

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 27. Juni 2019

Referat von Marco Franchetti

Schweizerischer Bankenombudsman

Die Zeit der «Gratisdienstleistungen» ist vorbei!

Im E-Banking gibt der Kunde die Daten selbst ein. Wer ist verantwortlich, wenn er einen Fehler macht?

Anspruchsvolle Sorgfaltspflicht der Banken bei zweifelhafter Urteilsfähigkeit des Kunden: Greift diese auch beim Enkeltrick?

Vorzeitige Kündigung von Festzinshypotheken: Kann die Bank dem Kunden negative Wiederanlagesätze verrechnen?

Was erwartet der Ombudsman von den Banken nach Einführung des neuen Finanzdienstleistungsgesetzes?

Und zu den Zahlen: mehr Fälle aus der Schweiz, weniger aus dem Ausland.

Dies sind zusammengefasst die Themen, die ich Ihnen heute präsentieren möchte.

Guten Morgen, sehr geehrte Damen und Herren und herzlich willkommen an der Medienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman.

Die Zeit der «Gratisdienstleistungen» ist vorbei!

Der Bezug am Bancomat bei der Konkurrenzbank. Das Abheben von Bargeld am Schalter. Der Erhalt von Kontoauszügen auf Papier. Und, und, und ... Sie kennen sicher noch weitere Beispiele. Was früher noch gratis war, ist heute kostenpflichtig.

Auch wenn die Frage der Gebühren ein ärgerliches Dauerthema bleibt. Es ist unausweichlich: die Zeit der kostenlosen Bankdienstleistungen ist vorbei!

Derjenige Kunde, der gewohnt war, am Schalter für einen Bargeldbezug anzustehen, seine Einzahlungsscheine der Bank zu übergeben, damit sie seine Rechnungen bezahlt, oder seinen Berater für dies oder jenes zu treffen. Dieser Kunde muss entweder seine Gewohnheiten ändern oder für den Service bezahlen.

Zunehmender Kostendruck ist sicherlich ein Grund für diese Entwicklung. Aber auch der technologische Fortschritt. Dieser ermöglicht, Aufgaben, die bisher ganz selbstverständlich von einem Bankmitarbeitenden erledigt wurden, an den Kunden zu "delegieren".

Somit hat der Kunde, wenn er bestimmte Aufgaben selbst übernimmt, keine Kosten, aber wenn die Bank dies weiter für ihn tut, dann muss er bezahlen.

Die Jugend kommt gut mit dieser Entwicklung zurecht. Sie sieht vor allem die Vorteile. Online kaufen ist günstiger. Und ihre finanziellen Angelegenheiten managt sie flexibel und zeitsparend über ihr Smartphone. «Die Bank in der Tasche».

Es bleiben jedoch noch Kosten, die der Kunde nicht beeinflussen kann. Sie gehören zu den betreffenden Dienstleistungen oder Produkten.

Der Ombudsman hat keine Kompetenz, in die Gebührenpolitik der Banken einzugreifen. Auch steht es ihm nicht zu, die Angemessenheit einzelner Gebühren zu beanstanden. Aufgrund der Vertragsfreiheit ist es nämlich jedem Institut erlaubt, im Rahmen seiner Geschäfts- und Tarifpolitik die Gebühren der angebotenen Dienstleistungen selbst festzulegen.

Das Thema «Kosten» für Kontoführung, die Kontoschliessung, Vermögens- und Wertschriftentransfers war bereits 2015 Gegenstand einer Analyse durch den Preisüberwacher. Gestützt auf diese Analyse ist das SECO einige Banken angegangen. Es ist Aufgabe dieser Stellen, im Rahmen der ihnen durch das Gesetz über den unlauteren Wettbewerb übertragenen Befugnisse einzugreifen, wenn sie der Ansicht sind, dass die Kosten zu hoch oder gar per se gesetzeswidrig sind.

Der Bankenombudsman bleibt aber nicht untätig. Was ihn betrifft, er achtet in den Fällen prinzipiell auf die Transparenz im individuellen Vertragsverhältnis zwischen Bank und Kunde.

Grundsätzlich gilt: die Neueinführung oder Anpassung von Gebühren stellen Vertragsänderungen dar. Und bei Vertragsänderungen bedarf es der Zustimmung des Kunden.

