

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 29. Juni 2017

Referat von Marco Franchetti Schweizerischer Bankenombudsman

Sehr geehrte Damen und Herren

Die Welt ist kompliziert geworden.

Wenn Sie früher ein Telefon brauchten, dann hat Ihnen die PTT eines zuhause installiert.

Es gab zwei Varianten. Beide waren schwarz. Das eine konnte man an die Wand montieren und das andere war ein Tischtelefon.

In den 70ern gab es dann noch farbige Apparate.

Die PTT verlangten eine monatliche Anschlussgebühr und für lokale Gespräche 20 Rappen. Egal wie lange die dauerten. Damals war das einfach so, jetzt nennt man das Flatrate.

Und heute? Wer heute ein Handy kauft, hat nicht nur die Qual der Modellwahl.

Man verliert auch bei all den unterschiedlichen Abo-Varianten den Überblick. Wer gar die Angebote all der konkurrierenden Unternehmen vergleichen wollte, würde ob all dem Kleingedruckten die gute alte PTT-Zeit zurückwünschen.

Ähnlich geht es vielen Kundinnen und Kunden bei den Banken. Das Angebot ist unübersichtlich gross und der Umfang des Kleingedruckten in den Verträgen beachtlich.

Selbstverständlich wissen wir, dass es klug wäre, die Vertragsklauseln sorgfältig durchzulesen und allenfalls nachzufragen, wenn wir den Text nicht verstanden haben.

Zu unserer Alltagserfahrung gehört jedoch, dass Bedenken bei diesem oder jenem Punkt nichts bringen, weil wir vor die Wahl gestellt werden: Alles oder nichts.

Also unterschreiben wir oder klicken auf den „akzeptieren“-Button.

Nicht verwunderlich also, dass Fragen und Beschwerden im Zusammenhang mit Bankgebühren, die im Kleingedruckten geregelt werden, zu den Dauerthemen des Ombudsman gehören.

Banken verlangen zum Beispiel Gebühren für Dienstleistungen, die bis anhin gratis waren, um im derzeit ungünstigen Zinsumfeld sinkende Erträge zu kompensieren. Oder sie schaffen mit einer neuen Gebühr einen Ausgleich für die wegfallenden Retrozessionen.

Gebühren werden aber auch eingesetzt, um das Verhalten der Kunden zu beeinflussen.

Beispielsweise werden Gebühren eingeführt oder stark erhöht, damit Kunden jene Produkte nicht mehr nutzen, die von der Bank als nicht mehr zeitgemäss eingeschätzt werden.

Oder es kommt vor, dass Gebühren Kunden animieren sollen, eine Bankbeziehung zu beenden.

Und schliesslich mögen Saldierungsgebühren für Konti, Kredite oder die gesamte Bankbeziehung auch so gegliedert werden, dass die hohen Kosten es dem Kunden schwermachen, auf einzelne Dienstleistungen und Produkte zu verzichten oder gar die gesamte Bankverbindung zu kündigen.

Gebührenfragen haben im letzten Jahr 23 Prozent der Fälle ausgemacht. Wir haben deshalb Bankgebühren zu einem der Schwerpunktthemen des aktuellen Jahresberichts gemacht.

Die vielen Anfragen haben uns überdies bewogen, die bereits im Jahresbericht 2003 ausgeführten Grundsätze zu aktualisieren.

Lassen Sie mich ein paar Worte zum Kleingedruckten verlieren.

Im Bankgeschäft werden Gebühren meist in Vereinbarungen geregelt. In der Regel wird in den Dokumenten für die Kontoeröffnung auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

Diese besagen, dass die Bank für ihre Dienstleistungen Gebühren verlangen darf. Gleichzeitig wird festgehalten, dass Gebühren periodisch angepasst werden können.

Die für die gängigen Dienstleistungen verlangten Gebühren werden schliesslich in einem separaten Gebührentarif festgehalten.

