

# *Jahres- bericht 2004*

*Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman*



*Jahresbericht 2004*



# Inhalt

<i>Einleitung</i>	4
<i>Verfahren</i>	5
<i>Betrogene Bankkunden</i>	6
<i>Beispiele</i>	17
<i>Statistik</i>	26
<i>Nachrichtenlose Vermögenswerte</i>	32
<i>Kontakte</i>	36
<i>Organisation und Personal</i>	37
<i>Geschäftsstelle</i>	38
<i>Stiftung</i>	39

# Einleitung

Nach den teilweise beträchtlichen Zunahmen der Anzahl Anfragen in den Vorjahren war im Berichtsjahr eine Abnahme von rund 18 Prozent zu verzeichnen. Ob damit der bisherige Trend stetig zunehmender Anfragen definitiv gebrochen ist, ist noch nicht absehbar. Die Beruhigung beziehungsweise Erholung der internationalen Finanzmärkte nach den Turbulenzen in den Jahren 2000 bis 2002 hat sich aber merklich auf die Anfragen im Berichtsjahr ausgewirkt. Angesichts des gemäss veröffentlichten Medienumfragen bedeutenden Rückgangs der absoluten Anzahl der Publikumsaktionäre – die Verluste der Vorjahre haben wohl vielen kleineren Investoren die Lust auf direkte Aktienanlagen vergällt – wäre eigentlich ein noch bedeutenderer Rückgang der Anzahl Fälle aus diesem schwergewichtigen Sachgebiet zu erwarten gewesen. Der Rückgang der Anfragen im Berichtsjahr ist zudem bei den telefonischen Kundenanfragen stärker als bei den schriftlichen ausgefallen. Da die telefonischen Anfragen gewöhnlich weit weniger arbeitsintensiv sind als die schriftlich unterbreiteten Fälle und der Trend zur Komplexität bei den Letzteren unverändert anhält, konnte sich die Ombudsstelle trotz dieses Rückgangs nicht über mangelnde Auslastung beklagen.

Die behandelten Kundenanliegen zeigen auf, dass im Berichtsjahr auch nicht generell von einer veränderten Ausgangslage bezüglich der Beweggründe, welche die Kunden zu einem Gang zum Ombudsman veranlassten, gesprochen werden kann. Nach wie vor stehen nebst Auseinandersetzungen um vermeintliche oder effektive finanzielle Nachteile auch Fehler in der Kommunikation, verhärtete Fronten zwischen den Parteien nach einem ersten Argumentationsaustausch und dadurch gestiegenes Misstrauen des Bankkunden im Vordergrund. Auch im Berichtsjahr gab es wieder Fälle, in denen von der Bank den Kunden direkt erteilte Auskünfte oberflächlich wirkten oder nicht aufs Problem eingingen, ja vereinzelt sogar den Anschein machten, der Kunde solle vorerst einmal «abgewimmelt» werden. Dass ein solcherart behandelter Kunde erst recht misstrauisch wird und dann oftmals auch sehr umfangreiche und weit ausholende fachliche Begründungen des Ombudsman nur schwer akzeptiert, liegt auf der Hand. Dies vor allem dann, wenn der Ombudsman nach einer vertieften fachlichen und auch rechtlichen Beurteilung zum Schluss kommt, dass der Bank kein Fehlverhalten vorzuwerfen ist und ihr somit auch keine Haftung erwächst. Selbstverständlich bemüht sich der Ombudsman aber immer, auch auf von Emotionen getriebene Kundenreaktionen sachlich und fachkundig zu antworten. Unbefriedigend sind natürlich diejenigen – anzahlmässig doch limitierten – Fälle, in denen sich entweder die Bank oder der Kunde einer solchen sachlichen und auf Fach- und Rechtsgrundlagen gestützten Argumentation entzieht. In solchen Fällen muss der Ombudsman in Kenntnis der Grenzen eines Ombudsverfahrens die Parteien hin und wieder auf den Rechtsweg verweisen.

# Verfahren

Dem Kunden stehen nach wie vor grundsätzlich zwei Anlaufkanäle zur Verfügung, der telefonische und der schriftliche. Der grösste Teil der Bankkunden greift unverändert zuerst zum Telefon, um vom Ombudsman eine erste Meinung zu erhalten und/oder um sich über das weitere Vorgehen zu erkundigen. Viele Kunden zeigen sich nach diesem ersten Kontakt befriedigt, sei es, weil ihnen die Angelegenheit mit Hinweis auf bestehende Vertragsregelungen oder unter fachlichen Gesichtspunkten vertieft erklärt oder weil ihre konkreten Fragen beantwortet wurden. Lässt sich nach telefonischer Schilderung des Sachverhalts ein Fehlverhalten der Bank nicht ausschliessen, sollten sich die Parteien vor einem Schlichtungsverfahren in der Regel direkt auseinandersetzen, das heisst, der Kunde sollte seine Beanstandung und eine allfällige Forderung vorab direkt an die Bank richten. Ergibt sich dabei keine Einigung, kann der Ombudsman auf dem Postweg dokumentiert werden. In Kenntnis der Argumente beider Parteien und der notwendigen Grunddokumente (Verträge, Belege etc.) kann sich der Ombudsman eine vertiefte Meinung bilden und bei Hinweisen auf haftungsrelevantes Verhalten der Bank oder andere Unzulänglichkeiten zwischen den Parteien vermitteln.

Hin und wieder wird die Frage gestellt, warum der Ombudsman in einer sich stark veränderten, von elektronischer Kommunikation geprägten Umwelt Anfragen nicht auf dem elektronischen Weg entgegennimmt respektive beantwortet. Solche Entwicklungen sind natürlich auch dem Ombudsman nicht einfach verborgen geblieben, betrachtet er sich doch in den internen Informatiklösungen als an der Front der Entwicklungen. Wenn er trotzdem zum Schluss kommt, dass sich die Öffnung eines elektronischen Ansprechkanals derzeit nicht aufdrängt, hat er dafür wichtige Argumente. Vorab befasst er sich mit sensiblen Daten über eine Beziehung Bank – Kunde. Es versteht sich von selbst, dass bei einer – technisch grundsätzlich möglichen – Öffnung seiner Informatiksysteme sehr umfangreiche Schutz- und Abwehrmassnahmen ergriffen und diese laufend auf dem neuesten Stand gehalten werden müssten. Selbst wenn man die notwendigen Investitionen als verhältnismässig rechtfertigen könnte, bestehen weitere Gründe. Angesichts des Gegenstandes seiner Tätigkeit – Bankbeziehungen von Kunden – kommt er nicht um ein Minimum an formellen Anforderungen an eine Falleinreichung herum. So hat der Kunde in der Regel die Bank im Verkehr mit dem Ombudsman von ihrer Diskretionspflicht zu befreien. Die Bank verlässt sich darauf, dass der Ombudsman dies veranlasst, und zwar durch ein im Original unterzeichnetes Schreiben oder mit dem auf der Internetseite des Bankenombudsman zur Verfügung gehaltenen, ebenfalls zu unterzeichnenden Ermächtigungsformular. Zudem benötigt der Ombudsman meist Kopien von Dokumenten und Belegen, um die Angelegenheit vertieft beurteilen zu können. Je nach «Automatisierungsgrad» des Bankkunden wäre dies sicher auch elektronisch lösbar, wobei sich jedoch die Frage nach einer damit erzielten «Rationalisierung» aus Sicht des Bankkunden stellt. Ob nun der Kunde Verträge, Belege, Auszüge und Stellungnahmen der Bank einscannet und dann zusammen mit einer ebenfalls zu verfassenden E-Mail-Nachricht oder mit einem elektronischen Formular an den Ombudsman sendet oder ob er seine Nachricht per Computer in Briefform schreibt, die Dokumente kopiert und zusammen mit der Ermächtigung mit seiner Originalunterschrift auf dem Postweg zustellt, dürfte kaum einen wesentlichen Unterschied ausmachen. Ohne das Ganze zu einer Glaubensfrage erheben zu wollen, ist doch zu bemerken, dass lediglich vereinzelte Anfragen zu elektronischer Kommunikation erfolgen, dies vor allem aus dem fernen Ausland. Der Ombudsman ist aber flexibel genug, den elektronischen Kanal in speziellen Fällen offen zu halten. Unter anderen hat dies ein von seiner Yacht aus fernen Gewässern mit dem Ombudsman elektronisch kommunizierender Bankkunde erfahren und anerkennend gewürdigt.

