

# 2015 in Kürze

Neben den Statistiken zu Schlichtungsfällen und nachrichtenlosen Vermögen, der eingehenden Behandlung von drei Schwerpunktthemen sowie 24 ausgewählten Fallbeispielen gibt der Jahresbericht nachstehend einen Überblick über die Fragen, die den Ombudsman während des Berichtsjahrs beschäftigt haben.

## **FIDLEG**

Am 4. November 2015 hat der Bundesrat die Botschaft zum Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG) verabschiedet. Das FIDLEG regelt die Voraussetzungen für das Erbringen von Finanzdienstleistungen sowie das Anbieten von Finanzinstrumenten. Ziel ist es, den Anlegerschutz zu verbessern, namentlich durch umfassende Transparenzbestimmungen. Zudem wird die Möglichkeit der Bankkunden zur Durchsetzung ihrer Rechte verbessert, indem die Ombudsstellen gestärkt werden. So ist im Gesetzesentwurf der Grundsatz verankert, dass Streitigkeiten über Rechtsansprüche zwischen Kunden und Finanzdienstleistern nach Möglichkeit im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens durch eine Ombudsstelle erledigt werden sollen. Zu diesem Zweck sollen sich alle Finanzdienstleister einer behördlich anerkannten Ombudsstelle anschliessen und an von Kunden gegen sie beantragten Verfahren teilnehmen müssen. Aus Sicht des Ombudsman sind die Vorschläge zu den Ombudsstellen (Art. 77ff. des Gesetzesentwurfs) im Grossen und Ganzen sehr zufriedenstellend. Des Weiteren begrüsst der Ombudsman den Vorschlag des Bundesrats, die Entscheidungskompetenz bei der Ziviljustiz zu belassen. Um das Problem der mitunter sehr hohen Kosten anzugehen, schlägt der Bundesrat eine Lösung im Rahmen der bestehenden Zivilprozessordnung vor (siehe Seite 13).

## **PUBLIKATION LANGFRISTIG NACHRICHTENLOSER VERMÖGENSWERTE**

Seit 20 Jahren kann über den Schweizerischen Bankenombudsman nach nachrichtenlosen Vermögenswerten bei Banken in der ganzen Schweiz gesucht werden. Der Ombudsman hat als unabhängige Stelle Zugang zu einer eigens dafür errichteten zentralen Datenbank, in welcher seit 2001 sämtliche nachrichtenlosen Kundenbeziehungen aller Banken in der Schweiz erfasst und laufend aktualisiert werden (siehe Kapitel «Kontakt- und nachrichtenlose Vermögenswerte», Seite 56).

Seit dem 1. Januar 2015 ist eine zusätzliche neue Regelung zum Umgang mit nachrichtenlosen Vermögenswerten in Kraft. Diese besagt, dass jeweils die älteste Tranche dieser nachrichtenlosen Kundenbeziehungen (bei welchen seit 60 Jahren kein Kontakt mehr stattgefunden hat) im Internet während eines Jahrs publiziert und bei Ausbleiben berechtigter Ansprüche danach durch die Bank liquidiert und an den Bund abgeliefert werden. Dafür ist eine elektronische Plattform für die gemeinsame Publikation von nachrichtenlosen Vermögenswerten aller Banken vorgesehen, welche am 16. Dezember 2015 auf der Webseite [www.dormantaccounts.ch](http://www.dormantaccounts.ch) aufgeschaltet wurde.

Der Ombudsman steht seither den Ansprechern für allgemeine Auskünfte und Hilfestellung bei Problemen mit der Publikationsplattform zur Verfügung. Die Ankündigung der ersten Publikation stiess auf grosses Interesse, insbesondere bei ausländischen Medien. Als Nebeneffekt hatte sie im ersten Monat nach der Aufschaltung der Plattform so viele Anfragen für bereits davor mögliche individuelle Nachforschungen nach kontaktlosen Vermögenswerten über den Bankenombudsman zur Folge, wie sonst in einem ganzen Jahr eingehen (siehe Seite 15).

