

2018 in Kürze

OMBUDSVERFAHREN

Gleich wie im Vorjahr gab es 2018 keine besonderen Ereignisse, welche dazu geführt hätten, dass der Ombudsman mit einer grossen Anzahl gleichgelagerter Beschwerden konfrontiert gewesen wäre. Er behandelte wiederum eine breite Palette von Beschwerdefällen, welche diverse von den Banken angebotene Produkte und Dienstleistungen betrafen, ohne dass besondere Schwerpunkte erkennbar waren. Auf den Seiten 14–51 finden sich ausgewählte Fallbeispiele.

Darunter sind die folgenden besonders erwähnenswert: Der Ombudsman sieht sich zunehmend mit Beschwerdefällen konfrontiert, bei denen die Frage der Urteilsfähigkeit des Bankkunden im Zentrum steht. Dabei halten sich Fälle, in denen der Bank eine Sorgfaltspflichtverletzung vorgeworfen wird, weil sie die mangelnde Urteilsfähigkeit eines Kunden nicht erkannt habe, in etwa mit denjenigen die Waage, in denen ihr der Vorwurf gemacht wird, sie habe die Urteilsfähigkeit eines Kunden unnötig in Zweifel gezogen. Siehe dazu die Fälle 2018/02 und 2018/21. Fälle im Zusammenhang mit strittigen Bankgebühren haben den Ombudsman auch im Jahr 2018 beschäftigt. Die beiden Fallbeispiele 2018/18 und 2018/19 behandeln Beanstandungen von sogenannten Nichtkündigungsgebühren, welche von den Banken in Rechnung gestellt werden, wenn für bestimmte Konti bestehende Bezugslimiten von einem Kunden überschritten werden. Im Fall 2018/20 geht es um umstrittene Gebührenerhöhungen, welche die Bank während der Zeit vornahm, als sie den noch nicht zu ihrer Zufriedenheit legitimierten Erben den Zugang zu Kontoinformationen verweigert hat. Den Fällen 2018/10 und 2018/11 liegen behauptete Sorgfaltspflichtverletzungen von Banken im Zusammenhang mit der Führung von Konti für Generalunternehmer zugrunde. Bauherren, welche gemäss dem Generalunternehmervertrag vereinbarte Zahlungen auf Konti ihrer Generalunternehmer überwiesen hatten, warfen den kontoführenden Banken vor, sie hätten die Verwendung dieser Gelder nicht mit der nötigen Sorgfalt kontrolliert. In der letzten Zeit haben diverse Banken ihre Geschäftsmodelle in der Anlageberatung überarbeitet und verlangen neu den Abschluss eines schriftlichen und entgeltlichen Anlageberatungsvertrags als Voraussetzung für die Erbringung von Anlageberatungsdienstleistungen. Im Fallbeispiel 2018/12 geht es um die Frage, ob ein Kunde auf der Beibehaltung des bisherigen Geschäftsmodells bestehen kann. Aufgrund der sogenannten «Madoff-Affäre» und von Prozessen, welche die Liquidatoren der mit Madoff verbundenen Funds und der Bankruptcy-Trustee gegen gewisse Banken führen, blockieren diese Institute Vermögenswerte von Kunden, welche aus Rückzahlungen aus solchen Funds stammen. Im Fallbeispiel 2018/16 hat ein Kunde den Ombudsman gebeten, im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens die Freigabe solcher Vermögenswerte zu erwirken. Fehler bei der Erfassung von Zahlungsaufträgen können für die Kunden unangenehme

Folgen haben. Dies ist Thema der Fälle 2018/06 und 2018/07. Im Fall 2018/23 geht es um die Frage, ob Erben gegenüber der Bank Anspruch auf Auskünfte über Konti haben, an welchen der Erblasser lediglich wirtschaftlich berechtigt war. Unter dem Stichwort «Diverses» findet sich ein Fall, in welchem das Recht der Bank, Zinssätze für ein Vorsorgeprodukt anzupassen, bestritten war, siehe Fall 2018/28. Unter dem gleichen Stichwort behandelt der Fall 2018/30 schliesslich Fragen rund um sogenannte «Bankgeheimnis- und Datenschutzwaiver», d. h. Erklärungen, welche die Banken von den Kunden verlangen, in denen letztere im Zusammenhang mit Transaktionen, mit welchen sie die Bank beauftragen, auf den Schutz des Bankgeheimnisses und der schweizerischen Datenschutzbestimmungen verzichten.