# Betrogene Bankkunden

## Einleitung

*In unserer täglichen Arbeit werden wir oft mit Fällen konfrontiert, in welchen es Drittpersonen gelang, sich zulasten eines Kunden oder einer Bank einen unrechtmässigen Vorteil zu verschaffen. Wenn der oder die Täter nicht oder nicht mehr ins Recht gefasst werden können, entspricht es einem natürlichen Reflex eines Betroffenen, den Schaden von sich abzuwenden und nach anderen Schuldigen zu suchen. So ist der Kunde selbstverständlich der Meinung, der Bank sei ein Fehler unterlaufen, so dass diese für den Schaden aufkommen müsse, während die Bank natürlich genau die gegenteilige Auffassung vertritt. Wenn man sich vor Augen hält, dass es in diesem Stadium nicht mehr darum geht, den eigentlichen Täter zu verfolgen und zur Rechenschaft zu ziehen, sondern sich nur noch die Frage stellt, wie ein tatsächlich erlittener Schaden auf zwei «unschuldige» Parteien zu verteilen ist, wird sofort klar, dass eigentlich früher, nämlich bei der Prävention, angesetzt werden muss. Dies setzt voraus, dass der Kunde über bekannte «Betrugsmuster» informiert ist und von meist sehr einfachen Schutzmechanismen Gebrauch macht, welche – wenn sie einen «Betrug» auch nicht verunmöglichen – es dem Täter aber doch sehr viel schwerer machen, zum angestrebten Ziel zu gelangen. Wir hoffen, mit den nachfolgenden Ausführungen einen Beitrag dazu zu leisten.*

*Betrügereien kommen in vielen Bereichen des Bankgeschäftes vor. Dabei lassen sich verschiedene Gruppen bilden.*

## Im Zusammenhang mit Zahlungen

### Anwendungsbeispiel

*Die Bank wird in Briefform beauftragt, CHF 30 000.– auf ein Konto bei einer anderen Bank zu vergüten. Im Nachhinein stellt sich heraus, dass der Auftrag gefälscht war. Der Täter hat das Geld bei der anderen Bank sofort bezogen, so dass es nicht mehr erhältlich gemacht werden kann.*

*Fälschungen sind mit der heutigen Technik relativ einfach herzustellen. Schwieriger ist es jedoch, an die für eine Fälschung eines Zahlungsauftrages notwendigen Informationen zu gelangen, muss ein Zahlungsauftrag doch als wesentlichste Elemente nebst dem zu überweisenden Betrag auch den Namen und die Unterschrift des Kontoinhabers sowie dessen Kontonummer enthalten. Je sorgloser der Bankkunde mit Unterlagen umgeht, in welchen die erwähnten Elemente enthalten sind, umso einfacher fällt es, einen Auftrag zu fälschen. Und je konkreter der Auftrag auf tatsächliche Begebenheiten Bezug nimmt, umso grösser ist die Gefahr, dass die Fälschung für die Bank nicht erkennbar ist. Bankunterlagen sind daher sorgfältig und vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Und: Nicht mehr benötigte Unterlagen gehören nicht ins Altpapier. Sie sind so zu vernichten, dass daraus keine Rückschlüsse gezogen werden können, wenn die «Überbleibsel» zufälligerweise in die Hände unberechtigter Dritter gelangen.*



Ferner sollten die Kontobewegungen mindestens monatlich und Kontoauszüge sofort bei deren Eintreffen kontrolliert werden. Dies aus zwei Gründen: Je früher eine «Falschbuchung» entdeckt und bei der Bank moniert wird, umso grösser sind die Chancen, das Geld wieder erhältlich zu machen. Zum Zweiten ist vielen Kunden nicht bewusst, dass gemäss den von ihnen unterzeichneten Allgemeinen Geschäftsbedingungen an eine verspätete Reaktion Rechtsfolgen geknüpft werden: Reagiert der Kunde nicht innert einer bestimmten Frist – in der Regel 30 Tage nach Erhalt der Unterlagen –, gilt eine von der Bank ausgeführte Transaktion als genehmigt. Diese Klausel gilt zwar nicht in jedem Fall; es bedarf aber wohl keiner zusätzlichen Erörterung, dass es viel schwieriger ist, die Bank zu einem Einlenken zu bewegen, wenn der formale Anschein, nämlich das Verpassen der Reklamationsfrist, ihr Recht zu geben scheint.

### **Anwendungsbeispiel**

Ein Zahlungsauftrag wird erteilt, indem der Kunde das entsprechende Formular ausfüllt, darin den Totalbetrag aller zu bezahlenden Rechnungen und die Anzahl der beigelegten Einzahlungsscheine einträgt, das Formular unterzeichnet und alles zusammen per Post der Bank zukommen lässt. Es gelingt der Täterschaft, das Couvert auf dem Weg vom Kunden zur Bank zu behändigen. Sie entfernt einen Einzahlungsschein, ersetzt diesen durch einen solchen mit demselben Betrag, aber einem anderen Begünstigten und lässt das manipulierte Couvert nun der Bank zukommen. Die Bank führt den Auftrag aus.

Da bei diesem Vorgehen die Originalunterschrift des Kunden wie auch die Anzahl Einzahlungsscheine und meist auch der Totalbetrag unverändert bleiben, ist es für die Bank nicht möglich, die Manipulation zu erkennen.