In einigen Fällen kann die Zustimmung des Kunden stillschweigend erfolgen.

Zum Beispiel, wenn ein Kunde einer Mitteilung zur Einführung oder Anpassung einer Gebühr während einer gewissen Zeit nicht widerspricht oder aber die fragliche Dienstleistung nach einer solchen Mitteilung ohne Widerspruch weiter nutzt, gilt diese als akzeptiert.

Der Bankenombudsman hatte bereits verschiedentlich darauf hingewiesen, dass die Banken den Kunden in verständlicher Form über solche Anpassungen informieren müssen.

Den Kunden informieren bedeutet, ihn über den für ihn üblichen Kommunikationskanal direkt anzusprechen. Es kann nicht die Verantwortung des Kunden sein, eine bestimmte Webseite ständig konsultieren zu müssen. Und auch nicht, sich regelmässig bei der Bank über Änderungen informieren zu müssen.

Aber genügt es, wenn die Bank allen Kunden den neuen Gebührentarif oder die neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einfach als Beilage zustellt, ohne auf die vorgenommene Anpassung speziell hinzuweisen?

Die Bank muss dem Kunden genügend Zeit einräumen. Dieser soll die Möglichkeit haben, entweder die nötigen Anpassungen vorzunehmen, indem er die fraglichen Dienstleistungen nicht mehr nutzt. Oder aber, er muss die Bankbeziehung ganz abbrechen können, wenn er mit der Vertragsänderung nicht einverstanden ist.

Auf jeden Fall ist der Ombudsman der Ansicht, dass eine rückwirkende Anpassung der Gebühren unzulässig ist.

Ich muss doch eingestehen, dass die Durchsetzung der vom Bankenombudsman seit Jahren angewendeten Gebührengrundsätze teilweise schwieriger geworden ist.

Bei digitalen Bankdienstleistungen gibt der Kunde die erforderlichen Daten selbst ein. Wenn er Fehler macht, wer ist dann verantwortlich?

Der technologische Fortschritt ersetzt den altmodischen Kundenservice. Der Kunde kann heute viele Bankgeschäfte bequem vom Sofa aus erledigen. Er muss sich nicht mehr zu einem Bankschalter begeben oder einen Brief schreiben. Mit der digitalen Entwicklung gehen aber auch Risiken einher. Für Kunden wie Banken.

Wie ich eingangs ausgeführt habe, übernimmt der Kunde immer mehr Aufgaben, die vorher die Bank für ihn erledigte. Der Kunde wird zum eigenen Dienstleister. Denken Sie an Geldbezüge, Zahlungen via Einzahlungsscheinen, Überweisungsaufträge, Kauf oder Verkauf von Wertpapieren. Und der Kunde riskiert, dabei Fehler zu machen.

Es kann nicht genügend auf diese neuen Risiken hingewiesen werden. Der Kunde setzt sich diesen aus und zwar nicht nur dann, wenn er eine falsche Eingabe macht bei einem Auftrag. Sondern auch, wenn er Dritten seinen Code bekannt gibt, oder entsprechende Informationen über Telefon oder elektronisch kommuniziert.

Im Berichtsjahr behandelte der Ombudsman einen Fall, in dem es um eine Zahlung via E-Banking ging. Der Kunde hatte auf dem Einzahlungsschein eine Referenznummer erhalten, die er im E-Banking falsch eingab. Dies ist Fall Nummer 2018/06. In diesem Fall mögen sich vor allem diejenigen erkennen, die für derartige Zahlungen keinen Scanner nutzen.

Das Geld wurde also nicht an die richtige Person überwiesen, da - wie gesagt - die Referenznummer falsch war. Der Gläubiger hat folglich den ausstehenden Betrag vom Kunden nochmals eingefordert.

Der Kunde avisierte seine Bank, welche die begünstigte Bank kontaktierte. Diese sah sich ausserstande, den Namen ihres fälschlicherweise begünstigten Kunden mitzuteilen. Zwar hatte sie diesen über den Fehler informiert. Er weigerte sich aber, den erhaltenen Betrag zurückzugeben.