## **ENTSCHEID DER SCHWEIZERISCHEN NATIONALBANK VOM 15. JANUAR 2015**

Am 15. Januar 2015 hat die Schweizerische Nationalbank (SNB) überraschend informiert, dass sie den Mindestkurs von 1,20 CHF pro EUR mit sofortiger Wirkung aufgibt. Dies führte unverzüglich zu einer starken Verteuerung des CHF, insbesondere gegenüber dem EUR und dem USD. Gleichzeitig hat sie den Zins für Guthaben auf ihren Girokonten, die einen bestimmten Freibetrag überschreiten, auf -0,75% gesenkt und das Zielband für den Dreimonats-Libor weiter in den negativen Bereich verschoben. Dieser Entscheid hatte weitreichende Auswirkungen auf die schweizerische Wirtschaft und somit auch auf die Bankkunden. Der Ombudsman hat im Zusammenhang mit den Folgen dieses Entscheids zahlreiche Kundenbeschwerden zu diversen Themenbereichen behandelt (siehe Seite 16).

## **AUSGEWÄHLTE FÄLLE**

### **WEGFALL DES EURO-MINDESTKURSES**

Der Entscheid der Schweizerischen Nationalbank zur Aufhebung des Mindestkurses CHF/EUR hatte zahlreiche Beschwerden zur Folge. Dabei waren nicht nur offene Transaktionen in diesen Währungen sowie in USD und GBP im eigentlichen Devisenhandel betroffen, denn der Entscheid hatte auch Auswirkungen auf verschiedene Bankprodukte respektive die Abwicklung der entsprechenden Geschäfte. Als Beispiel dazu seien Stop-Loss-Aufträge erwähnt, bei welchen zu den eingegebenen Limiten mangels verfügbarer Marktliquidität keine Geschäfte abgewickelt werden konnten und sich somit der eigentliche Zweck solcher Aufträge nicht erfüllen liess. Auch die Abrechnung von Kreditkartentransaktionen in verschiedenen Fremdwährungen und die dafür angewandten Wechselkurse gaben zu Beschwerden Anlass, ebenso wie generell die Marktturbulenzen und einige mit diesen begründete nachträgliche Kurskorrekturen von während dieser Unsicherheitsperiode vom 15./16. Januar 2015 bereits abgerechneten Geschäften (siehe Seiten 23 / 24).

## NEGATIVZINSEN

Verbunden mit der Aufhebung des Mindestkurses CHF/EUR war auch der Entscheid der Schweizerischen Nationalbank zur Einführung eines negativen Einlagesatzes für Banken, für Beträge über einer bestimmten Freigrenze. Dieser Satz wurde auf -0,75% festgelegt und auch kurzfristige Geldmarktsätze (wie Libor) bewegten sich in der Folge in den Negativbereich. Hier war u.a. die Frage zu beantworten, ob und inwiefern Banken für Kredite, für die vertraglich ein aus der Summe eines solchen kurzfristigen Basissatzes und einer Marge (z.B. Libor-Hypotheken) resultierender Kundenzinssatz vereinbart wurde, diese Negativsätze zu berücksichtigen haben und im Extremfall für den Kunden sogar Zinsgutschriften statt Zinsbelastungen resultieren. Einige Banken trugen der Möglichkeit von negativen Geldmarktsätzen in ihren Standardkreditverträgen bereits seit Jahren Rechnung, indem sie vereinbarten, dass der dem Kunden gegenüber anwendbare Basissatz nicht negativ, d.h. immer wenigstens null zu sein hat. In diesen Fällen erübrigten sich Diskussionen. Solche entstanden jedoch bei denjenigen Vertragsverhältnissen, in welchen die Möglichkeit von negativen Libor-Sätzen nicht explizit geregelt war. Dabei konnten nach Ansicht des Ombudsman beide Parteien valable Gründe für ihre Ansichten vorbringen und in einigen Fällen mussten Kunden auf den Rechtsweg verwiesen werden (siehe Seiten 25 / 26).