Der Kunde kann das Risiko, dass die Postsendung abgefangen wird, dadurch verringern, indem er das Couvert mit den Zahlungsaufträgen entweder am Postschalter abgibt oder an einer Poststelle in den Briefkasten einwirft. Diese Boxen sind nicht nur besser gesichert; es entfällt auch der Weg vom Briefkasten im Quartier bis zur Poststelle. Noch sicherer ist es allerdings, den Brief direkt in den Briefkasten der Bankfiliale zu werfen oder am Schalter abzugeben, entfällt doch bei dieser Variante der gesamte Postweg.

In diesem Zusammenhang muss aber auch darauf hingewiesen werden, dass derartige Formulare sorgfältig (ohne Streichungen und Korrekturen) ausgefüllt und leere Felder ausgestrichen werden müssen. Unterlässt es der Kunde zum Beispiel beim Einsetzen des Totalbetrages, die nicht benützten Felder auszustreichen, so ermöglicht er damit der Täterschaft, den Totalbetrag mit einer einfachen Manipulation massiv zu erhöhen: Er kann beispielsweise den ursprünglichen Totalbetrag von «7 845.20» durch das Einfügen einer «2» im nicht ausgestrichenen Feld auf «27 845.20» erhöhen. Es braucht keine weiteren Erklärungen, dass eine solche Manipulation für die Bank nicht erkennbar ist, wenn das für die «2» benutzte Feld vorher leer war.

Generell kann darauf hingewiesen werden, dass bei allen Mitteilungen auf dem Postweg, sei es vom Kunden zur Bank oder auch umgekehrt, das Risiko besteht, dass die Mitteilung verloren geht oder von unberechtigten Personen abgefangen wird. Dieses Risiko entfällt nach heutigem Wissensstand beim Electronic banking. Eine Erledigung der Zahlungen auf diesem Weg verhindert nicht nur, dass sensible Daten einem Dritten zur Kenntnis gelangen (und von diesem dann missbräuchlich verwendet werden); es kann im Electronic banking auch sofort und auf einfache Weise überprüft werden, ob der Auftrag korrekt erteilt wurde und die Bank richtig erreicht hat. Aus diesen Gründen kann der Bankenombudsman den Einsatz des Electronic banking nur empfehlen.

### **Anwendungsbeispiel**

Herr Meier will über das Internet (oder via Zeitungsinsert etc.) seinen Computer verkaufen. Er einigt sich mit einem ausländischen Käufer und verlangt Vorauszahlung von CHF 600.– für das Gerät und die Versandkosten von CHF 100.–. Der Käufer stellt ihm einen Check über EUR 1 000.– zu und bittet Herrn Meier, den Check einzukassieren und den überschüssenden Betrag doch seinem Sohn, welcher in Paris studiere, zukommen zu lassen. Herr Meier bringt den Check zur Bank. Diese schreibt den Gegenwert des Checkbetrags von CHF 1 500.– seinem Konto mit dem Vermerk «Eingang vorbehalten» gut. Als Herr Meier die Gutschriftsanzeige erhält und den Eintrag im Kontoauszug feststellt, überweist er den Betrag von CHF 800.– an den Sohn des Käufers und verschickt den Computer. Eine Woche später teilt ihm die Bank mit, der Check sei von der Bank des Käufers nicht bezahlt worden, weshalb sie das Konto von Herrn Meier wieder mit CHF 1 500.– belasten müsse.

Das vorstehende Beispiel zeigt sich in vielen Variationen. Allen ist jedoch gemein, dass der Käufer einen den Kaufpreis übersteigenden Check in einer Fremdwährung zustellt und den Verkäufer bittet, den überschüssenden Betrag weiterzuerlösen. Da es den Tätern nicht um die Ware, sondern lediglich um den weiterzuerlösenden Betrag geht, sind sie nicht nur bereit, jeden Preis zu bezahlen oder ein hohes Angebot zu unterbreiten. Sie versuchen auch nicht, den Preis zu drücken oder zu verhandeln. Vielmehr hoffen sie, dass der üblicherweise mit den Usancen des Checkverkehrs nicht vertraute Verkäufer und Bankkunde den Betrag überweist, bevor die Bank des Käufers mitteilt, der Check sei ungedeckt, gestohlen oder gefälscht und werde daher nicht bezahlt.

Bezüglich der Abwicklung einer Checkzahlung gilt es, zu beachten, dass die Bank des Verkäufers den Check an die Bank des Käufers weiterreichen muss. Letztere prüft den Check und vergütet das Geld, sofern mit dem Check alles in Ordnung ist. Wenn nicht, teilt sie der Bank des Verkäufers mit, dass der Check nicht bezahlt werde. Dass dies bei Checks, welche an eine ausländische Bank weitergereicht werden müssen, längere Zeit in Anspruch nehmen kann, versteht sich von selbst. Während dieser Zeit kann der Verkäufer nicht sicher sein, dass er das Geld auch tatsächlich erhält. Deshalb sollte der Kunde den Kaufgegenstand erst dann versenden oder den Geldbetrag erst dann antasten, wenn seine Bank bereit ist, ihm die vorbehaltlose Gutschrift des Checkbetrages zu bestätigen. In der Praxis wird das Inkasso eines Checks auf zwei Arten betrieben:

- Die Bank des Verkäufers kann den Check zur Behandlung «Eingang vorbehalten» (oder abgekürzt «E. v.») entgegennehmen. «Eingang vorbehalten» bedeutet, dass die Bank dem Kunden den Checkbetrag sofort gutschreibt. Damit kann der Kunde sofort über das Geld verfügen. Die Bank behält sich aber das Recht vor, das Konto des Kunden wieder mit dem Checkbetrag zu belasten, falls sie den Checkbetrag von der Bank des Käufers nicht erhält, der Checkbetrag eben nicht eingeht.
- Die Bank des Verkäufers kann das Inkasso des Checks im Sinne einer Behandlung «nach Eingang» (abgekürzt «n. E.») durchführen. Bei dieser Art schreibt die Bank dem Kunden den Checkbetrag erst gut, wenn sie das Geld ihrerseits von der Bank des Checkausstellers erhalten hat. Eine solche Behandlung des Checks ist zwar teurer und es dauert sehr viel länger, bis der Verkäufer über das Geld verfügen kann; sie ist aber – und darauf kommt es nach Meinung des Bankenombudsmann bei unbekanntem Partner doch primär an – auf jeden Fall sicherer. Wenn der Kunde sicher sein will, soll er sich von der Bank bestätigen lassen, dass der Check von der ausländischen Bank bezahlt worden ist.