Der Bankenombudsman hat im Berichtsjahr 1926 Fälle (1129 mündliche und 797 schriftliche) abgeschlossen. Während die Anzahl der schriftlichen Fälle aus dem Inland um gut 4 % zunahm, zeigte sich bei den von im Ausland wohnhaften Bankkunden eingereichten schriftlichen Fällen eine markante Abnahme um über 20 %. Bei den mündlichen Fällen war sowohl bei den Anfragen aus dem Inland (–7 %) wie bei denjenigen aus dem Ausland (–4 %) ein Rückgang zu verzeichnen. Insgesamt führte dies zu einer Abnahme von rund 5 % gegenüber dem Vorjahr.

Mit 60 % Anteil am Gesamtvolumen hat die seit 2011 bestehende Dominanz des Sachgebiets «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» noch weiter zugenommen. Etwa zwei Drittel davon betrafen Fälle der Teilgebiete «Konto/Sparheft» und «Bankbeziehung generell». Mit einem Anteil von ungefähr einem Viertel waren hier Gebührenfragen das Hauptthema. Weitere Schwerpunkte bildeten Legitimations- und Abwicklungsfragen.

Beim Sachgebiet «Kredite, Hypotheken» hat sich der rückläufige Trend der Vorjahre fortgesetzt. Grösstes Teilgebiet bilden mit beinahe 40 % der Fälle erneut die «Festhypotheken», bei denen Streitigkeiten über die bei einer vorzeitigen Rückzahlung von der Bank geforderte Vorfälligkeitsprämie im Vordergrund standen.

Eine wichtige Problemursache in 122 abgeschlossenen schriftlichen Fällen (15 %) bildeten wiederum «Gebührenfragen». Erstmals wurde deren Anteil jedoch von den Fällen mit der Problemursache «Abwicklungsfragen» übertroffen. Von diesen 161 Fällen entfiel eine Mehrheit (90 Fälle), wie auch bei den «Gebührenfragen», auf das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten».

32 % der den Ombudsman anrufenden Bankkunden stammen aus dem Ausland, wobei die unmittelbaren Nachbarländer Deutschland und Frankreich wie im Vorjahr dominiert haben. Die Herkunft der Schweizer Kunden entspricht wie jedes Jahr in etwa den effektiven Bevölkerungsanteilen der einzelnen Sprachregionen.

Bei 85 % der schriftlichen Fälle betrug der Streitwert maximal 100 000 CHF und 84 % der Fälle konnten innerhalb der angestrebten Frist von 3 Monaten abgeschlossen werden. Ausserordentlich lange Bearbeitungszeiten von über 6 Monaten traten bei lediglich 5 % der Fälle auf.

Der Bankenombudsman hat insgesamt in 233 Fällen (29 % der schriftlichen Fälle bzw. 36 % der Vermittlungersuchen) bei der Bank interveniert und empfahl nach vertiefter Faktenanalyse in 137 Fällen ein Entgegenkommen der Bank. In lediglich 5 Fällen (4 %) folgte die jeweilige Bank der Empfehlung des Ombudsman nicht.

Die detaillierten statistischen Angaben zu den mündlich und schriftlich eingereichten Beschwerden finden sich auf den Seiten 52 – 61.