Der Kunde hat diese Grundsätze zu akzeptieren, ansonsten kann keine Bankbeziehung eingegangen werden.

Auch bei nachträglichen Gebührenerhöhungen ist es so, dass im Massengeschäft die Banken selten ein ausdrückliches Einverständnis der Kunden einholen.

Vielmehr wird vereinbart, dass ein Einverständnis stillschweigend dann zustande kommt, wenn ein Kunde einer Mitteilung über die Einführung oder Anpassung einer Gebühr innerhalb einer gewissen Frist nicht widerspricht oder die Dienstleistung einfach weiter nutzt.

Vielfach haben sich Banken in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen aber auch vorbehalten, Gebühren ohne Vorankündigung anzupassen. Oder sie beanspruchen für sich das Recht, Anpassungen vorzunehmen, indem sie diese auf irgendeine der Bank als geeignet erscheinende Weise bekannt machen.

Das scheint uns ein Vorgehen, das rechtlich diskutabel ist.

Der Ombudsman ist der Auffassung, dass die Neueinführung und die Anpassung von Gebühren eine Vertragsänderung darstellen, welche mit den Kunden vereinbart werden müssen.

Deshalb müssen diese auf dem für die einzelne Geschäftsbeziehung üblichen Kommunikationsweg rechtzeitig und in verständlicher Form mitgeteilt werden.

Nur so kann der Kunde seine Interessen wahrnehmen. Beispielsweise indem er die fraglichen Dienstleistungen nicht mehr nutzt oder die Bankbeziehung ganz abbricht, wenn er mit der Vertragsänderung nicht einverstanden ist.

Nicht zulässig sind somit rückwirkende Anpassungen von Gebühren, wie sie der Ombudsman in Einzelfällen immer wieder beobachtet.

Ebenso kann keine gültige Vertragsanpassung zustande kommen, wenn eine Bank den Kunden verpflichtet, bestimmte Internetseite aufzurufen oder Änderungen in der Schalterhalle einer Geschäftsstelle einzusehen.

Ausserdem übt der Ombudsman seit jeher grosse Zurückhaltung, wenn es um die Frage geht, ob die Bank eine Gebühr für eine bestimmte Dienstleistung beanspruchen darf, nur, weil sie angeblich üblich ist.

Nach seiner Beobachtung ist es in der Praxis so, dass die Banken sehr detailliert in ihren Tarifen festhalten, welche Dienstleistung mit welcher Gebühr verbunden ist. Hieraus darf der Kunde in guten Treuen schliessen, dass nicht separat aufgeführte Aktivitäten durch die vereinbarten Grundgebühren abgegolten sind.

Zusammengefasst muss man von einer Bank erwarten können, dass sie die für ihre Dienstleistungen erhobenen Gebühren transparent und verständlich regelt.

FIDLEG

Möglicherweise erinnern Sie sich noch an unsere Medienkonferenz vor einem Jahr. Damals stellte ich optimistisch fest, dass sich das Finanzdienstleistungsgesetz FIDLEG „auf der Zielgerade“ befände.

Ich sagte dies in der Hoffnung, die Parlamentarierinnen und Parlamentarier in Bern würden in Sachen prohibitiv hoher Prozesskosten zugunsten der Bankkunden entscheiden.

Leider hat der Ständerat gegen die vom Bundesrat vorgeschlagene Lösung entschieden.

Das Problem der mitunter abschreckend hohen Kosten für den Gerichtsweg bei kleineren Streitsummen wollte der Bundesrat im Rahmen der bestehenden Zivilprozessordnung angehen.

Heute ist es gängige Praxis, dass praktisch alle Kantone von einem Kläger einen Vorschuss verlangen, oftmals bis zur Höhe der mutmasslichen Gerichtskosten.

Verliert man den Prozess, kommt nebst den eigenen Anwaltskosten noch die Prozesskostenentschädigung für die Gegenpartei dazu.