*Angesichts dieser rechtlichen und tatsächlichen Besonderheiten vertritt der Bankenombudsman die Auffassung, dass eine Zahlung durch Check nicht ohne Not und vor allem nicht von unbekanntem Geschäftspartnern akzeptiert werden sollte. Es stehen andere Wege offen. So ist zum Beispiel eine Banküberweisung nicht nur schneller und im Regelfall günstiger. Sie ist auch viel sicherer. Auf eine solche Zahlung kann nur unter ganz bestimmten und in diesem Zusammenhang kaum interessierenden Umständen zurückgekommen werden, so dass der Kunde davon ausgehen kann, dass der Betrag auch tatsächlich bezahlt wurde.*

*Bei vielen Tauschbörsen und Onlineversteigerungen kann aber auch auf die Dienste von Treuhändern zurückgegriffen werden. Diese stellen sicher, dass der Gegenstand erst ausgeliefert wird (oder ausgeliefert werden muss), wenn der Kaufbetrag tatsächlich beim Treuhänder eingegangen ist.*

*Weiterführende Informationen zum Thema finden sich auf der Internetseite des Bundesamtes für Polizeiwesen ([www.fedpol.ch](http://www.fedpol.ch)).*

### **Im Zusammenhang mit Karten**

*Ein weiteres, den Bankenombudsman sehr häufig beschäftigendes Betrugsfeld sind Fälle im Zusammenhang mit Kredit- und Bargeldbezugskarten.*

#### **Anwendungsbeispiele**

- Dem Kunden wird die Kreditkarte gestohlen. Bevor der Kunde den Diebstahl bemerkt, gelingt es der Täterschaft, Waren zu beziehen.*
- Der Kunde bezahlt mit seiner Kreditkarte. Diese wird – vom Kunden unbemerkt – «kopiert». Erst auf dem Kontoauszug stellt der Kunde fest, dass mit «seiner» Karte Geschäfte getätigt wurden.*
- Dem Kunden wird die Bancomat- oder Kreditkarte gestohlen. Es gelingt der Täterschaft, mit Karte und persönlichem Code (PIN-Code) Bargeld zu beziehen.*
- Dem Kunden wird das Portemonnaie mit sämtlichen Karten und Identifikationspapieren gestohlen. Der Kunde meldet der Bank den Verlust der Karte, nicht jedoch des amtlichen Ausweises. Wochen später gelingt es dem Dieb, unter Vorlage des Ausweises und der Bekanntgabe der Kontodaten einen Bezug zu tätigen.*

### **Beim Umgang mit Karten**

*Karten sind ein Ersatz für Bargeld. Ihnen sollte deshalb auch diejenige Sorgfalt zugewendet werden, welche ein Kunde üblicherweise dem Bargeld zukommen lässt. Dazu gehört einmal die sichere Aufbewahrung und regelmässige Kontrolle, ob die Karte noch vorhanden ist. Wird der Verlust der Karte oder des PIN-Codes festgestellt, muss beim Kartenherausgeber sofort die Sperre verlangt werden. Damit können nicht nur weitere Betrügereien vermieden werden. Bei den meisten Karten haftet der Kunde ab dem Zeitpunkt, in welchem er den Verlust der Karte gemeldet hat, auch nicht mehr für damit getätigte Transaktionen.*

*Damit jedoch die Kartenherausgeberin sofort informiert werden kann, muss ihre Telefonnummer greifbar sein. Dies ist besonders zu berücksichtigen, wenn sich der Kunde ins Ausland begibt. Er sollte daher diese Nummer zusammen mit der Kreditkartennummer auf einem Zettel vermerken und diesen getrennt von der Kreditkarte aufbewahren, damit er bei einem allfälligen Verlust oder Diebstahl der Karte seiner Pflicht, beim Kartenunternehmen die Sperre zu veranlassen, nachkommen kann. Benützt der Kunde mehrere Karten, so muss er – wenn diese von verschiedenen Firmen herausgegeben werden – die Notfallnummern aller Firmen und die Nummern aller Karten vermerken. Einzelne Versicherungsgesellschaften und Banken haben begonnen, dem Karteninhaber einen Spezialdienst anzubieten: Der Kunde kann der*

Versicherungsgesellschaft oder Bank sämtliche Kartennummern und die jeweilige Herausgeberfirma mitteilen. Er wiederum erhält eine Notfallnummer. Sollten ihm die Karten abhanden kommen, kann er die Versicherungsgesellschaft oder Bank anrufen. Diese wird dann für ihn das Notwendige in die Wege leiten.

Wie aber das ebenfalls erwähnte Beispiel zeigt, ist für die Bank nicht nur die Information bezüglich gestohlener Karten wichtig. Auch der Verlust amtlicher Ausweispapiere, welche im Verkehr mit der Bank zur Überprüfung der Identität verwendet werden, stellt ein Sicherheitsrisiko dar. Es empfiehlt sich daher, die Bank auch über diesen Umstand zu informieren.

### **Beim Umgang mit dem PIN-Code**

Der PIN-Code ist ein nur dem Karteninhaber bekannter Code. Auch dem Bankenombudsman sind keine Fälle bekannt, in welchen ein PIN-Code ohne – allenfalls auch nur geringfügige – Nachlässigkeit oder Verschulden des Karteninhabers «geknackt» werden konnte. Die Banken sind deshalb kaum bereit, einen Bezug, welcher durch die Eingabe des korrekten PIN-Codes bestätigt wurde, zurückzuerstatten, was nichts anderes heisst, als dass der Schaden beim Kunden verbleibt. Aus diesem Grunde ist es äusserst wichtig, dass der Kunde den ihm von der Bank zugestellten PIN-Code sofort wechselt und durch einen nicht leicht zu erratenden PIN-Code ersetzt. Als leicht zu erraten gelten PIN-Codes, welche mit dem Karteninhaber in Zusammenhang gebracht werden können. Dazu zählen Geburtstage, Auto- oder Telefonnummern etc. Der PIN-Code sollte nach Möglichkeit auch nicht aufgeschrieben werden und darf – wenn doch – in keinem Fall mit der Karte zusammen aufbewahrt und unter keinen Umständen einem Dritten (auch nicht einem Familienangehörigen oder Bankmitarbeiter) mitgeteilt werden. Die Sicherheit wird ferner erhöht, wenn der PIN-Code von Zeit zu Zeit geändert wird.

Auch dem Bankenombudsman bereitet das Einprägen komplizierter Zahlenreihen Mühe. Viel einfacher wird dies jedoch, wenn als Eselsbrücke ein Wort gewählt und dieses mit Hilfe der Handytastatur, auf welcher jeder Zahl ja Buchstaben zugeordnet sind, in die als PIN-Code dienende Zahlenreihe übersetzt wird.

### **Beim Einsatz der Karte**

Primär soll der Kunde den gesunden Menschenverstand walten lassen. So soll er bei dubiosen Gelegenheiten vorsichtig mit dem Einsatz der Karte sein. Diese ist nach Möglichkeit nicht aus der Hand zu geben und sicher soll der Kunde nie einen zweiten Beleg unterschreiben, solange der erste nicht vor seinen Augen vernichtet wurde.