Weder die Absenderbank noch der Ombudsman können die Empfängerbank zwingen oder auch nur ermächtigen, den Namen des begünstigten Kunden offenzulegen. Auch können sie keinen

Druck ausüben, den Betrag, den er zu Unrecht erhalten haben soll, zurückzuzahlen, da sie ihn nicht kennen. Nur Strafverfolgungsbehörden erhalten in einem solchen Fall den Namen.

Der Kunde, der den Fehler mit der Referenznummer gemacht hat, griff seine Bank, die Absenderbank, an. Für ihn ist das E-Banking bzw. das IT-System der Bank mangelhaft. Dieses habe ihn nicht darauf hingewiesen, dass ein Fehler in der Referenznummer vorliege.

Auch wenn der Ombudsman von den Banken erwartet, dass sie alle ihr zur Verfügung stehenden Massnahmen ergreifen, um zuverlässige Systeme bereitzustellen...

Auch wenn der Ombudsman von den Banken erwartet, dass sie alles in ihrer Macht Stehende tun, um dem Kunden zu helfen, sein Geld im Falle eines Überweisungsfehlers zurückzubekommen...

..... der Ombudsman ist dennoch der Ansicht, dass die Banken nicht für Fehler und Unachtsamkeiten seitens der Kunden haftbar gemacht werden können. Auch die Kunden müssen ihren Teil der Verantwortung übernehmen.

Für den Kunden ist in einem solchen Fall jedoch nicht alles verloren. Er kann gegen Unbekannt eine Strafanzeige wegen unrechtmässiger Aneignung erstatten (Art. 137 StGB) und im Strafverfahren seine Zivilforderung auf Rückerstattung des zu Unrecht erhaltenen Betrages anmelden.

Anspruchsvolle Sorgfaltspflicht der Banken bei zweifelhafter Urteilsfähigkeit des Kunden: Greift diese auch beim Enkeltrick?

Ältere Personen sind eine beliebte Zielgruppe für Betrüger aller Art. Wer hat nicht schon vom «Enkeltrick» gehört, dem berühmten angeblichen Enkel, der plötzlich auftaucht und von seinem alten Grossvater grosse Geldbezüge erhält?

Banken werden ab und zu von Familienangehörigen des Kontoinhabers beschuldigt, dem Betroffenen Geld ausbezahlt zu haben, ohne seine Urteilsfähigkeit ausreichend überprüft zu haben.

Sicherlich besteht eine Sorgfaltspflicht der Bank, Zahlungen an einen Kunden abzulehnen, wenn sie den Verdacht hat, dass dieser nicht urteilsfähig ist (Fähigkeit, eine bestimmte Situation zu verstehen und fundierte Entscheidungen zu treffen).

Stellen Sie sich aber einen Bankmitarbeiter vor, der einem älteren Kunden gegenübersteht. Dieser teilt ihm mit, dass er einen grossen Geldbetrag abheben will. Er begründet dies eingehend und auf verständliche Weise. Woher weiss man, ob seine Urteilsfähigkeit eingeschränkt ist? Die Bank ist weder eine Erwachsenenschutzbehörde noch ein Psychiater oder Psychologe. Was auch immer die Bank tut, sie riskiert einen Vorwurf, entweder vom Kunde selbst oder von seinen Angehörigen.

Im Jahresbericht 2018 sind zwei Fälle zum Thema publiziert. Diese zeigen die Schwierigkeit der Banken, eine möglicherweise eingeschränkte Urteilsfähigkeit des Kunden zuverlässig zu erkennen.

Im ersten Fall – Nummer 2018/02 – hat die Bank den Kunden aufgefordert, eine Bestätigung der Erwachsenenschutzbehörde vorzulegen. Diese ordnete ein Gutachten an, das zum Schluss kam, dass der Kunde urteilsfähig war. Die Kosten für das Gutachten wurden dem Kunden in Rechnung gestellt. Der aufgebrachte Kunde wollte, dass die Bank diese bezahle, was diese nach Ansicht des Ombudsmann zu Recht ablehnte.