NEGATIVE WIEDERANLAGESÄTZE BEI VORFÄLLIGKEITSENTSCHÄDIGUNGEN

In seinem Jahresbericht 2015 äusserte sich der Ombudsman zu diversen Problemen, die ihm in Beschwerdefällen vorgelegt wurden, welche Folge der Entscheide der Schweizerischen Nationalbank vom Januar 2015 waren. Letztere hat damals bekanntlich die Euro-Untergrenze aufgehoben und für den Schweizer Franken Negativzinsen eingeführt. Einige Banken berücksichtigen seither bei der Berechnung von Vorfälligkeitsentschädigungen für vorzeitig zurückbezahlte Festhypotheken Negativzinsen, welche sie zusätzlich zu den mit den Kunden vereinbarten Zinssätzen für die Restlaufzeit der Festhypotheken in Rechnung stellen. Gerichtsurteile, welche diese juristisch umstrittene Praxis geklärt hätten, waren dem Ombudsman bis vor kurzem keine bekannt. Einer Medienmitteilung des Bezirksgerichts Zürich vom 10. Dezember 2018 konnte entnommen werden, dass das Gericht in einem von ihm beurteilten Fall zum Schluss gekommen ist, dass die Berücksichtigung von Negativzinsen nicht zulässig sei. Der Kunde hatte in diesem Fall das Recht der Bank, eine Vorfälligkeitsentschädigung zu verlangen, grundsätzlich bestritten und geltend gemacht, der Bank sei durch die vorzeitige Rückzahlung kein Schaden erwachsen. Das Gericht kam zum Schluss, dass eine Vorfälligkeitsentschädigung vertraglich vereinbart war und diese Vereinbarung als Konventionalstrafe zu qualifizieren sei. Es sei deshalb nicht entscheidend, ob der Bank durch die vorzeitige Rückzahlung tatsächlich ein Schaden entstanden sei. Diese habe auch keine Schadenminderungspflicht. Massgeblich sei lediglich die konkrete vertragliche Vereinbarung.

Aufgrund der Interpretation dieser von der beklagten Bank vorformulierten Vereinbarung befand das Gericht, dass im zu beurteilenden Fall keine negativen Wiederanlagesätze berücksichtigt werden dürften und der Kunde der Bank als Vorfälligkeitsentschädigung maximal die für die Restlaufzeit der Festhypothek vereinbarten Zinsen schulde. Die Bank wurde zur Rückzahlung des darüber hinausgehenden Betrages verurteilt. Im März 2019 berichtete die Konsumentenschutzpresse von einem zweiten Fall, in welchem der Einzelrichter des Bezirksgerichts Zürich zu einem gleichen Schluss gekommen ist. Dieses Urteil ist jedoch noch nicht rechtskräftig. Der Ombudsman beobachtet die weitere Entwicklung in dieser Frage und wird einschlägige Urteile bei der Behandlung von entsprechenden Beschwerdefällen mitberücksichtigen.

FINANZDIENSTLEISTUNGSGESETZ FIDLEG

Auch im Berichtsjahr hat der Ombudsman das Gesetzgebungsprojekt für ein Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen FIDLEG verfolgt und an diesem teilweise auch mitgewirkt. So hat er namentlich von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, seinen Stellvertreter in eine der Arbeitsgruppen für die Ausarbeitung eines Entwurfs für die Verordnung zum Finanzdienstleistungsgesetz zu delegieren.

Die neue gesetzliche Regelung der Ombudsstellen und des Vermittlungsverfahrens ist auf den Anwendungsbereich des FIDLEG beschränkt. Die bisherige auf einer Selbstregulierung der Bankbranche basierende Regelung wird durch die neue gesetzliche Regelung daher nicht etwa ersetzt, sondern beschränkt auf gewisse Teilbereiche ergänzt bzw. überlagert.

Eine der Neuerungen des FIDLEG besteht darin, dass die im Anwendungsbereich des FIDLEG tätigen Ombudsstellen künftig einer Anerkennung des Eidgenössischen Finanzdepartements (EFD) bedürfen werden. Der Ombudsman hat daher zusammen mit seinem Stiftungsrat eine Analyse begonnen, ob bzw. inwiefern angesichts der in Artikel 84 des FIDLEG festgelegten Anerkennungsvoraussetzungen Anpassungen bzw. Ergänzungen der für die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman bzw. die Bankenombudsstelle bestehenden Regularien erforderlich sein werden.