In einem Interview mit der NZZ hat der ehemalige Schaffhauser Oberrichter und Titularprofessor in Zürich, Arnold Marti, deshalb festgehalten: „Wenn die Chance nicht eindeutig ist und der Streitwert unter 100'000 Franken liegt, würde ich vom Prozessieren eher abraten.“

Im letzten Jahr betrug der Streitwert in 86% der von uns behandelten Fälle maximal 100'000 Franken.

Der Bankenombudsman bedauert, dass der Ständerat dem Vorschlag des Bundesrats nicht gefolgt ist.

Das Streitpotenzial ist wesentlich grösser im Finanzbereich als sonst wo im Dienstleistungssektor.

Es scheint mir daher kein Luxus zu sein, dass in einem modernen Rechtsstaat diese Kunden einen Gerichtsentscheid zu angemessenen Kosten erwirken können.

Mit dem vom Bundesrat vorgeschlagenen neuen Artikel in der Zivilprozessordnung würden Privatkunden von Erleichterungen bei den Prozesskosten profitieren können, ohne dass Missbräuche zu befürchten wären.

Denn eine wichtige Voraussetzung ist, dass der Kunde zuvor ein Vermittlungersuchen an eine anerkannte Ombudsstelle gerichtet hat. Und dass er den nachfolgenden Prozess nicht böse oder mutwillig führte.

So würde das Parlament auf eine vernünftige Art meinem bereits im Vernehmlassungsverfahren zum FIDLEG aufgezeigten Umstand Rechnung tragen, dass es auch Fälle gibt, in denen eine Streitbeilegung im Ombudsverfahren nicht gelingt.

Auslandschweizer

Im Grunde genommen muss man es verstehen: Wer als Schweizer im Ausland wohnt, der möchte gerne in seinem Heimatland über ein Bankkonto verfügen. Sei es nun, um ein paar Sparfranken in einem sicheren Hafen zu wissen. Sei es, um sich seine AHV ausbezahlen zu lassen. Oder weil man Liegenschaften und andere Vermögenswerte besitzt.

Die Sache hat jedoch einen Haken. Für die meisten Banken sind Schweizer im Ausland kein besonderes Kundensegment. Sie werden seit einigen Jahren wie alle anderen Kunden behandelt, die ausserhalb der Schweiz ihren Wohnsitz haben.

Gemäss den Beobachtungen der Bankenombudsstelle sind Auslandschweizer von folgenden Arten von Veränderungen betroffen:

- *Gebühren*: Die Bank erhöht Gebühren oder führt eine spezielle neue Gebühr «Domizil Ausland» o.ä. ein.
- *Strategievereinigungen*: Die Bank konzentriert sich auf das Inlandgeschäft und beschränkt das Geschäft mit Kunden im Ausland auf bestimmte Länder und allenfalls auch bestimmte Kundensegmente, typischerweise Kunden mit grösseren Guthaben.
- *Einschränkung der Dienstleistungen*: Die Bank bietet nur noch einfache Kontodienstleistungen an, also beispielsweise keine Kreditkarten mehr.
- *Weissgeld-Strategie*: Die Weiterführung der Bankbeziehung wird vom Nachweis der Steuerehrlichkeit bzw. von der Teilnahme an einer Steueramnestie abhängig gemacht.

Diese Massnahmen sind die Folge der grundlegend geänderten Rahmenbedingungen für das grenzüberschreitende Bankgeschäft.

Ausgelöst durch Verfahren ausländischer Behörden gegen einzelne Banken, hatte im Oktober 2010 die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht FINMA ein Positionspapier zu Risiken im grenzüberschreitenden Finanzdienstleistungsgeschäft veröffentlicht.

Die Banken wurden aufgefordert, ausländisches Aufsichtsrecht zu befolgen und ein für jeden Zielmarkt angeglichenes Dienstleistungsmodell festzulegen.

