

Ablehnung der Behandlung aufgrund von Komplexität und Aussichtslosigkeit

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2009/20**

Eine im Ausland domizilierte Kundin betraute die Bank mit der Verwaltung von rund CHF 80 Mio.. Die Kundin war mit der Arbeit der Bank nicht zufrieden und machte Ansprüche in der Höhe von rund CHF 14 Mio. geltend. Dieser Betrag setzte sich aus effektiv erlittenen Verlusten und nicht erzielten Gewinnen zusammen. Zusätzlich verlangte sie die Herausgabe von Retrozessionen in vorläufig noch nicht bezifferbarer Höhe – noch nicht bezifferbar, weil die Bank die Herausgabe wesentlicher Unterlagen verweigere. Die vom Vertreter der Kundin erstellte Eingabe umfasste 36 Seiten. Die eingereichten Belege füllten zwei Bundesordner. Im direkten Verkehr unter den Parteien beendete die Bank die Verhandlungen mit der Bemerkung, die Geschäftsleitung habe definitiv entschieden, zu keiner einvernehmlichen Lösung Hand zu bieten. Die Bank kündigte ferner die Beziehung und forderte die Kundin auf, eine andere Bank zu suchen.

Nicht sehr häufig, aber doch mit zunehmender Tendenz gelangen v.a. durch Anwälte vertretene Kunden in Angelegenheiten an den Ombudsman, in welchen eine Vermittlung von vornherein als aussichtslos erscheint. Der Ombudsman möchte daher anhand dieses Beispiels darlegen, nach welchen Kriterien er die Behandlung von Fällen ablehnt.

- Kategorische Zurückweisung der Forderung durch die Bank

Beim Verfahren vor dem Ombudsman handelt es sich um ein in dem Sinne freiwilliges Verfahren, als dem Ombudsman keine Entscheidungskompetenz zukommt. Er kann daher die Beteiligten zu nichts zwingen, sondern nur versuchen, mit Argumenten zu überzeugen. Eine Lösung kommt folglich nur dann zustande, wenn beide Seiten, Kunde und Bank, damit einverstanden sind. Die Chancen, dass dieses Ziel erreicht werden kann, sind kaum vorhanden, wenn die Bank – im vorliegenden Fall die Geschäftsleitung – bereits im Vorfeld und in Kenntnis der Argumente des Kunden erklärt, nicht an einer einvernehmlichen Lösung interessiert zu sein, und jegliche Forderung des Kunden kategorisch zurückweist.

- Grosse Forderung

Die Erfahrung zeigt, dass Streitigkeiten um grosse Forderungen – im konkreten Fall wurden mindestens CHF 14 Mio. geltend gemacht – entweder ohne Beizug eines externen Vermittlers bereinigt werden oder dann eben auf dem Gerichts- oder Schiedsgerichtsweg entschieden werden müssen. Wenn sich eine Bank nicht zu einer einvernehmlichen Lösung ohne Beizug eines Dritten durchringen konnte, ist kaum anzunehmen, dass sie sich freiwillig, das heisst im Rahmen des Ombudsverfahrens zur Zahlung eines Millionenbetrages bereit erklären wird.

Zudem ist davon auszugehen, dass auch der Kunde nicht bereit ist, freiwillig auf einen grossen Teil seiner Forderung zu verzichten, so dass kaum Aussichten auf eine Einigung „irgendwo in der Mitte“ bestehen.

- Zerrüttete Bankbeziehung

Bevor eine Bank ein lukratives Mandat über mehr als CHF 80 Mio. kündigt, lotet sie alle Möglichkeiten zur Beilegung eines Streits aus. Sieht sie sich am Ende der Abklärungen trotzdem zur Auflösung des Vermögensverwaltungsmandats und zur Kündigung der Beziehung gezwungen, dürften die Verhältnisse so zerrüttet sein, dass keine einvernehmliche Lösung mehr möglich ist.

- Komplexe Tat- und Rechtsfragen

Wenn eine Partei 36 Seiten braucht, um den Sachverhalt darzulegen und die Forderung zu begründen, kann die Komplexität der Angelegenheit kaum bestritten werden. Zudem war aus dem bisherigen Schriftverkehr der Parteien ersichtlich, dass die Bank nicht nur einige Aspekte des Sachverhalts anders sah, sondern auch andere Rechtsfolgen aus ihrer Version zog.

Ferner verlangte die Kundin zusätzlich die Erstattung der „Retrozessionen“. Sie sprach dabei diejenigen Entschädigungen an, welche die Bank von dritter Seite im Zusammenhang mit der Vermittlung oder dem Abschluss von Transaktionen erhalten hatte. Da die diesbezügliche Rechtslage kontrovers diskutiert wird, scheint es – solange die Rechtslage nicht durch das Bundesgericht geklärt wird – unrealistisch, dass eine Bank unter diesem Titel freiwillig Zahlungen leistet. Der Ombudsman hat es denn auch in konstanter Praxis abgelehnt, in derartigen Fällen zu vermitteln.

- Lange Verfahrensdauer und Beweisprobleme absehbar

Wenn sich bereits aus den Unterlagen ergibt, dass verschiedene Sachverhalte beurteilt werden müssen und wenn es absehbar ist, dass wesentliche Punkte nicht geklärt werden können, weil sich die Aussagen der Parteien widersprechen und keine Seite überzeugende Argumente dafür anfügen kann, dass ihre Version die richtige ist, müsste das Verfahren so oder so eingestellt und der Kunde an den mit den notwendigen Kompetenzen ausgestatteten Richter (oder allenfalls an ein Schiedsgericht) verwiesen werden.

Unter diesen Umständen verzichtete der Ombudsman auf Vermittlungsbemühungen, obwohl er ein Fehlverhalten der Bank nicht mit Sicherheit ausschliessen konnte. Es ist niemandem geholfen, wenn mit grossem Aufwand Abklärungen getroffen werden, um dann nach langer Verfahrensdauer doch zum Schluss zu gelangen, dass keine Lösung möglich ist. Aus diesem Grund räumt das für die Arbeit des Ombudsman massgebende Reglement diesem die Möglichkeit ein, die Behandlung einer Streitsache in komplexen Fällen abzulehnen. Er macht von dieser Möglichkeit aber nur äusserst zurückhaltend Gebrauch.