Im zweiten Fall – Nummer 2018/21 – hatte der Sohn eines Kunden die Bank gebeten, keine grossen Geldbeträge an seinen Vater auszuzahlen. Dieser litt zwar an einer beginnenden Demenz, stand aber nicht unter Beistandschaft. Der Vater stimmte zwar zu, bezog später aber dennoch einen erheblichen Betrag und überreichte ihn Betrügern. Trotz Einwand des Sohnes lehnte die Bank die Entschädigungsforderung ab. Sie argumentierte, dass der Kunde handlungsfähig war, und dass sein Wille respektiert worden sei.

Diese Fälle zeigen deutlich die heikle Situation der Bank, wenn es um die Beurteilung der Urteilsfähigkeit geht.

Vorzeitige Kündigung von Festzinshypotheken: Kann die Bank dem Kunden den negativen Wiederanlagesatz in Rechnung stellen?

Will der Kunde einer Bank eine Festhypothek vorzeitig kündigen, muss er die vertraglich vereinbarten Zinsen für die Restlaufzeit des Vertrages zahlen. Aber muss er dazu noch für den negativen Wiederanlagesatz der Bank aufkommen?

Einige Banken verrechnen den Kunden neben dem vertraglichen Zinssatz für die gesamte Restlaufzeit der Hypothek zusätzlich einen negativen Wiederanlagesatz.

Das bedeutet, dass, wenn der vorgesehene Zinssatz für die Hypothek 1% und der Wiederanlagesatz -1% ist, die Bank dem Kunden im Falle einer vorzeitigen Beendigung der Hypothek einen Zinssatz von 2% für die gesamte Restlaufzeit der Hypothek in Rechnung stellt.

Diese Frage wurde kürzlich zweimal von den erstinstanzlichen Gerichten des Kantons Zürich beurteilt.

Die Urteile besagen, dass der konkrete Vertrag ausschlaggebend dafür ist, was der Kunde zu zahlen hat. In beiden Fällen waren die Richter der Ansicht, dass die Anwendung eines negativen Wiederanlagesatzes für die Berechnung des vom Kunden geschuldeten Betrages nicht zulässig war.

Diese Entscheidungen, von denen eine in Rechtskraft getreten ist, berücksichtigt der Bankenombudsmann in seinen Fällen.

Welche Erwartungen hat der Ombudsman an die Banken nach Inkrafttreten des neuen Finanzdienstleistungsgesetzes FIDLEG?

Der Bankenombudsman hat sich in das vom Parlament am 15. Juni 2018 verabschiedete Finanzdienstleistungsgesetz eingebracht. Dieses tritt am 1. Januar 2020 in Kraft.

Er ist direkt betroffen von der neuen gesetzlichen Pflicht, eine Anerkennung durch das Eidgenössische Finanzdepartement zu erlangen. Dieser unterliegen mit dem Inkrafttreten des Gesetzes alle im Finanzdienstleistungsbereich tätigen Ombudsstellen.

Die Banken werden in einigen Fällen gesetzlich verpflichtet sein, ihre Kunden über die Möglichkeit zur Einleitung von Verfahren beim Ombudsman aufmerksam zu machen.

Diese Möglichkeit muss u.a. im Falle der Ablehnung von Rechtsansprüchen des Kunden klar kommuniziert werden.

Der Ombudsman hat bereits diverse Banken auf diese neue Pflicht angesprochen.

Das Beschwerdemanagement ist Aufgabe der Bank. Sie muss über einen klaren internen Prozess verfügen. Der Mitarbeitende, der ein Problem hat und dieses nicht lösen kann, muss wissen, an wen er die Beschwerde weiterleiten kann.

Banken müssen eine verantwortliche Stelle bezeichnen, die den Beschwerdeprozess leitet und den Kunden gegebenenfalls an den Ombudsman verweisen kann.

Der Ombudsman betonte die Bedeutung dieses Prozesses und die Notwendigkeit, dass die Banken die Forderungen der Kunden sorgfältig prüfen und ihnen eine schriftliche Antwort mit nachvollziehbaren Argumenten zukommen lassen. Dies ist Voraussetzung, dass eine Bank einen Kunden, wenn sie seinen Forderungen nicht nachkommt, an den Ombudsman verweisen kann.

Für den Kunden werden so frustrierende Leerläufe vermieden, und das Ombudsverfahren wird optimiert.

Nun zu den Zahlen: mehr Fälle aus der Schweiz, weniger aus dem Ausland.