Die FINMA kündigte an, beim grenzüberschreitenden Geschäft vermehrt das Risikomanagement zu prüfen und allenfalls Massnahmen zu ergreifen.

Zudem hielt sie fest, dass sich ihre Erwartungen auch in ihrer Enforcement-Praxis niederschlagen würden.

Auf der anderen Seite wurden auch die Auslandschweizer aktiv. Aufgrund eines parlamentarischen Postulats befasste sich der Bundesrat mit der Problematik.

In seinem Bericht hielt auch der Bundesrat fest, dass die Banken sich an die schweizerischen und ausländischen Vorschriften halten müssen. Die Banken müssten regelmässig die Regulierungsvorschriften der jeweiligen Domizilländer prüfen.

Wie der Bundesrat weiter feststellte, würden die grossen Schweizer Banken den Auslandsschweizerinnen und Auslandschweizern trotz dem damit verbundenen Aufwand in der Regel ein Zahlungsverkehrskonto anbieten.

Zudem biete die bundeseigene PostFinance AG allen im Ausland lebenden Schweizerinnen und Schweizern die Möglichkeit, ein Zahlungsverkehrskonto zu eröffnen. Unabhängig vom Wohnsitz und einer allfälligen weiteren Staatsbürgerschaft.

Voraussetzung dafür sei, dass gegen das Domizilland keine internationalen Sanktionen verhängt wurden. Für die meisten Länder, in denen Schweizer Staatsangehörige wohnen, bestehe also ein entsprechendes Angebot.

Doch der Bundesrat wies auch darauf hin, dass es letztendlich den unternehmerischen Entscheidungen der Finanzinstitute vorbehalten sei, solche Dienstleistungen für Auslandschweizer anzubieten. Die Banken könnten dazu nicht verpflichtet werden.

Der Ombudsman teilt die vom Bundesrat vorgenommene Einschätzung. Auch nach seinem Verständnis ist der Entscheid über Produkte und Dienstleistungen, Kunden und Märkte eine Frage der Geschäftspolitik und muss den einzelnen Banken überlassen bleiben.

Der Ombudsman musste sich daher bei Anfragen von Auslandschweizern zumeist auf die Vermittlung von Informationen beschränken, im Sinne einer Orientierungshilfe.

Selbstverständlich haben wir im Rahmen von Einzelfallprüfungen untersucht, ob bei der Anpassung oder Beendigung einer Bankgeschäftsbeziehung die vertraglichen und gesetzlichen Grundsätze eingehalten wurden.

Ausserdem prüften wir, ob das Verhalten der Bank unter dem Gesichtspunkt der Billigkeit zu beanstanden war.

Statistik

Wie immer möchte ich nun im zweiten Teil meiner Ausführungen mit Ihnen kurz einen Blick auf die Zahlen des vergangenen Jahres werfen.

Am Anfang des Berichtsjahrs waren 92 schriftliche Fälle pendent, welche im Vorjahr noch nicht abgeschlossen werden konnten. Während des Jahres gingen sodann 837 schriftliche Fälle sowie 1'268 mündliche Anfragen ohne einen schriftlichen Folgefall neu ein. 157 der neuen schriftlichen Fälle (fast 20%) wurden auf elektronischem Weg (Datenupload über die Website) eingereicht.

Insgesamt konnten im Berichtsjahr 2'068 Fälle (1'268 mündliche und 800 schriftliche) durch die Ombudsstelle abgeschlossen werden, was einer kleinen Abnahme von rund 2% gegenüber dem Vorjahr (2'103) entspricht.

129 schriftliche Fälle konnten im Verlaufe des Berichtsjahres noch nicht abschliessend behandelt werden.

Anlageberatung, Vermögensverwaltung

Unter dieses Sachgebiet fallen Anfragen und Beschwerden wegen Beratungsfehlern der Bank oder unsorgfältiger Vermögensverwaltung. Seit 2013, als das Thema Retrozessionen aktuell

war, ist der Anteil am Gesamtvolumen stetig gesunken. In Zahlen: von 30% auf 7% im Jahr 2016.