Beim Einsatz der Karte am Automaten soll sich der Kunde nicht ablenken lassen. Er soll sich vergewissern, dass er beim Eingeben des PIN-Codes nicht beobachtet wird, und vermeiden, dass ein freies Sichtfeld auf die Tastatur des Automaten besteht. Er sollte keine Hilfestellung von fremden Personen annehmen, die Transaktion abbrechen, falls Probleme auftauchen, und den Automaten nicht ohne die Karte verlassen. Wird diese vom Automaten nicht freigegeben, muss die Bank umgehend informiert und die Karte gesperrt werden. Ebenso sollte der Kunde die Bank informieren, wenn er am Automaten selbst oder in dessen Umgebung etwas Ungewöhnliches feststellt.

## **Nach dem Einsatz der Karte**

Gemäss Allgemeinen Vertragsbestimmungen muss der Kunde die Rechnung des Kartenunternehmens oder die Bankauszüge jeweils kontrollieren. Der Kunde muss diese Pflicht ernst nehmen und den Kartenherausgeber oder die Bank sofort informieren, wenn er auf einen Fehler stösst. Eine Vernachlässigung dieser Pflichten kann dazu führen, dass sich der Kartenherausgeber weigert, eine vom Kunden zu spät motivierte «Fehlbuchung» zu korrigieren, so dass er den Schaden tragen muss.

Die Pflicht zur Kontrolle besteht auch, wenn die Karte nicht benützt wurde oder sich der Kunde in den Ferien befindet. Bei längeren Abwesenheiten empfiehlt es sich unbedingt, eine Vertrauensperson mit der Überprüfung der Auszüge zu beauftragen und mit den notwendigen Vollmachten auszustatten. Einzelne Kartenunternehmen bieten neuerdings die Möglichkeit an, über das Internet (also weltweit) jederzeit auf das Kartenkonto zuzugreifen. Damit kann der Kunde auch von seinem Feriendomizil aus kontrollieren, ob alles seine Richtigkeit hat.

## **Im Zusammenhang mit dem Electronic banking**

### **Anwendungsbeispiel**

Der Kunde wird per E-Mail über Probleme mit dem Electronic banking «seiner» Bank informiert. Zur Behebung der Probleme wird er aufgefordert, seine persönlichen und für das Electronic banking notwendigen Identifikationsmerkmale (wie Vertragsnummer, persönlicher Code und Streichlistennummer) bekannt zu geben. Der Kunde kommt dieser Aufforderung nach und stellt später fest, dass jemand via Electronic banking über sein Bankguthaben verfügt hat.

Beim Electronic banking handelt es sich um eine sehr sichere Art der Abwicklung von Bankgeschäften. Damit der Kunde mit der Bank kommunizieren kann, muss er sich vorerst legitimieren. Dem Bankenombudsman sind keine Fälle bekannt, in welchen es gelungen wäre, ohne Kenntnis der Identifikationsmerkmale (Vertragsnummer, persönlicher Code und Streichlistennummer oder ähnliches Verfahren) ins System einzudringen. Wird ein Fehler moniert, liegt meistens Nachlässigkeit oder eine Mitwirkung des Kunden vor. So kann der Täter auf konventionellem Weg in den Besitz der relevanten Daten gelangen, indem er diese beispielsweise stiehlt oder kopiert. Auch Computeridentifikationsmittel sind deshalb sicher und voneinander getrennt aufzubewahren. Insbesondere darf der Code nie bei der Streichliste vermerkt sein.

Die «Mitwirkung» des Kunden kann aber auch darin liegen, dass es dem Betrüger gelingt, den Kunden zur Bekanntgabe seiner persönlichen Identifikationsmerkmale zu bewegen. Dies kann – wie im eingangs erwähnten Beispiel – dadurch geschehen, dass der Kunde diese freiwillig bekannt gibt, weil er der Meinung ist, mit seiner Bank zu kommunizieren. Es ist aber auch möglich, dass es der Täterschaft gelingt, auf den Computer des Kunden zuzugreifen und diesen so zu manipulieren, dass der Kunde meint, mit der Bank verbunden zu sein, in Tat und Wahrheit aber auf eine täuschend ähnlich gestaltete Seite des Betrügers gelangt.

Diese Gefahren können jedoch mit relativ einfachen Mitteln umschifft werden. So gilt als oberster Grundsatz, dass sich eine Bank nie nach den persönlichen Identifikationsmerkmalen eines Kunden erkundigen wird. Bei jeder derartigen Anfrage – und sei sie auch noch so raffiniert gestaltet – handelt es sich um eine Fälschung. Der Kunde sollte daher auf keinen Fall auf solche Anfragen reagieren. Weiter sollte ein Kunde seinen Computer mit einer aktuellen Firewall und einem neuen Virenschutzprogramm sichern und die generellen Empfehlungen (wie Vorsicht beim Öffnen von E-Mails unbekannter Herkunft; keine Installation von Software von nicht vertrauenswürdigen Anbietern etc.) beachten. Wichtig ist auch, dass sich der Kunde direkt auf der offiziellen Internetseite des Bankinstituts einloggt und die Internetsitzung mit der Bank mit der dafür vorgesehenen Programmfunktion «Logout» beendet und nicht

*einfach das Browserfenster schliesst. Anschliessend soll er den Cache des Browsers leeren, so dass bei einem Hackerangriff nicht nachvollzogen werden kann, welche Seiten der Benutzer kürzlich benützt hat. Ferner hilft die Überprüfung, ob die Aufträge richtig erfasst wurden (via «pendente Zahlungen/Aufträge»), in zweierlei Hinsicht: Einerseits erhält der Kunde die Gewissheit, dass alles seine Richtigkeit hat, denn die notwendigen Daten kann ja nur die Bank liefern. Andererseits dient dies der Bestätigung, dass der Auftrag auch tatsächlich registriert wurde und somit – sofern die üblichen Erfordernisse erfüllt sind – auch am Bestimmungstag ausgeführt werden wird.*

*Weitere Informationen sowie Tipps, Checklisten und Anleitungen zum Thema Computer- und Internet-sicherheit finden sich auf der Internetseite der Melde- und Analysestelle Informationssicherung des Bundes ([www.melani.admin.ch](http://www.melani.admin.ch)).*

### ***Im Zusammenhang mit E-business (Bestellungen über das Internet)***

*Beim Einkauf mittels Kreditkarte über das Internet ist keine physische Karte notwendig. Es genügen gewisse auf der Karte vermerkte Daten. Wenn nun ein Dritter in den Besitz dieser Daten gelangt, kann er theoretisch mit diesen Daten im Internet einen Einkauf tätigen. Ein Kunde kann sich dagegen schützen, indem er die Karte nur im Verkehr mit vertrauenswürdigen Partnern einsetzt. Des Weiteren bieten verschiedene Kartenherausgeber spezielle Systeme an, welche das Risiko für den Kunden minimieren. Deren Einsatz kann nur empfohlen werden.*



## **Im Zusammenhang mit dem Schmachhaftmachen von vorteilhaften Geschäften**

Hier können zwei Gruppen unterschieden werden:

