

2017 in Kürze

OMBUDSVERFAHREN

In bestimmten Jahren ist der Ombudsman mit einer grossen Anzahl gleichgelagerter Beschwerdefälle konfrontiert. Auslöser dafür sind ausserordentliche Grossereignisse, welche eine Vielzahl von Bankkunden treffen (bspw. Finanzkrise 2007–2009, Leiturteil des Schweizerischen Bundesgerichts zu Retrozessionen, Aufhebung des Euromindestkurses und Einführung von Negativzinsen durch die Schweizerische Nationalbank). Dies war im Berichtsjahr nicht der Fall. Der Ombudsman war mit einer breiten Palette von Beschwerdefällen zu verschiedenen Produkten und Dienstleistungen konfrontiert, ohne dass eine besondere Fallhäufung erkennbar war. Die Ursachen, welche zu den Beschwerdefällen geführt haben, waren ebenfalls vielfältig. Auf den Seiten 12–47 finden sich ausgewählte Fallbeispiele.

Unter diesen Fallbeispielen sind die folgenden besonders erwähnenswert: Der Ombudsman sieht sich nach wie vor regelmässig mit Beschwerdefällen zu Vorfälligkeitsentschädigungen bei vorzeitig zurückbezahlten Festhypotheken konfrontiert. Diese sind für Kunden aufgrund des tiefen Zinsniveaus relativ teuer (siehe Seiten 16–18, Fallbeispiele 2017/03 und 2017/04). Ein Dauerbrenner unter den Beschwerden sind im Weiteren Fälle zu Bankgebühren. Häufig ist dabei umstritten, ob Gebühren in gültiger Form neu eingeführt respektive angepasst wurden, insbesondere dann, wenn der Kunde die entsprechenden Mitteilungen nicht tatsächlich zur Kenntnis genommen hat und sich die Frage stellt, ob von einer stillschweigenden Genehmigung dieser Gebühren auszugehen ist. Siehe dazu die Fallbeispiele 2017/01 und 2017/02, Seiten 13–15. Regelmässig schmerzhaft sind für die Kunden Fälle von Missbrauch und Betrug, wie sie im Zusammenhang mit elektronischen Dienstleistungen der Bank vorkommen. Es stellen sich bei diesen Haftungsfragen, deren Lösung primär davon abhängt, ob die Bank und die Kunden die ihnen vertraglich obliegenden Sorgfaltspflichten eingehalten haben. In den Fallbeispielen 2017/08, 2017/09, 2017/10, Seiten 22–27, finden sich weitere Einzelheiten dazu. Im Zusammenhang mit der vermuteten Urteilsunfähigkeit eines Kunden und den bei der Revision des Erwachsenenschutzrechts eingeführten Meldepflichten der Beauftragten stellen sich für die betroffenen Banken schwierige Probleme, welche im Fallbeispiel 2017/24, Seite 43, geschildert sind. Der Presse war zu entnehmen, dass einzelnen Konsumkreditbanken von Schuldenberatern vorgeworfen wird, sie würden die Kreditfähigkeitsprüfungen nicht sorgfältig durchführen, was regelmässig zur Überschuldung der Kreditnehmer führe. Auch der Ombudsman war mit solchen Fällen konfrontiert. Einer davon ist im Fallbeispiel 2017/22, Seiten 40/41, dargestellt.

Der Bankenombudsman hat im Berichtsjahr 2017 1202 Fälle (1202 mündliche und 825 schriftliche) abgeschlossen. Während die schriftlichen Fälle um 3% zunahmen, war bei den mündlichen Fällen eine deutliche Abnahme um 16% gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen. Dies, nachdem im Vorjahr die Anzahl der mündlichen Fälle einen Höchststand seit der Finanzkrise der Jahre 2007–2009 erreicht hatte.

Mehr als die Hälfte aller Fälle betreffen das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Das Sachgebiet «Kredite, Hypotheken», in welchem in den beiden Vorjahren vor allem wegen Fragen in Zusammenhang mit den Negativzinsen und deren Auswirkungen bei der Berechnung des Kundenzinssatzes bei LIBOR-Hypotheken sowie von Vorfälligkeitsprämien überdurchschnittlich hohe Fallzahlen registriert worden waren, verzeichnet zwar nach wie vor viele mündliche Anfragen. Bei den schriftlichen Fällen zeigt sich aber ein Rückgang auf langfristig normale Werte. Bei rund 20% aller schriftlichen Fälle stehen Gebührenfragen im Zentrum. Diese Fälle verteilen sich über sämtliche Sachgebiete, wobei der grösste Anteil auf das Gebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» entfällt.

