

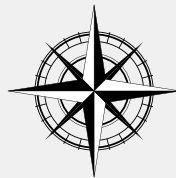


*Marco Franchetti*

Schweizerischer Bankenombudsman

# Herausgabe von Retrozessionen

Bankkunden haben Ansprüche auf die Herausgabe von Retrozessionen. Wie der Bankenombudsman dies in der Praxis vor und nach dem Erlass des neuen Leitentscheides des Bundesgerichts vom 16. Juni 2017 handhabt.



**F**ür die Ombudsstelle war das Jahr 2013 ein besonders arbeitsreiches Jahr gewesen: Zusätzlich zu den üblichen Fällen gingen bei ihr mehrere Hundert telefonische Anfragen und schriftliche Ersuchen von Kunden um Rat oder um eine unterstützende Intervention gegenüber ihrem Finanzinstitut betreffend «Retrozessionen» ein. Praktisch alle Anfrager und Beschwerdeführer bezogen sich dabei auf ein vom Bundesgericht am 30. Oktober 2012 gefälltes Grundsatzurteil sowie auf Äusserungen zu diesem in den Medien.

## Die Bedeutung des Grundsatzurteils vom 30. Oktober 2012

Die zentrale Bedeutung dieses Leitentscheides lag in der Klarstellung, dass von Banken vereinnahmte Bestandespflegekommissionen, d.h. von Produkthanbietern bezahlte erfolgsabhängige Vertriebsentschädigungen, gleich wie gewöhnliche Retrozessionen einem Anspruch des Kunden auf Herausgabe unterliegen können. Das durch den Entscheid ausgelöste Echo war enorm gross. Inhalt und Bedeutung des Urteils wurden in verschiedenen Medien jedoch unterschiedlich dargestellt und unter Interessenvertretern und Rechtsexperten öffentlich kontrovers diskutiert. Bei etlichen dieser Äusserungen handelte es sich bei genauer Betrachtung allerdings um persönliche Meinungen und Postulate, die dem Wortlaut des Entscheides so nicht entnommen werden konnten. In der Diskussion strittig waren insbesondere die folgenden Fragen:

- Gilt eine Pflicht der Banken zur Herausgabe von Bestandespflegekommissionen auch ausserhalb von umfassenden Vermögensverwaltungsmandaten, namentlich bei Beratungsverhältnissen oder gar bei beratungslosen reinen Konto-/Depotbeziehungen;
- was sind die erforderlichen Voraussetzungen für einen gültigen Vorausverzicht des Kunden auf die Herausgabe solcher Vergütungen;
- innert welcher Frist verjährt der Herausgabeanspruch und wann beginnt die Frist zu laufen?

## Das Verständnis des Ombudsmann

Nach dem Verständnis des Ombudsmann hatte das Bundesgericht am 30. Oktober 2012 unmissverständlich geklärt, dass Kunden mit Vermögensverwaltungsvertrag der Bank gegenüber einen auftragsrechtlichen Anspruch auf die Offenlegung und Herausgabe von Bestandespflegekommissionen besitzen. Ausserdem hatte das Gericht auch mit Bezug auf solche Entschädigungen bekräftigt, dass ein rechtmässiger Vorausverzicht auf deren Herausgabe möglich ist. Dabei verwies es auf einen früheren Entscheid, in welchem es allgemein festgehalten hatte, dass im Hinblick auf einen gültigen Verzicht der Vermögensverwaltungskunde die Parameter kennen müsse, die zur Berechnung des Gesamtbetrages der Vergütungen notwendig sind und einen Vergleich mit dem vereinbarten Vermögensverwaltungshonorar erlauben. Hierzu gehörten zumindest die Eckwerte der bestehenden Vereinbarungen mit >

> Dritten sowie die Grössenordnung der zu erwartenden Entschädigungen. Präzisierend stellte es fest, dass diesem Erfordernis bei einem im Voraus ausgesprochenen Verzicht Genüge getan wird, wenn die Höhe der erwarteten Bestandespflegekommissionen dem Kunden in einer Prozentbandbreite des verwalteten Vermögens angegeben wird.