Das Parlament hat das FIDLEG zusammen mit dem Finanzinstitutsgesetz FINIG am 15. Juni 2018 verabschiedet. Nach dem ungenutzten Ablauf der Referendumsfrist hat der Bundesrat das Datum für das Inkrafttreten der beiden Gesetze sowie der zugehörigen drei Verordnungen auf den 1. Januar 2020 festgelegt. Gleichzeitig hat er am 24. Oktober 2018 die Vernehmlassungen zu den Verordnungen eröffnet.

Der Ombudsman hat sich an der Vernehmlassung beteiligt. Als Repräsentant einer unabhängigen und neutralen Institution hat er sich aber darauf beschränkt, sich zu Bestimmungen der Vernehmlassungsentwürfe zu äussern, die unmittelbar die Ombudsstellen betreffen. In seiner Antwort an das EFD vom 5. Februar 2019 hat er im Wesentlichen zum Ausdruck gebracht, dass er die entsprechenden Ausführungsbestimmungen als zweckmässig erachtet und unterstützt. Namentlich hat er, zum einen, den Verzicht auf die Aufnahme von Ausführungsbestimmungen zum bereits im Gesetz ausführlich geregelten Vermittlungsverfahren, und, zum anderen, die seines Erachtens der Klarheit dienende Konkretisierung der Bestimmungen zur Finanzierung der Ombudsstellen, zur Aufnahme von Finanzdienstleistern und zu den Anerkennungsvoraussetzungen begrüsst. Seine Vernehmlassungsantwort hat der Ombudsman auch auf der Webseite der Ombudsstelle aufgeschaltet (siehe www.bankingombudsman.ch/dokumente).

Wie alle Finanzdienstleister werden auch die Banken mit dem Inkrafttreten des FIDLEG gesetzlich verpflichtet sein, ihre Kundinnen und Kunden bei verschiedenen Gelegenheiten über die Möglichkeit eines Vermittlungsverfahrens durch die Ombudsstelle zu informieren. Dies namentlich auch jeweils bei einer Zurückweisung eines vom Kunden geltend gemachten Rechtsanspruchs. Der Ombudsman hat in zahlreichen Gesprächen mit Vertretern einzelner Banken und Branchenvertretern auf diese neue Informationspflicht aufmerksam gemacht. Dabei hat er insbesondere auf die Notwendigkeit hingewiesen, für Kunden frustrierende Leerläufe zu vermeiden, die entstehen können, wenn die Bank einen Kunden an den Ombudsman verweist, ohne sich vorher mit der erforderlichen Aufmerksamkeit und Vollständigkeit mit dem Anliegen bzw. der Forderung des Kunden und den von ihm vorgebrachten Argumenten auseinandergesetzt zu haben. In diesem Sinne erwartet der Ombudsman von den Banken, dass sie sich ernsthaft und stufengerecht mit gegen sie vorgebrachten Rechtsansprüchen auseinandergesetzt und dem Kunden eine schriftliche und mit einer eingehenden und nachvollziehbaren Begründung versehene Antwort erteilt haben, bevor sie den Kunden an den Ombudsman verweisen.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Nebst der Medienkonferenz jeweils im Juni beschäftigt sich die Ombudsstelle während des ganzen Jahres mit weitergehenden Aktivitäten im Bereich Öffentlichkeitsarbeit.

So sprachen der Ombudsman und sein Stellvertreter auf Einladung an mehreren Foren und Konferenzen oder referierten an Ausbildungsveranstaltungen (namentlich in verschiedenen Universitäten). Sie beteiligten sich wiederum aktiv an den Sitzungen der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) sowie an der jährlichen Weltkonferenz der Finanzdienstleistungsombudsstellen (INFO Network) und nutzten die Gelegenheit des Gedankenaustauschs mit wichtigen Exponenten im Ausland.