### **Anwendungsbeispiele 1**

- *«Nigeriafälle»:* Eine Person aus einem meist afrikanischen Land teilt per Brief oder E-Mail mit, dass eine ihr nahe stehende Person einen Millionenbetrag ins Ausland schaffen wolle, dazu aber das Konto eines europäischen Bankkunden benötige. Dem angeschriebenen Kunden wird für das Zur-Verfügung-Stellen seines Kontos eine Provision von 15% versprochen. Die Auszahlung verzögert sich aufgrund der Bürokratie. Der Kunde wird gebeten, doch einen im Verhältnis zum in Aussicht stehenden Gewinn kleineren Betrag zu bezahlen, um die Auszahlung zu beschleunigen. (Ähnlich: Fantasiedokumente, Stand-by letters of credit, Goldzertifikate etc.)
- *«Lottofälle»:* Dem Kunden wird mitgeteilt, er habe im Ausland im Lotto gewonnen. Man benötige seine Bankkontonummer, damit der Gewinn überwiesen werden könne. Vorerst müsse er aber noch eine staatliche oder andere Gebühr bezahlen, damit die Überweisung ins Ausland bewilligt werden könne. (Ähnlich: Erbschaft im Ausland, in Preisausschreiben gewonnen etc.)
- Jemand sucht Kredit. Er ist bereit, einen hohen Zins zu bezahlen und bietet als Sicherheit wertvolle Teppiche, Diamanten oder ähnliche Gegenstände an, deren Wert durch Zertifikate nachgewiesen wird und den Kreditbetrag bei weitem übersteigt. Die Zertifikate stellen sich als Fälschung und die Sicherheit als wertlos heraus.
- Einem kreditsuchenden Kunden wird vorgegaukelt, man könne ihm einen Kredit zu günstigen Bedingungen vermitteln. Damit der Vertrag formalisiert werden könne, müsse der Kunde vorgängig eine Kommission oder Versicherungsgebühr bezahlen.
- Im Internet wirbt eine Schweizer Bank für Kunden und offeriert sehr günstige Bedingungen. Dem Interessenten wird seine Kontonummer und ein Bankkonto bekannt gegeben, auf welches er die Einzahlung leisten soll. Bei nachträglichen Abklärungen stellt sich heraus, dass es die Schweizer Bank nicht gibt. Die angegebenen Konten gibt es jedoch im Einflussbereich der Täterschaft und das Geld wird sofort abgezogen, sobald es eintrifft.

All diesen Fällen ist eines gemeinsam: Dem Kunden wird ein hoher Gewinn oder anderer Vorteil versprochen. Vorgängig muss aber noch eine im Verhältnis zum in Aussicht stehenden Gewinn kleine Vergütung erfolgen. Hat die Täterschaft das Geld erhalten, hört der Kunde im Normalfall nichts mehr vom «Partner». Es sind jedoch auch Fälle bekannt, in welchen die Täterschaft die Verzögerung der Auszahlung des in Aussicht stehenden Betrages mit immer neuen Geschichten gerechtfertigt und nochmals und immer wieder kleinere bis grössere Vergütungen verlangt hat.

Gegen diese Art von Betrügereien kann sich der Kunde nur schon dadurch schützen, dass er den gesunden Menschenverstand walten lässt und sich fragt, ob die Transaktion überhaupt sinnvoll sei. So dürfte bei den «Nigeriafällen» doch die Antwort auf die Frage interessieren, warum gerade er von einer ihm unbekannt Person ausgewählt wurde und mit einem riesigen «Gewinn» beglückt werden soll? Es ist doch aussergewöhnlich, dass jemand Millionenbeträge einem Unbekannten (dem Bankkunden) anvertrauen will, ohne über die Sicherheit zu verfügen, dass der Angeschriebene sich dann auch tatsächlich an die Abmachungen hält und die Millionen (abzüglich Provision) weitervergütet. Läuft er damit nicht das Risiko, schliesslich selbst betrogen zu werden? Ferner scheint dem Bankenombudsman die Frage berechtigt, weshalb jemand einen Millionenbetrag verschenkt (z. B. 15% von 25 Mio.), wenn er sein Ziel auch viel günstiger erreichen könnte.

Bei den «Lottofällen» soll sich der angerufene oder angeschriebene Kunde vorerst Klarheit darüber verschaffen, ob er überhaupt an dem Gewinnspiel teilgenommen hat, ist es doch äusserst selten, dass ein unbekannter Wohltäter Lottoscheine für einen Unbekannten kauft. Ungewöhnlich ist ferner auch, dass

nicht die Lottogesellschaft selbst Kontakt aufnimmt. Wieso soll sie das angenehmste Geschäft (Benachrichtigung der Gewinner) an eine aussen stehende Person delegieren? Und: Wäre es nicht ein Leichtes, die Gebühr vom Gewinn abzuziehen, anstatt den doch aufwendigen und mit Überweisungsspesen verbundenen Weg des Hin- und Herschiebens von Geld in Kauf zu nehmen? Ein Gleiches gilt bei der «Kreditaufnahme», wobei man sich hier auch fragen muss, warum bei dieser Gesellschaft alles so einfach, ohne grosse Abklärungen und ohne Sicherheiten geht. Da der Zins ja unter anderem auch ein Entgelt für die Abdeckung des Risikos eines Totalausfalls ist, müsste dann dieser nicht sehr viel höher als üblich sein?

Kann der Kunde selbst auch nur eine dieser Fragen nicht eindeutig und klar beantworten, sollte er die Anfrage oder das Angebot negieren und auf keinen Fall antworten. Mit jedem «Lebenszeichen» erfährt der Betrüger wieder etwas Neues. Damit bestätigt ihm der Kunde nicht nur, dass es ihn tatsächlich gibt, er weiss auch, wie er den Kunden inskünftig erreichen kann. Teilt ihm der Kunde sogar die gewünschten Daten mit, ist nicht ausgeschlossen, dass damit ein weiterer Zweck verfolgt wird. Verwiesen sei nur auf die eingangs erwähnten Betrugsfälle mit gefälschten Zahlungsaufträgen. Erhält der Betrüger auf diesem Weg Kenntnis von der Bankverbindung und ist der Brief vom Kunden unterschrieben, besitzt der Betrüger schon wesentliche, für die Fälschung notwendige Informationen.

Es kann deshalb nicht oft genug darauf hingewiesen werden: Bankdaten sind vertraulich zu behandeln.

Bei einer zweiten Kategorie geht es um die eigentlichen Anlagebetrüger:

### **Anwendungsbeispiele 2**

- Die Täterschaft beruft sich auf ein spezielles System oder sehr komplizierte Transaktionen, welche eine klar überdurchschnittliche Performance ermöglichen sollen. In der ersten Zeit werden die überdurchschnittlichen Erträge auch tatsächlich ausbezahlt oder dem Konto des Kunden gutgeschrieben, was andere Kunden anlockt und als Referenz verwendet werden kann. Den Erträgen liegen aber keine realen Geschäfte zugrunde. Sie werden aus den Einzahlungen der neuen Kunden getätigt oder sind bei Gutschriften in Auszügen gar nicht vorhanden (Schneeballsysteme).
- Die Täterschaft lässt dem Kunden beispielsweise per E-Mail eine Anlageempfehlung zukommen. Diese stellt sich im Nachhinein als richtig heraus. Das Gleiche passiert bei weiteren Empfehlungen, so dass der Kunde überzeugt wird und den Verfasser der Empfehlung mit der Verwaltung eines Geldbetrages beauftragt. Diese entwickelt sich dann leider nicht in die gewünschte Richtung.