**Orientierungshilfe durch die Publikation eines Merkblattes**

Im Interesse einer Versachlichung sowie im Bestreben, Kunden eine Orientierungshilfe zu bieten und sie gegebenenfalls vor nicht zielführenden und somit unnützen Aufwänden und Kosten zu bewahren, publizierte die Ombudsstelle ein Merkblatt mit dem Titel «Retrozessionen: Wann soll ich mich an den Bankenombudsman wenden?» In diesem auch auf der Website der Ombudsstelle aufgeschalteten Merkblatt wurden zunächst kurz die wesentlichen direkten Erkenntnisse aus dem Leitentscheid vom 30. Oktober 2012 festgehalten.

Sodann wurde präzisiert, welche Fragen das Bundesgericht nach dem Verständnis des Ombudsman geklärt hatte und welche nicht. Und schliesslich wurde aufgezeigt, bei welchen Sachverhalten ein Vermittlungersuchen möglicherweise erfolgversprechend und damit sinnvoll war. Namentlich wurden Kunden darauf hingewiesen, dass ein Ersuchen nur Sinn machte, wenn sie der Bank einen Vermögensverwaltungsauftrag erteilt und nicht rechtsgültig auf ihre Herausgabeansprüche verzichtet hatten, und dass eine Vermittlung mangels eines entsprechenden höchstrichterlichen Entscheides wohl aussichtslos sei, wenn die Frage der Verjährung strittig war.

**Der neue Grundsatzentscheid und seine Bedeutung für die Praxis des Ombudsman**

Mit seinem neuen Leiturteil vom 16. Juni 2017 hat das Bundesgericht nun zweifelsfrei die heftig umstrittene Verjährungsfrage geklärt. So hat es entschieden, dass der Anspruch des Auftraggebers auf Herausgabe von Retrozessionen einer Verjährungsfrist von zehn Jahren unterliegt, die für jede einzelne Vergütung an dem Tag zu laufen beginnt, an dem der Beauftragte sie erhalten hat.

Nach Beobachtung des Ombudsman haben zumindest diejenigen Banken, die ihr Preismodell nicht auf völlig «retrofrei» umgestellt haben, von ihren Kunden einen den vom Bundesgericht definierten Anforderungen entsprechenden Verzicht auf die Herausgabe von Vergütungen Dritter eingeholt. Liegt dieser Verzicht weniger als zehn Jahre zurück, können allenfalls noch legitime Herausgabeansprüche von Vermögensverwaltungskunden auf vor der Verzichtserklärung des Kunden von der Bank vereinnahmte Zahlungen bestehen. Dies könnte namentlich bei Banken der Fall sein, die sich prinzipiell darauf beschränkt haben, für die Kunden die vereinnahmten Vergütungen nur für einen Zeitraum von fünf anstatt von zehn Jahren offenzulegen, sowie bei Vermögensverwaltungsverhältnissen, bei denen überhaupt nie eine ausreichend präzise Offenlegung der in der Vergangenheit angefallenen Zahlungen Dritter stattgefunden hat. Es versteht sich, dass der Ombudsman derartige Beschwerden einzelfallweise prüfen wird. •

BANKENOMBUDSMAN

# OFFENES OHR FÜR KUNDEN

837

schriftliche Fälle sowie

1268

mündliche Anfragen wurden der Bankenombudsstelle im Berichtsjahr 2016 unterbreitet.

20%

der neuen schriftlichen Fälle wurden bereits auf elektronischem Weg (Datenupload über die Website) eingereicht.

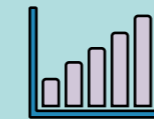
2068

Fälle konnten insgesamt im Berichtsjahr durch die Ombudsstelle abgeschlossen werden, was einer kleinen Abnahme von rund 2 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht.



