverwaltung.

Der starke Rückgang des Anteils am Gesamtvolumen von 17% im Vorjahr auf 10% ist wohl darauf zurückzuführen, dass im Berichtsjahr Anlageberatungs- und Vermögensverwaltungskunden weniger als in den Vorjahren von nachteiligen Ereignissen an den Märkten und bei einzelnen Instituten betroffen wurden.

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 absolut leicht zu, und ihr Anteil hat sich von 15% im Vorjahr auf 16% erhöht.

Kredite, Hypotheken

Die enorme Steigerung der Fallzahlen in diesem Bereich ist, wie dargelegt, auf die negativen Zinssätze am Geld- und Kapitalmarkt insbesondere im Nachgang des Entscheids der Schweizerischen Nationalbank zur Einführung von Negativzinsen geschuldet.

Eine Rolle spielten sodann auf bestimmte Banken beschränkte Fälle, die neue Gebühren bzw. für den Kunden nachteilige Abrechnungsmethoden einführten, denen wegen ihrer Festhypotheken an die Bank gebundene Kunden nicht entgehen konnten.

Konto, Zahlungsverkehr, Karten

Dieses Sachgebiet bildet seit 2011 die anteilmässig gewichtigste Gruppe. Die Zahl der Fälle stieg im Vergleich zum Vorjahr um 23%, wodurch sich der Anteil von 35% auf 42% im Berichtsjahr erhöht hat.

Bei etwas mehr als einem Viertel der Beschwerden standen die Gebühren im Mittelpunkt.

Auch das Thema Legitimation (z. B. Anforderung der Bank an notwendige Dokumente, um die gewünschte Auskunft erteilen zu können) war mit einem Anteil von über 20% prominent vertreten.

Und schliesslich spielte wie bereits im Vorjahr der Auslandstatus des Kunden eine Rolle (Gebühren für ausländische Kunden, Auflösung der Beziehung durch die Bank).

Diverses

Unter dem Stichwort „Diverses“ werden Fälle subsumiert, die nicht eindeutig einem Sachgebiet zugeordnet werden können.

Im Berichtsjahr waren auch in dieser Kategorie die Fälle mit Auslandbezug ein Thema (Fälle in Zusammenhang mit diversen Steuerthemen).

Ausserdem erhielt der Ombudsman wiederum einige Anfragen, die nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fielen (keine Bank involviert, allgemeine Anfragen und generelle Rechtsauskünfte etc.).

Der Charakter als eigentliches Sammelbecken führt dazu, dass der Anteil dieser Kategorie von Jahr zu Jahr starken Schwankungen ausgesetzt ist, ohne dass ein eigentlicher Grund erkennbar wäre.

Im Berichtsjahr ging der Anteil von 20% im Vorjahr auf 11% zurück.

Gebühren

Streitigkeiten wegen Gebühren können sämtliche Bankgeschäfte betreffen. Seit einigen Jahren werden diese Fälle daher nicht mehr unter einem eigenständigen Sachgebiet erfasst, sondern unter dem Sachgebiet, zu dem das betroffene Bankgeschäft gehört.

Im Berichtsjahr standen die Gebühren bei 161 abgeschlossenen schriftlichen Fällen im Zentrum, was einem Anteil von 17% entspricht. Verteilt auf die einzelnen Sachgebiete bietet sich folgendes Bild:

Anlageberatung, Vermögensverwaltung:	7
Börse, Depot:	26
Kredite, Hypotheken:	26
Konto, Zahlungsverkehr, Karten:	87
Diverses:	15

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%.

Im Jahr 2015 betrug der Anteil der Deutschschweiz 43%, der Romandie 15% und des Tessins 3%. Die Anzahl der Anfragen aus dem Ausland ging leicht zurück, bewegt sich aber aus bereits erwähnten Gründen (Steuerabkommen, Auslandsgebühr, Auflösung der Beziehung durch die Bank) noch immer auf vergleichsweise hohem Niveau (39%).

Streitwert

Dort, wo es sinnvoll und möglich ist, erhebt der Bankenombudsman den Streitwert.