Diesen Fällen ist gemeinsam, dass die Täterschaft den Kunden dadurch überzeugt, dass sie vorerst ihr Spezialwissen oder die Überlegenheit ihres Produktes unter Beweis stellt. Der Mechanismus des Finanzbereiches zeigt, dass Spezialwissen, ein neues Produkt oder ein neues System zu Beginn ein Vorteil sein können. Das Spezialwissen wird jedoch bald einmal zum Allgemeinwissen und ein neues Produkt oder System wird, sofern es erfolgreich ist, sofort kopiert. Auf der anderen Seite lehrt die Erfahrung, dass es zwar möglich ist, kurzfristig besser als der Markt abzuschneiden. Es sind jedoch sehr wenige Fälle bekannt, wo dies über einen längeren Zeitraum gelang. Nur schon deshalb ist Vorsicht am Platz, wenn jemand behauptet, dazu in der Lage zu sein. Noch grösser muss die Vorsicht sein, wenn der in Aussicht gestellte Gewinn eine für ähnliche Produkte durchschnittliche Rendite nicht nur leicht, sondern massiv übersteigt. Auch hier muss sich der Kunde doch fragen, weshalb jemand seine Lizenz zum Gelddrucken (System mit sicherem Gewinn) gegen eine bescheidene oder gar keine Gebühr mit ihm unbekanntem und nicht nahe stehenden Personen teilen will.



*Sollte der Kunde unschlüssig sein, soll er sich beraten lassen und Referenzen einholen. Dazu gehören nicht nur Antworten auf die Fragen, wie lange der Anbieter bereits erfolgreich im Finanzbereich tätig ist. Wichtig sind auch das Vorleben und der Ruf der Exponenten. Ebenso unabdingbar ist, dass die Versprechen und Aussagen anhand von aussagekräftigen und überprüften Zahlen und Fakten nachvollzogen werden können. Ist ein Anbieter – aus welchen Gründen auch immer – nicht bereit, für die verlangte Transparenz zu sorgen, ist Vorsicht angesagt.*

*Erst recht sollten die Alarmglocken läuten, wenn der Anbieter mit dem Argument, das Angebot gelte nur noch kurze Zeit oder die Gelegenheit sei einmalig, zu einem sofortigen Abschluss drängt und dies als Argument dafür braucht, die verlangte Transparenz nicht (mehr) herstellen zu können. Natürlich ist es denkbar, dass eine einmalige Möglichkeit nur sehr kurz besteht. Die Erfahrung lehrt jedoch, dass in solchen Fällen wohl eher andere Gründe den Ausschlag für die Auskunftsverweigerung geben.*

*Weiterführende Informationen zum Thema und zu den Methoden der Betrüger sowie Tests und Checklisten finden sich auf der Internetseite [www.stoppbetrug.ch](http://www.stoppbetrug.ch).*

### **Spezialfälle**

#### **Anwendungsbeispiel**

*Der angebliche Neffe (oder ein anderer Verwandter) telefoniert dem Bankkunden und gaukelt finanzielle Probleme vor, die dringend gelöst werden müssten. Er überredet den Bankkunden, bei der Bank einen grösseren Betrag bar abzuheben und diesen einem Boten des Neffen zu übergeben, was der Bankkunde tut.*

*In diesem eher traurigen Beispiel werden das Vertrauen und die Gutgläubigkeit gerade von älteren Bankkunden ausgenützt. Die Betrüger versuchen vorerst, sich einzuschmeicheln und das Vertrauen der Leute zu gewinnen. Der angebliche Neffe spricht über Episoden aus der Vergangenheit, welche die angerufene Person überzeugen, dass es sich tatsächlich um den lange nicht mehr gesehenen Neffen handelt. Häufig werden den angerufenen Personen auch durch geschicktes Fragen Informationen entlockt, welche dann im weiteren Verlauf des Gespräches oder bei einem zweiten Anruf wieder verwendet werden. Ist die angerufene Person überzeugt und ist eine gewisse Vertrauensbasis aufgebaut, stellt der Anrufer seine Forderung und verweist auf die absolute Dringlichkeit seines Anliegens oder seine Notlage.*

Üblicherweise wenden sich in einer Notlage befindliche und lautere Absichten verfolgende Bittsteller an eine Person des Vertrauens und suchen die Hilfe nicht bei Verwandten, zu welchen seit längerem kein Kontakt mehr besteht. Noch mehr Vorsicht ist geboten, wenn die zeitliche Dringlichkeit ins Feld geführt wird und der Kunde damit zu einer sofortigen Zahlung verleitet werden soll. Verlangt der Verwandte dann noch die Auszahlung an einen Freund oder Bekannten, kann mit grösster Wahrscheinlichkeit von einem Betrugsversuch ausgegangen werden.

Sollte ein Kunde in diese Situation geraten und unsicher sein, kann ihm nur geraten werden, sich nicht unter Druck setzen zu lassen und sich vor der Zahlung mit einer Vertrauensperson zu besprechen. Weiter sollte der Kunde unbedingt auf einem persönlichen Gespräch mit dem Verwandten bestehen und für dieses ebenfalls eine Vertrauensperson beiziehen. In einem solchen Gespräch, wenn es denn überhaupt dazu kommt, lassen sich nicht nur die hehren Absichten des Bittstellers überprüfen; der Kunde kann sich auch ein besseres Bild von der Person des Bittstellers machen.

### **Anwendungsbeispiel**

Ein Anbieter von Finanzdienstleistungen verlangt für legale und effektiv auch getätigte Geschäfte hohe Vorabkommissionen. Diese Kommissionen fressen nach und nach das investierte Kapital auf und machen es schwierig, überhaupt Geld zu verdienen.

Dieses Beispiel hat nichts mit Betrug zu tun und ist – so lange Transparenz herrscht und die Kommissionen mit dem Kunden vorgängig vereinbart wurden – unter rechtlichen Gesichtspunkten unproblematisch. Wenn der Bankenombudsman dieses Beispiel hier trotzdem aufführt, so deshalb, weil er immer wieder feststellt, dass die Kunden der Bank vertrauen und davon ausgehen, dass sie von dieser fair behandelt werden. Dies ist normalerweise auch der Fall, so dass die Preise weder hinterfragt noch verglichen werden, was dazu führt, dass leichtgläubige Kunden ausgenützt werden können. Auch wenn der Bankenombudsman weder dem Rosinenpicken noch dem Ausnützen minimaler Differenzen das Wort reden will, so soll sich der Kunde bei jedem Geschäft überlegen, welchen Preis er als angemessen erachtet. Eine eigene Meinung wird er sich nur bilden können, wenn er die Preise vergleicht. Man mag es zwar bedauerlich finden, aber ohne eine gewisse Preissensibilität werden sich die im Beispiel umschriebenen Auswüchse nicht vermeiden lassen oder können nicht ausgerottet werden.