Während des Berichtsjahrs beantwortete der Ombudsman zudem Medienanfragen zu spezifischen Bankfachthemen und publizierte in der Branchenzeitschrift «Schweizer Bank».

Verschiedene Gespräche mit Exponenten von Branchen- und Konsumentenschutzorganisationen standen auch im vergangenen Jahr auf der Agenda. Zu erwähnen sind namentlich auch die für beide Seiten wertvollen Zusammenkünfte mit Vertretern diverser Finanzinstitute zwecks Besprechung grundsätzlicher Fragen wie auch bankspezifischer Themen.

KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE

Zusätzlich zu seiner Aufgabe, für Bankkunden als unabhängige und neutrale Informations- und Vermittlungsstelle zu wirken, amtiert der Bankenombudsman seit 1996 als zentrale Anlaufstelle für die Suche nach kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er im Berichtsjahr 408 neue Suchanfragen erhalten, die sich jeweils auf Vermögenswerte einer oder mehrerer vermuteter Bankkunden bezogen. Von diesen und den noch aus dem Vorjahr pendenden Suchanfragen wurden 403 Anfragen als ausreichend legitimiert betrachtet und folglich 466 vermutete Bankkunden in der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgefragt. Nach dem Höchststand von 2016, als 714 Suchanfragen eingegangen waren, bedeuten diese Zahlen einen nochmaligen Volumenrückgang um rund 23% gegenüber dem Vorjahr (530 Suchanfragen) auf das Niveau von vor 10 Jahren. Der Hauptgrund für diese Entwicklung ist wohl darin zu suchen, dass das Thema der nachrichtenlosen Vermögenswerte nach der Einführung der Pflicht der Banken zur Publikation der langfristig nachrichtenlosen Vermögenswerte und der Ende 2015 begonnenen Veröffentlichung der Namen der betreffenden Bankkunden auf

der Internetseite www.dormantaccounts.ch sowohl an Bedeutung für Suchende wie auch an öffentlicher Aufmerksamkeit eingebüsst hat. Dennoch konnten im Berichtsjahr die Vermögenswerte von insgesamt 41 kontaktlosen Kundenbeziehungen (Konto-/Depotwerte von 11,7 Millionen CHF und der Inhalt von vier Schrankfächern) berechtigten Personen zugänglich gemacht werden. 18 dieser Fälle betrafen Suchanfragen, die von Berechtigten bereits in einem der Vorjahre eingereicht und von der Anlaufstelle seither pendent gehalten worden waren, die Kontaktlosmeldung der Kundenbeziehung durch die Bank aber erst im Verlaufe des Berichtsjahrs erfolgte. Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle somit insgesamt 530 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen Werte von 107,7 Millionen CHF sowie den Inhalt von 57 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben finden sich auf den Seiten 62–65.

Im Rahmen der im Dezember 2015 initiierten Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte amtiert der Bankenombudsman als Auskunftsstelle für Fragen und Anliegen rund um die Publikationsplattform auf www.dormantaccounts.ch. Im Berichtsjahr war der diesbezügliche Aufwand wie im Vorjahr gering und beschränkte sich im Wesentlichen auf Fälle, wo die publizierende Bank gemahnt werden musste, weil sie bei ihr eingegangene Anträge (zu) lange nicht beantwortet hatte.

Wie in den Vorjahren wirkten Vertreter der Bankenombudsstelle wiederum in der Arbeitsgruppe Narilo der Schweizerischen Bankiervereinigung mit. Diese widmet sich der Koordination, der Lösung aufgetauchter Probleme und der Verbesserung der Abläufe rund um das Thema der kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerte; sie hat sich im Berichtsjahr mehrfach zu Sitzungen und Telefonkonferenzen zusammengefunden.

Nähere Informationen zu den massgeblichen Richtlinien und den Möglichkeiten zur Suche nach Vermögenswerten bei Banken in der Schweiz: www.bankingombudsman.ch (Rubrik «Kontosuche»).