2015 galt dies für 54% der abgeschlossenen schriftlichen Fälle.

In insgesamt 93% der Fälle blieb der Streitwert unter CHF 200'000 und in 88% der vom Ombudsman behandelten Fälle betrug der Streitwert maximal CHF 100'000.

Sowohl der Anteil der Fälle mit sehr kleinen wie auch derjenigen mit sehr grossen Streitwerten hat gegenüber dem Vorjahr abgenommen; bei den Streitwerten bis CHF 100 von 8% auf 5% und bei denjenigen über CHF 200'000 von 11% auf 7%.

Fallerledigung

Im Berichtsjahr wurden durch die Ombudsstelle insgesamt 923 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 hat.

Diese Kunden haben vom Ombudsman jeweils eine ausführliche schriftliche Antwort erhalten.

Auf 28% der schriftlichen Ersuchen vermochte der Ombudsman nicht einzutreten. Dies entweder Mangels Zuständigkeit (9%) oder weil der Kunde sein Anliegen noch nicht direkt der Bank gegenüber geltend gemacht hatte (19%).

In weiteren 9% der Fälle erfolgte eine Einstellung des Verfahrens, nachdem beim Kunden eingeforderte Unterlagen ausgeblieben waren.

3% der Fälle mussten schliesslich aufgrund der Beweislage ergebnislos beendet werden.

Dies sind Fälle, wo die Parteien im Vermittlungsverfahren in wesentlichen Punkten auf unterschiedlichen Wahrnehmungen beharren, die erforderliche Kompromissbereitschaft vermissen lassen und 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 traditionellerweise zwischen 30% und 35%.

Er wendet sich an die Bank, um Fehler abzuklären, aber auch, um nicht eindeutigen Situationen auf den Grund zu gehen. So kann ein Sachverhalt bewertet und abschliessend geklärt werden.

Im Berichtsjahr intervenierte der Ombudsman in 278 Fällen, was einem Anteil von 30% entspricht.

In 159 Fällen erachtete der Ombudsman nach vertiefter Faktenanalyse eine Korrektur durch die Bank als angezeigt.

In der grossen Mehrzahl dieser Fälle (93%) hat sich die Bank der Meinung des Ombudsman angeschlossen und ist dem Kunden entgegengekommen.

Bearbeitungsdauer

Auch 2015 setzte sich der Trend der Vorjahre fort, wonach sich die Bearbeitungszeit der Fälle verlängert.

Dies ist darauf zurückzuführen, dass zum einen viele Fälle komplexer werden und andererseits die Banken tendenziell länger für eine Beantwortung einer Anfrage des Ombudsmann benötigen.

Verstärkt wird dieser Trend noch von den Bankkunden selber, welche generell kritischer geworden sind und entsprechend für sie ungünstige Bescheide des Ombudsmann vermehrt hinterfragen.

Im Berichtsjahr erhielten mit 46% der Bankkunden innerhalb eines Monats eine abschliessende Antwort des Ombudsmann.

70% der Fälle konnten nach drei Monaten abgeschlossen werden; im Vorjahr lagen wir hier bei 75%.

Eine lange Bearbeitungsdauer von über sechs Monaten war zwar auch im Jahr 2015 noch immer die Ausnahme, obwohl sich deren Anteil von 8% im Vorjahr auf 10% erhöht hat.

Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die dem Bankenombudsmann 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 1'503 (2014: 831).

Im gleichen Zeitraum wurden 532 (510) ausgefüllte Fragebogen retourniert und 484 (491) davon nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Aus diesen 484 Fragebogen resultierten insgesamt 556 (530) 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 42 (61) als plausibel taxierte und den meldenden Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zustellte. Diese bestätigten in 30 (27) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung.

Den Berechtigten konnten Werte in der Höhe von CHF 19.9 Mio. und 2 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 5 Fällen, die zuvor negativ beschieden worden waren, nun einen Treffer.

Seit 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 387 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von CHF 72.4 Mio. sowie 44 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.