## FESTHYPOTHEKEN

Die Verwerfungen an der Zinsfront zeitigten auch Auswirkungen auf die längerfristigen Geld- bzw. Kapitalmarktsätze, waren diese (z.B. die Swap-Sätze) doch bei längeren Laufzeiten ebenfalls negativ, wie auch die Renditen von länger laufenden eidgenössischen Staatsobligationen. Dies wiederum beeinflusste in einigen dem Ombudsman unterbreiteten Fällen die Berechnung von Vorfälligkeitskosten bei vorzeitig zurückbezahlten Festhypotheken. Die entsprechenden Verträge halten üblicherweise fest, dass bei vorzeitiger Rückzahlung eine Prämie fällig wird, die der Differenz entspricht zwischen dem Zinsertrag, der der Bank infolge der vorzeitigen Rückzahlung der Hypothek entgeht, und dem Ertrag, den sie bei einer Wiederanlage des zurückbezahlten Kapitals während der vertraglichen Restlaufzeit im Geld- bzw. Kapitalmarkt erzielen könnte. Eine Gruppe von Banken verwendete, dem Zinsgefüge folgend, negative Wiederanlagesätze, was bedeutete, dass die dem Kunden verrechnete Vorfälligkeitsprämie höher ausfiel als der für die Restlaufzeit geschuldete Hypothekenzins. Andere Banken schlossen sich dem nicht an und verwendeten bei ihren Berechnungen Wiederanlagesätze von mindestens null. Auch hier gibt es Argumente für beide Methoden und einige Banken liessen sich denn auch leider nicht davon überzeugen, von der Anwendung negativer Wiederanlagesätze abzusehen, sodass auch diese Grundsatzfrage allenfalls durch die Gerichte wird geklärt werden müssen (siehe Seiten 27 – 29).

## ANLAGEBERATUNG UND VERMÖGENSVERWALTUNG

Bei den meisten unter dieser Kategorie eingereichten Kundenbeschwerden war die Frage zu beantworten, ob die der Bank im Falle einer Anlageberatung obliegenden Beratungspflichten genügend erfüllt waren oder ob die bei Vermögensverwaltungsmandaten vereinbarten Anlagerichtlinien eingehalten wurden. Ist die Bank beratend tätig, so hat sie sicherzustellen, dass ihre Empfehlungen dem Profil des Kunden hinsichtlich Risikobereitschaft und Risikofähigkeit entsprechen und dass sie ihn angemessen über die Risiken und Eigenheiten von empfohlenen Anlagen informiert. Die Tiefe der Produkt- und Risikoinformation hat sich nach den Kenntnissen des Kunden zu richten. Weiter muss die Bank darauf achten, dass ihre Empfehlungen nicht in Klumpenrisiken resultieren, dass also mithin eine akzeptable Diversifikation des Kundenportefeuilles vorliegt. Im Falle von Vermögensverwaltungsmandaten hat die Bank sicherzustellen, dass der empfohlene Mandatstyp dem Anlegerprofil entspricht und dass die vereinbarten Anlagerichtlinien jederzeit eingehalten werden. Bei übertriebenem Risikoappetit des Kunden hat sie diesen allenfalls abzumahnern (siehe Seite 30).