Ich möchte an dieser Stelle die wichtigsten Zahlen und Entwicklungen kommentieren. Die Details dazu finden Sie im Jahresbericht auf den Seiten 53 bis 61.

Der Bankenombudsman hat letztes Jahr total 1'926 Fälle abgeschlossen. 1'129 waren mündliche, 797 schriftliche Fälle. Dies sind 5% weniger als im Vorjahr.

Interessant war, dass die schriftlichen Fälle aus der Schweiz um gut 4 % zunahmen. Die aus dem Ausland hingegen nahmen um 20 % ab. Es scheint, die Problematik bei Bankbeziehungen von Kunden mit Domizil Ausland habe sich nach mehreren Jahren nun erstmals abgeschwächt.

60% aller Beschwerden betraf das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Das sind mehr als letztes Jahr. Ein Viertel davon betrafen wiederum Fragen zu Gebühren. Gefolgt von Problemen betreffend «Legitimation» oder «Abwicklung» bei Zahlungsaufträgen.

Die Probleme im Zusammenhang mit Krediten und Hypotheken haben noch einmal um 15% abgenommen, ebenso wie solche zu Börse und Depot. Diese sogar um 33% gegenüber dem Vorjahr.

Auch wenn man alle schriftlichen Fälle berücksichtigt, standen bei rund 15% die Gebühren im Zentrum. Erstmals jedoch waren Probleme mit der Abwicklung am häufigsten.

Bei der Bank interveniert haben wir in 233 Fällen. Der Ombudsman empfahl nach vertiefter Faktenanalyse in 137 Fällen ein Entgegenkommen der Bank.

In 96% dieser Fälle folgte die jeweilige Bank der Empfehlung des Ombudsman.

Nun noch etwas zur Herkunft der Kunden und zum Streitwert:

Wie bereits angetönt nahm der Anteil Kunden aus dem Ausland ab und entspricht neu 32%. Die Verteilung der restlichen Kunden aus der Schweiz entspricht wie jedes Jahr ungefähr den Bevölkerungsanteilen der einzelnen Sprachregionen.

Was wiederum auffällt in der Grafik betreffend die Streitwerte: eine deutliche Konzentration der schriftlichen Fälle zeigt sich bei den Streitwerten zwischen 1'000 und 50'000 Franken. Dies zeigt gerade die Nützlichkeit des Ombudsman für Kunden bei Streitigkeiten mit geringen Streitwerten, die – wie wir wissen – aufgrund der unverhältnismässig hohen Prozesskosten nicht vor Gericht kommen.

Und in 84% der Fälle konnten wir die angestrebte Frist von drei Monaten bis zur Erledigung eingehalten.

Zum Schluss noch einige Zahlen zur Anlaufstelle für die Suche kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte.

Die Statistik finden Sie im Jahresbericht auf den Seiten 63 und 65.

Letztes Jahr sind 408 neue Anfragen für die Suche von nachrichtenlosen Vermögenswerten eingegangen.

Verglichen mit dem Vorjahr bedeutet dies einen weiteren Rückgang um knapp ein Viertel. Wir sind somit wieder auf dem normalen Niveau von 2009.

Erfreulich ist, dass 41 Kundenbeziehungen mit Werten von 11,7 Millionen CHF und vier Schrankfächer den Berechtigten zugänglich gemacht werden konnten.

Zusammengezählt seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 sind 530 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermittelt worden. Berechtigten konnten damit Werte von 107,7 Millionen CHF sowie der Inhalt von 57 Schrankfächern zugänglich gemacht werden.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Die Gebühren, die mit der Digitalisierung verbundenen Risiken, die Herausforderung der Banken beim Thema Urteilsfähigkeit älterer Kunden, negative Wiederanlagesätze und die Pflichten des Ombudsmann und der Banken im Zusammenhang mit dem neuen Finanzdienstleistungsgesetz, dies sind abschliessend nochmals zusammengefasst die Themen, die ich heute mit Ihnen teilen wollte.

Wie immer beantworte ich nun gerne Ihre Fragen oder stehe nachher für Einzelinterviews oder Einzelgespräche zur Verfügung.

Marco Franchetti
Ombudsman