38% der den Ombudsman anrufenden Bankkunden stammen aus dem Ausland, wobei die unmittelbaren Nachbarländer Deutschland und Frankreich dominiert haben. Die Herkunft der Schweizer Kunden entspricht etwa den effektiven Bevölkerungsanteilen der einzelnen Sprachregionen.

Bei 85% der schriftlichen Fälle betrug der Streitwert maximal 100 000 CHF und 77% der Fälle konnten innerhalb der angestrebten Frist von drei Monaten abgeschlossen werden. Ausserordentlich lange Bearbeitungszeiten von über sechs Monaten traten bei 7% der Fälle auf.

Der Bankenombudsman hat insgesamt in 264 Fällen (32% der schriftlichen Fälle bzw. 39% der Vermittlungersuchen) bei der Bank interveniert und empfahl nach vertiefter Faktenanalyse in 158 Fällen ein Entgegenkommen der Bank. In lediglich sieben 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 48–57.

FIDLEG

Im Berichtsjahr hat das Parlament die Behandlung des Bundesgesetzes über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG) fortgesetzt. Zum Bedauern des Ombudsman hat nach dem Ständerat auch der Nationalrat den Vorschlag des Bunderats verworfen, Privatkunden bei Streitigkeiten, die Finanzdienstleistungen oder Ansprüche aus dem Einlage-, Kredit- oder Versicherungsgeschäft zum Gegenstand haben, Prozesskostenerleichterungen zu gewähren. Der Vorschlag sah vor, Privatkunden, die nicht über ausserordentlich gute finanzielle Verhältnisse verfügen, von der Pflicht zur Leistung eines Kostenvorschusses und einer Sicherheit für die Parteientschädigung zu entbinden sowie Erleichterungen bei den Prozesskostenrisiken zu gewähren, wenn der Kunde sich nach der Durchführung eines Vermittlungsverfahrens vor einer anerkannten Ombudsstelle in guten Treuen zur Führung eines Zivilprozesses veranlasst sah. Das Problem der in gewissen Fällen prohibitiv hohen Kosten bzw. Kostenrisiken von Zivilprozessen bleibt damit vorerst ungelöst.

Neben der Verfolgung des Gesetzgebungsverfahrens hat der Ombudsman die im Berichtsjahr begonnenen Arbeiten der Bundesverwaltung am Vollzugsrecht für das FIDLEG unterstützt, indem sein Stellvertreter in einer Arbeitsgruppe des Eidgenössischen Finanzdepartements EFD Einsitz nehmen und Vorschläge für die die Ombudsstellen betreffenden Regelungen der Verordnung zum FIDLEG einbringen konnte.

RETROZESSIONEN

Bereits am 30. Oktober 2012 hatte das Schweizerische Bundesgericht in einem vielbeachteten Grundsatzurteil klargestellt, dass von Banken vereinnahmte Bestandesspflegekommissionen, gleich wie gewöhnliche Retrozessionen, einem Anspruch des Kunden auf Herausgabe unterliegen können. Bestandesspflegekommissionen sind von Produkthanbietern an Banken bezahlte Vertriebsentschädigungen, deren Höhe sich nicht nach dem von der Bank betriebenen Aufwand, sondern nach dem Volumen der vertriebenen Produkte bemisst. Inhalt und Bedeutung dieses Urteils wurden von Interessenvertretern und Rechtsexperten in der Folge öffentlich kontrovers diskutiert. In der Diskussion strittig blieben insbesondere die Fragen:

- ob eine Pflicht zur Herausgabe von Bestandesspflegekommissionen auch ausserhalb von umfassenden Vermögensverwaltungsmandaten, namentlich bei Beratungsverhältnissen oder bei beratungslosen reinen Konto-/Depotbeziehungen gilt;
- welches die Voraussetzungen für einen gültigen Vorausverzicht des Kunden auf die Herausgabe solcher Vergütungen sind;
- innert welcher Frist der Herausgabeanspruch verjährt und wann diese Frist zu laufen beginnt.