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, ist mit 16% im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben.

Kredite, Hypotheken

Sowohl die absoluten Fallzahlen (von 192 auf 143) wie auch der Anteil dieses Bereichs (von 21% auf 18%) gingen zurück, wobei die Zahlen immer noch über den Jahren vor 2015 liegen. Es waren vor allem die negativen Zinssätze die zu Streitigkeiten mit Banken führten. Beispielsweise beim Ausstieg aus einer Festhypothek, wenn Banken den Kunden eine höhere Vorfälligkeitsprämie abverlangten, als die Zinssumme, die während der Restlaufzeit noch hätte bezahlt werden müssen.

Konto, Zahlungsverkehr, Karten

Mit 419 abgeschlossenen Fällen oder 52% Anteil hat die seit 2011 bestehende Dominanz dieses Sachgebiets noch einmal zugenommen. Im Teilgebiet Konto, das ca. 75% der Fälle ausmacht, waren, wie schon im Vorjahr, die Gebühren mit einem Drittel das wichtigste Thema. Weshalb wir diesem Thema in unserer heutigen Medienkonferenz einen Schwerpunkt gewidmet haben.

Diverses

Der Anteil dieser Sammelkategorie ging im Berichtsjahr von 11% auf 7% zurück. Hier werden Fälle subsumiert, die keines der definierten Sachgebiete betreffen oder nicht hauptsächlich einem solchen zugeordnet werden können.

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 184 (Vorjahr: 161) abgeschlossenen schriftlichen Fällen im Zentrum, was einem Anteil von 23% (Vorjahr: 17%) entspricht.

Verteilt auf die einzelnen Sachgebiete bietet sich folgendes Bild:

Anlageberatung, Vermögensverwaltung:	7
Börse, Depot:	29
Kredite, Hypotheken:	20
Konto, Zahlungsverkehr, Karten:	121
Diverses:	7

Geografische Herkunft der Kunden

Im Jahr 2016 betrug der Anteil der Deutschschweiz 44%, der Romandie 15% und des Tessins 2%. Der Anteil der Fälle aus dem Ausland ist mit 39% stabil geblieben. Bei diesen dominieren die grossen Länder aus der unmittelbaren Nachbarschaft. In absoluten Fallzahlen: Deutschland 68, Frankreich 38, Italien 22.

Streitwert

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

2016 galt dies für 58% der abgeschlossenen schriftlichen Fälle. In insgesamt 90% der Fälle blieb der Streitwert unter CHF 200'000 und in 86% der vom Ombudsman behandelten Fälle betrug der Streitwert maximal CHF 100'000.

Fallerledigung

Im Berichtsjahr wurden durch die Ombudsstelle insgesamt 800 schriftliche Fälle erledigt. Umgerechnet auf Arbeitstage sind das rund drei erledigte Fälle pro Tag.

In jedem dieser Fälle hat der Kunde einen schriftlich begründeten Bescheid bzw. Abschlussbrief erhalten.

Einen erheblichen Teil machen Anfragen aus, bei denen der Kunde den Ombudsman um eine Auskunft oder um eine Beurteilung im Sinne einer Orientierungshilfe ersucht hat. Auch hier erfolgt eine ausführliche, schriftliche Antwort.

Auf 26% der schriftlichen Ersuchen vermochte der Ombudsman nicht einzutreten. Dies entweder Mangels Zuständigkeit (8%) oder weil der Kunde sein Anliegen noch nicht direkt der Bank gegenüber geltend gemacht hatte (18%).

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

Im Berichtsjahr intervenierten wir in 29% der Fälle. In 148 Fällen erachtete der Ombudsman nach vertiefter Faktenanalyse eine Korrektur durch die Bank als angezeigt. In 96% der Fälle hat sich die Bank der Meinung des Ombudsman angeschlossen und ist dem Kunden entgegengekommen.