## MISSBRAUCH UND BETRUG

Nach wie vor häufig sind Betrügereien mit Kredit- und Bankkarten. Dabei sind verschiedenste, inzwischen dank Medienberichten bekannte Betrugsmuster festzustellen, z.B. Manipulation von Automaten zur Behändigung der Karte bzw. zum Auslesen von auf dieser gespeicherten Daten zwecks Herstellung von Kartenkopien oder Installation von Minikameras oder sonstiges Ausspähen des PIN-Codes bei der Eingabe durch den Kunden mit anschliessendem Diebstahl der Karte. Lässt sich nachweisen, dass Bezüge mit kopierten Karten getätigt wurden, übernehmen Banken in der Regel den Schaden, weil dem Kunden keine Verletzungen von Sorgfaltspflichten vorzuhalten sind. Anders kann es bei Kartendiebstahl und Ausspionieren des PIN-Codes aussehen. Werden Bezüge mit der Originalkarte und dem richtigen PIN-Code getätigt, so machen Banken in der Regel eine Verletzung der Sorgfaltspflichten (sorgfältige Aufbewahrung der Karte und des nur dem Kunden bekannten PIN-Codes) seitens des Kunden geltend und lehnen eine Schadensbeteiligung ab. Kunden sind auf jeden Fall gut beraten, die Karte sofort nach Verlust (auch auf Auslandsreisen) sperren zu lassen oder sich regelmässig zu vergewissern, dass ihre Karte nicht abhandengekommen ist. In eine besondere Dimension krimineller Energie gehören Fälle, in denen Kunden unter Drohungen gezwungen werden, die Karte und den PIN-Code herauszugeben. Auch betrügerische Überweisungsaufträge an die Bank, schriftlich mit gefälschten Unterschriften oder elektronisch unter missbräuchlicher Nutzung von gehackten E-Mail-Konten sind immer wieder festzustellen. In diesen Fällen stellt sich die Frage, ob nebst dem Kunden auch die Bank ihre Sorgfaltspflichten angemessen erfüllt hat (siehe Seiten 31 – 33).

## GEBÜHREN

Bankgebühren und mit solchen zusammenhängende Auseinandersetzungen von Kunden mit ihrer Bank sind ein immer wiederkehrendes Thema. Bei der Beurteilung durch den Ombudsman steht die Grundregel im Vordergrund, dass Bankgebühren dann geschuldet sind, wenn sie vereinbart wurden oder üblich sind. Es gilt also in den meisten Fällen zu prüfen, ob und in welcher Form der Kunde eine bestimmte Gebühr akzeptiert hat. Dies ist in der Regel dann der Fall, wenn die Bank ihm die beabsichtigte Einführung oder Erhöhung einer Gebühr in geeigneter Form vorgängig so rechtzeitig angekündigt hat, dass der Kunde diese durch einen Verzicht auf die betreffende Dienstleistung oder die Kündigung der Geschäftsbeziehung vermeiden kann. Rückwirkende Anpassungen von Gebühren sind nach Ansicht des Ombudsman nicht zulässig. Komplexer kann sich die Beurteilung bei sehr einschneidenden und aus Kundensicht nicht leichthin zu erwartenden Anpassungen darstellen, wenn Kunden Banklagernd-Instruktionen erteilt haben und die Bank dem Kunden die entsprechenden Mitteilungen einzig fiktiv durch Ablage der entsprechenden Korrespondenz in seinem bei ihr geführten Postfach gemacht hat (siehe Seiten 34 – 40).