Die Verjährungsfrage hat das Bundesgericht inzwischen mit einem neuen Leiturteil vom 16. Juni 2017 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.

Zur Information interessierter Bankkunden über diese Neuierung hat der Ombudsman auf der Webseite der Ombudsstelle ein aktualisiertes Merkblatt «Retrozessionen: Wann soll ich mich an den Bankenombudsman wenden?» aufgeschaltet. Zudem hat er im September 2017 in der Zeitschrift Schweizer Bank einen Artikel publiziert, in dem er seine Praxis zur Herausgabe von Retrozessionen nach dem Erlass des neuen Leitentscheids des Bundesgerichts dargelegt hat.

Der Entscheid des Bundesgerichts zur Verjährung der Herausgabeansprüche für Bestandesspflegekommissionen hat nur zu wenigen Anfragen an den Ombudsman geführt. Ein Beispiel findet sich in der Fallsammlung 2017/05, Seite 19.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle beschränkte sich auch im Berichtsjahr nicht nur auf die Jahresmedienkonferenz im Juni, sondern beinhaltete diverse öffentliche Auftritte.

So sprachen der Ombudsman und sein Stellvertreter auf Einladung an mehreren Foren sowie Konferenzen (namentlich in verschiedenen Universitäten) und beteiligten sich wiederum aktiv an den Sitzungen der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) sowie an der jährlichen Weltkonferenz der Finanzdienstleistungsombudsstellen (INFO Network).

Auch fanden im Laufe des Jahres diverse Gespräche mit Journalisten, Juristen sowie Vertretern wichtiger Institutionen statt. Wiederum traf der Ombudsman Vertreter verschiedener Finanzinstitute und besprach bankspezifische Themen. Zum Thema FIDLEG nahm der Ombudsman an einer Anhörung der Kommission für Wirtschaft und Abgaben des Nationalrats teil. Schliesslich traf sich der Stiftungsrat mit dem Präsidenten und dem Direktor der Schweizerischen Bankiervereinigung für einen Meinungsaustausch.

KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE

Im Rahmen der angestammten Tätigkeit als zentrale Anlaufstelle für die Suche von Vermögenswerten hat der Bankenombudsman im Berichtsjahr 530 neue Suchanfragen erhalten. 526 Anfragen hat er als ausreichend legitimiert betrachtet und insgesamt 588 vermutete Bankkunden in der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgefragt. Verglichen mit dem Vorjahr bedeutet dies einen Rückgang um einen Viertel, was jedoch auf die aussergewöhnlich hohen Fallzahlen des Vorjahres zurückzuführen ist. Damals führte die erstmalige Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte zu höherer Publizität der angestammten Suchmöglichkeit und einem sprunghaften Anstieg der Zahlen bei der Anlaufstelle, wogegen das Berichtsjahr die Rückkehr zur Normalität bedeutet. Insgesamt konnten im Jahr 2017 Berechtigten 40 Kundenbeziehungen (10,9 Millionen CHF plus zwei Schrankfächer) zugänglich gemacht werden. Zwei dieser Fälle betrafen Kundenbeziehungen, welche erst im Berichtsjahr durch die Bank als kontaktlos gemeldet wurden, nach denen aber bereits in früheren Jahren eine Suche durch Berechtigte über die Anlaufstelle durchgeführt worden war. Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 489 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von 96 Millionen CHF sowie den Inhalt von 53 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben finden sich auf den Seiten 58 – 61.

Seit der erstmaligen Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte im Dezember 2015 amtiert der Bankenombudsman auch als Auskunftsstelle für Fragen und Anliegen rund um die Publikationsplattform auf www.dormantaccounts.ch. Der Aufwand in dieser Funktion war im Berichtsjahr geringer als im Vorjahr und bestand im Wesentlichen aus Auskünften sowie vereinzelt Kontakten mit Banken, welche sich bei der Beantwortung von eingegangenen Anträgen lange Zeit gelassen haben.

Vertreter der Bankenombudsstelle nehmen seit einigen Jahren aktiv Einsitz in die Arbeitsgruppe Narilo der Schweizerischen Bankiervereinigung. Diese widmet sich der Koordination, der Lösung aufgetauchter Probleme und der Verbesserung der Abläufe rund um das Thema der kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerte und hat sich im Berichtsjahr mehrfach zu Sitzungen und Telefonkonferenzen zusammengefunden.

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