Bearbeitungsdauer

Im Berichtsjahr konnte der Trend der Vorjahre, als sich die Bearbeitungszeit der Fälle verlängerte, gebrochen werden.

So konnten 52% aller Fälle innerhalb eines Monats abschliessend beantwortet werden. Das sind 6% mehr als im Vorjahr.

Der Anteil der Fälle, die nach drei Monaten abgeschlossen werden konnten, erhöhte sich ebenfalls von 24% auf 29%, so dass total 81% (Vorjahr 70%) der Anfragen und Beschwerden innert drei Monaten behandelt und abgeschlossen werden konnten.

Eine lange Bearbeitungsdauer von über 6 Monaten betraf lediglich noch 5% der abgeschlossenen Fälle (Vorjahr 10%).

Dennoch lagen die Bearbeitungszeiten auch im Berichtsjahr immer noch über dem langjährigen Durchschnitt. Dies ist auf die generell längere Beantwortungszeiten einzelner Banken zurückzuführen.

Und auf die zunehmend kritischere Haltung eines Teils der Kunden, die für sie ungünstigen Bescheide hinterfragen bzw. nicht zu akzeptieren bereit sind.

Bevor ich als letztes zu den Zahlen der Nachrichtenlosen Vermögenswerte komme, noch eine kurze Anmerkung: Wir sind gespannt, wie sich das neue „Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen“ auf die Bankenombudsstelle auswirken wird.

Darin wird gesetzlich verankert, dass die Banken ihre Kunden bei der Aufnahme einer Geschäftsbeziehung auf die Bankenombudsstelle hinweisen müssen.

Und wenn sie sich bei Differenzen nicht einigen können, müssen die Banken ihre Kunden zwingend an den Bankenombudsman verweisen.

Wir gehen davon aus, dass uns das Gesetz mehr Anfragen bringen wird. Denn wir stellen immer wieder fest, dass sehr viele Kunden gar nicht wissen, dass es eine Ombudsstelle für ihre Anliegen gibt.

Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte

Im Berichtsjahr wurden 714 (532) ausgefüllte Fragebogen retourniert. Das ist eine Zunahme von 34%. Die zentrale Suchmöglichkeit ist wegen der Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte wieder in den Fokus gerückt.

687 (484) Fragebogen wurden nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Nach eingehender Prüfung wurde in 62 (30) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung bestätigt.

Den Berechtigten konnten Werte in der Höhe von CHF 12,7 Mio. und sieben Schrankfächer zugänglich gemacht werden. Dies zeigt einmal mehr eindrücklich, dass das System einwandfrei funktioniert. Zu bemerken ist, dass die Anlaufstelle jeweils auch frühere Suchaufträge automatisch mit den neu in die zentrale Datenbank eingespeisten Bankmeldungen vergleicht und entsprechende Treffer anzeigt, ohne dass die Berechtigten noch weitere Nachforschungsbegehren hätten stellen müssen.

Seit 2001 konnte die Anlaufstelle total insgesamt 449 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von CHF 85,1 Mio. sowie 51 Schrankfächer zugänglich machen.

Die Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte zog letztes Jahr auch das Interesse zahlreicher Spezialisten wie Genealogen, Erbenermittler und dergleichen auf sich.

Wie es schien, haben einige dieser Professionellen die Publikationen akribisch ausgewertet und sodann versucht, mögliche Berechtigte zu ermitteln.

Von den Spezialisten wurde oftmals vornehmlich die Frage nach der Bank und dem Wert der vorhandenen Vermögen gestellt. Dies, so muss vermutet werden, um abschätzen zu können, ob sich die Anstrengungen zur Erbensuche sich rechnet.

Die Anlaufstelle hat derartige Anfrager jeweils auf den normalen Weg zur Anspruchsanmeldung über die Plattform verwiesen.

Marco Franchetti
Ombudsman