## LEGITIMATION

Gemäss seinem statutarischen Auftrag befasst sich der Ombudsman mit Fragen und Beschwerden von Bankkunden. Wie die Bank hat auch er das Recht des jeweiligen Bankkunden auf Vertraulichkeit zu wahren. Auf ihm von Dritten vorgetragene Anliegen zu einem bestimmten Bankgeschäft kann er sich daher nicht einlassen, es sei denn der Dritte habe sich als zur Vertretung im Ombudsverfahren ermächtigter Stellvertreter des Bankkunden ausgewiesen. Sind mehr als eine Person an einer Bankgeschäftsbeziehung beteiligt, bspw. die Mitglieder einer Erbengemeinschaft, oder handelt es sich beim Vertragspartner der Bank um eine Gesellschaft, bspw. eine Arbeitsgemeinschaft zur Realisierung eines Bauprojekts, hat der Ombudsman zudem stets zu prüfen, ob die Person, die an ihn gelangt, allein zur Geltendmachung von Ansprüchen aus der Vertragsbeziehung mit der Bank legitimiert ist oder allenfalls der Mitwirkung der anderen bzw. einer Ermächtigung durch diese mittels Vollmacht bedarf. Ist ein Beschwerdeführer nicht willens oder nicht in der Lage, seine Legitimation darzulegen, sind die Voraussetzungen für eine Intervention gegenüber der Bank in der Regel nicht gegeben und muss der Ombudsman sich auf die Erteilung allgemeiner Hinweise im Rahmen eines Bescheids beschränken. Legitimationsfragen hat der Ombudsman aber auch immer wieder als eine der Ursachen von ihm vorgelegten Streitigkeiten zu beurteilen. So etwa, wenn als Solidarschuldner aus einer Wohneigentumsfinanzierung haftende Ehegatten sich zerstritten haben und sich nicht über die Art der weiteren Nutzung ihres Hypothekendarlehens einigen können, oder wenn bei noch nicht geklärter Erbfolge zulasten des Guthabens auf dem Konto des Verstorbenen Todesfallkosten vergütet werden sollen (siehe Seiten 41 – 44).

## ZAHLEN UND FAKTEN

Im Vergleich mit dem Vorjahr erhöhte sich die Anzahl abgeschlossener Fälle (mündlich und schriftlich) um 5% von 2002 auf 2103. Mit Ausnahme des Jahres 2013, wo das Thema der Retrozessionen für ausserordentlich hohe Fallzahlen gesorgt hat, ist dies nach den absoluten Spitzenjahren 2008 und 2009 (Finanzkrise) der höchste bisher erreichte Wert. Starke Zunahmen verzeichneten insbesondere die Sachgebiete Hypotheken (Negativzinsen) und Konto, Zahlungsverkehr, Karten (Gebühren, Auslandstatus) (siehe Seite 46).

## ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Der Ombudsman vermittelt und schlichtet individuell und vertraulich. Meist geschieht dies schriftlich. Vormittags stehen der Öffentlichkeit aber auch die Telefonleitungen offen. Der Ombudsman und die Mitglieder seiner Geschäftsstelle orientieren Kunden gerne über ihre Verfahren und kundenrelevante Vorschriften. Die vorgetragenen Anliegen werden zunächst informell und pauschal beantwortet. Viele telefonische Anfragen betreffen nachrichtenlose Vermögen. Dabei gilt es, die unterschiedliche Handhabung sowie Wege zur Auffindung der Konten aufzuzeigen. Die Informationen und Ratschläge richten sich stets nach dem Einzelfall.

An der jährlichen Pressekonferenz tritt der Ombudsman vor die Öffentlichkeit. Dort stellt er jeweils den Jahresbericht für das Vorjahr und aktuelle Belange vor. Weitere Informationen bietet neben der Pressekonferenz auch die Webseite, wo frühere Pressemitteilungen, Jahresberichte und zahlreiche Fallbeispiele zur Verfügung stehen. Ebenfalls auf der Webseite werden wichtige Angaben publiziert, etwa Vorschriften für die Ombudsstelle, der Ablauf eines Ombudsverfahrens, Erläuterungen zu nachrichtenlosen Vermögen sowie öffentliche Stellungnahmen zu verschiedenen Fragen. Der Ombudsman steht auch in regelmässigem Kontakt zu den Medien.

Im Laufe des Jahres traf der Ombudsman Vertreter verschiedener Finanzinstitute. Zudem beteiligten sich einige Mitarbeitende intensiv in der Arbeitsgruppe der Schweizerischen Bankiervereinigung zum Thema nachrichtenlose Vermögen. Des Weiteren fand der jährliche Meinungsaustausch zu aktuellen Themen zwischen dem gesamten Stiftungsrat sowie dem Präsidenten und dem Direktor der Schweizerischen Bankiervereinigung statt.