Der Anteil der Fälle aus der Deutschschweiz betrug 2016 44 Prozent, aus der Romandie

15 Prozent und aus dem Tessin 2 Prozent. Der Anteil der Fälle aus dem Ausland ist mit 39 Prozent stabil geblieben.



Bei diesen dominieren die grossen Länder aus der unmittelbaren Nachbarschaft: **Deutschland**

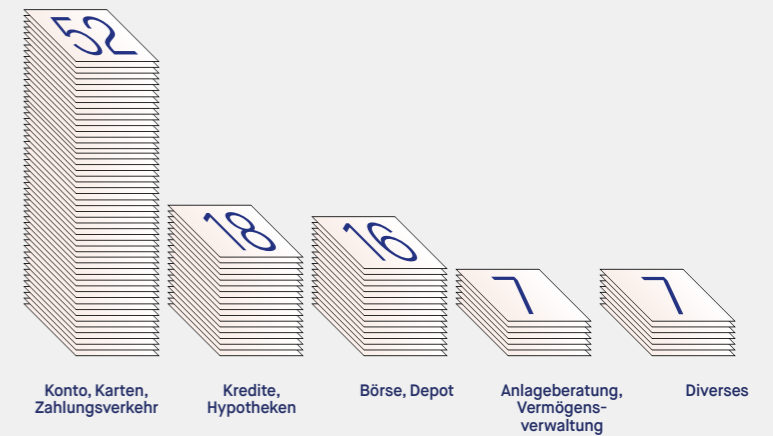
(68 Fälle), **Frankreich** (38) und **Italien** (22). Im abgelaufenen Jahr wurde ein Drittel mehr Gesuche zur Ermittlung nachrichtloser Vermögenswerte gestellt als im Vorjahr. Diese erhebliche Zunahme hat auch ganz konkrete Wirkungen gezeigt: In **62 Fällen** (doppelt so viele wie im Vorjahr) konnten den Berechtigten **nachrichtlose Werte** zugänglich gemacht werden.



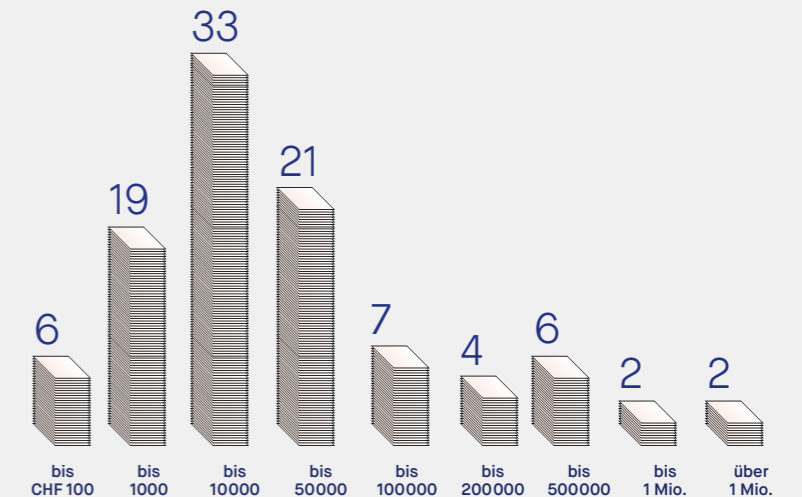
Dauerthema bei der Bankenombudsstelle und sind die Bankgebühren. «Banken verlangen vermehrt

Gebühren für Dienstleistungen, die bis anhin gratis waren, um im derzeit ungünstigen Zinsumfeld sinkende Erträge zu kompensieren», erklärt Bankenombudsman Marco Franchetti. Viele Kunden haben ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck gebracht, namentlich auch Auslandschweizer. «Das Streitpotenzial ist im Finanzbereich wesentlich grösser als sonst wo im Dienstleistungssektor», fasst Franchetti zusammen. Deshalb bedauere er es, dass der Ständerat nicht dem Vorschlag des Bundesrates gefolgt sei, der mit einem neuen Artikel in der Zivilprozessordnung bei den Prozesskosten Erleichterungen für Privatkunden erreichen wollte.

**FÄLLE 2016 NACH SACHGEBIET**  
«KONTO, ZAHLUNGSVERKEHR, KARTEN» ALS GRÖSSTE GRUPPE  
IN PROZENT



**STREITWERT**  
90 PROZENT UNTER 200000 FRANKEN  
IN PROZENT



**BEARBEITUNGSDAUER**  
ZÜGIGE BEARBEITUNG  
IN PROZENT