Auch war der Ombudsman wieder ein gefragter Redner. So referierte er im April im Rahmen einer Lehrveranstaltung an der Universität Lausanne zum Thema «L'Ombudsman des banques: une alternative à la résolution des différends». Der Stellvertreter des Ombudsman hielt zudem im Rahmen der Tagung «Update Finanzmarktregulierung 2015» an der ZHAW School of Management and Law im Juni ein Referat zum Thema «Die Rolle der Ombudsstellen unter der neuen Finanzmarktregulierung».

Auf internationaler Ebene nahm der Ombudsman als Beobachter an einer Sitzung der FIN-NET (Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen der EU und des Europäischen Wirtschaftsraums) teil. In diesem Gremium ist die europäische Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten im Zentrum des Gesprächs, wobei festgestellt werden konnte, dass die heutige Struktur des Schweizerischen Bankenombudsman vollumgänglich anerkannt wird.

Im September 2015 nahm der Stellvertreter des Ombudsman an der Jahreskonferenz des International Network of Financial Ombudsman Schemes (INFOnet) in Helsinki teil und hielt zwei Referate zu den Themen «What is hot in problem solving? What is trending?» und «Differences in the type and quantity of data published by different financial ombudsmen». Da der Schweizerische Ombudsman in diesem Gremium eine spezielle Anerkennung geniesst, wurde er ebenso gebeten, als Panelist an den zugehörigen Diskussionen mitzuwirken. Diese Treffen erlauben dem Schweizerischen Bankenombudsman, wertvolle Kontakte zu pflegen und Einblick in sehr unterschiedliche Systeme weltweit zu erlangen.

Auf Einladung des Financial Ombudsman Institute hat der Ombudsman im Mai an einer Tagung in Yerevan teilgenommen und zum Thema «Increasing public confidence and enhancing financial inclusion» ein Referat mit dem Titel «Independent Mediation by the Swiss Banking Ombudsman» gehalten.

#### **ELEKTRONISCHE EINGABE PER INTERNET FÜR KUNDEN**

Seit Anfang Mai 2015 steht den Kunden parallel zur schriftlichen auch die elektronische Eingabe via Webseite des Bankenombudsman offen. Diese Möglichkeit der papierlosen Dossierzustellung wird rege genutzt. Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtsjahr 102 Eingaben per Internet, was über 10% der schriftlichen Eingänge entspricht.

#### **KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE**

Wie bereits erwähnt (vgl. Publikation nachrichtenloser Vermögenswerte), nahm die Anzahl verschickter Fragebogen äusserst markant von 831 im Vorjahr auf 1503 im Berichtsjahr zu. Von den total 532 im Berichtsjahr retournierten Fragebogen wurden 484 als ausreichend beurteilt, und 556 Suchaufträge wurden in der Zentralen Datenbank erfasst. 30 Geschäftsbeziehungen mit Werten in Höhe von rund 19,9 Mio. CHF und zwei Schrankfächer konnten Berechtigten zugänglich gemacht werden. Seit 2001 (Einführung des heutigen Suchsystems) konnte die Anlaufstelle insgesamt 387 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von 72,4 Mio. CHF sowie 44 Schrankfächer zugänglich machen (siehe Seite 56).

#### **GESCHÄFTSSTELLE**

An der Medienkonferenz im Juli 2015 wurde das neue Logo und modernisierte Erscheinungsbild des Bankenombudsman vorgestellt. Der Jahresbericht erschien zum gleichen Zeitpunkt in einem entsprechend neu gestalteten Layout.

Nebst diesen optischen Erneuerungen konnten im Berichtsjahr wiederum einige interne Ablauf- wie auch Informatikprozesse verbessert und somit die tägliche Arbeit in der Ombudsstelle qualitativ optimiert werden.

Nach der Pensionierung eines langjährigen stellvertretenden Bankenombudsman im Frühjahr 2015 setzt sich das Team der Ombudsstelle per Ende Jahr wieder aus acht ausgewiesenen Spezialisten und Fachkräften zusammen (siehe Seite 62).