# Beispiele

*Einem immer wieder bestätigten Bedürfnis der Adressaten dieser Rechenschaftsablage folgend, soll in diesem Kapitel anhand konkreter Beispiele ein lebhafter – und hoffentlich für Kunden und Banken lehrreicher – Einblick in die tägliche Arbeit des Bankenombudsmann gegeben werden. Obwohl die meisten Streitgegenstände mehr oder weniger «zeitlos» sind und die vorgestellten Beispiele möglichst repräsentativ in dem Sinn sein sollen, als vorzugsweise sich wiederholende Muster geschildert werden, beschränken wir uns in diesem Kapitel im Interesse der Aktualität nicht auf die Berichtsperiode.*

## **A. Vorsorgekapital halbiert**

*Mitte 2000 beauftragte der 60-jährige Kunde seine Bank mit der Verwaltung seiner weitestgehend aus Freizügigkeitsleistungen stammenden Ersparnisse von rund CHF 500 000.–. Unzweifelhaft aufgrund der Beratung der Bank wurde ein praktisch reines Aktienmandat gewählt. Obwohl bereits Ende 2000 eine Vermögenseinbusse zu verzeichnen war, wurde der Kunde erst im Juli 2001 hellhörig, als die Semesterübersicht nur noch einen Vermögenswert von etwas mehr als CHF 400 000.– auswies. Was im anschliessenden Gespräch im Detail und tatsächlich besprochen wurde, liess sich im Ombudsverfahren nicht mehr mit Sicherheit feststellen. Auf jeden Fall wurde das Mandatsverhältnis aufgelöst und die Bank bestätigte, sie werde sich mit dem Kunden in Verbindung setzen, wenn der ursprüngliche Depotwert wieder erreicht sei. Dazu kam es aber aufgrund der Börsenlage nicht, und Mitte 2003 beauftragte der Kunde seine Bank, sämtliche Anlagen zu verkaufen und den Erlös an eine andere Bank zu transferieren. Die von ihm verlangte Schadensbeteiligung lehnte die Bank mit dem Argument ab, er habe mit der Unterzeichnung des Verwaltungsmandates seine Risikobereitschaft zum Ausdruck gebracht und den von der Bank empfohlenen Anlagehorizont von mindestens fünf Jahren durch seinen Verkaufsauftrag nicht eingehalten. Der Kunde bat deshalb den Ombudsmann um Unterstützung, hatte sich doch sein Vermögen innert dreier Jahre halbiert statt – wie von der Bank in einem möglichen Szenario dargestellt – in fünf Jahren verdoppelt.*

*Auch gegenüber dem Ombudsmann bestritt die Bank ein Fehlverhalten. Sie berief sich darauf, der Berater gehe systematisch auf die Ziele und Wünsche der Kunden ein und erläutere auch die entsprechenden Risiken und Konsequenzen. Belegen konnte die Bank die erfolgte Bedürfnisabklärung allerdings nicht und wies darauf hin, dass ein Nachweis aus rechtlicher Sicht auch nicht massgebend sei. Sie führte ferner aus, im Gespräch Mitte 2001 habe der Kunde seine Risikobereitschaft nochmals dadurch bestätigt, dass er den Aktienanteil aufrechterhalten wollte. Da aber die ursprüngliche Wahl der Anlagestrategie diskutabel sei, zeigte sie sich bereit, den Kunden unpräjudiziell mit CHF 26 000.– zu entschädigen. Dieser Betrag entsprach einem Drittel des Zusatzverlustes von CHF 78 000.–, welchen die Aktienstrategie im Vergleich zu einem ausgewogenen Portefeuille nach sich zog. Letzteres hätte statt CHF 133 000.– lediglich CHF 55 000.– an Wert verloren.*

*Dieses Angebot schien aber dem Ombudsman bei weitem nicht angemessen. Die Bank hatte bei der ersten Beratung gewusst, dass es sich bei den anzulegenden Ersparnissen um ausbezahlte Pensionskassengelder handelte und der Kunde über keine weiteren Vermögenswerte verfügte. Der Kunde hatte also eine ausgesprochen niedrige Risikofähigkeit. War es trotz dieser Ausgangslage sein ausdrücklicher Wunsch, eine Aktienstrategie zu verfolgen, so wäre dies so aussergewöhnlich, dass ihn der Kundenberater eindringlich hätte warnen und diese Warnung auch hätte protokollieren müssen. Wie unsicher und wenig hilfreich demgegenüber die Beratung war, zeigte sich daran, dass die Bank mit Bezug auf das Gespräch Mitte 2001 einerseits argumentierte, dem Kunden sei zum Ausharren geraten worden, und andererseits erklärte, man habe ihm zum Verkauf geraten, wenn er angesichts des Kursschwankungsrisikos nicht mehr ruhig schlafen könne. Die Hilflosigkeit des Kunden in einer solchen Situation wurde offensichtlich nicht erkannt. Trotzdem war die Bank im Rahmen des Ombudsverfahrens nicht bereit, der Argumentation des Ombudsman zu folgen, unterbreitete aber immerhin ein «letztes» Angebot von CHF 66 500.–, die Hälfte des bis zum ominösen Gespräch vom Sommer 2001 aufgelaufenen Verlustes. Der Ombudsman konnte dem Kunden den abschliessenden Entscheid nicht abnehmen und empfahl ihm, wenn er den Spatz in der Hand nicht behalten wolle, die Kosten des Einfangens der Taube auf dem Dach mit einem Anwalt zu besprechen.*

*In der Tat wurde der Ombudsman kaum vierzehn Tage später von einem Anwalt um die vom Kunden eingereichten Originaldokumente gebeten. Ein halbes Jahr darauf kam die trockene Mitteilung, die Bank habe den Kunden im Rahmen eines Vergleichs mit CHF 100 000.– entschädigt. Vom Ergebnis an sich einigermaßen befriedigt, konnte der Ombudsman gegenüber der Bank nur sein Bedauern ausdrücken, dass diese erst unter dem Druck des drohenden Gerichtsverfahrens Hand zu einer halbwegs angemessenen Lösung bot.*

## **B. Verwalteter Vermögensteil halbiert**

*Auftrags seiner Mandantin unterbreitete ein Anwalt dem Ombudsman deren Dossier zur Beurteilung. Eine solche konnte und wollte der Ombudsman aber nicht ohne zusätzliche Abklärungen bzw. eine ergänzende Stellungnahme der Bank abgeben. Dies umso weniger, als sich seine Aufgabe nicht auf die Beurteilung eines Sachverhalts beschränkt. Er hat mit dem Ziel einer adäquaten Lösung von Problemen zu vermitteln. Nach Einholung aller als wichtig erachteten Informationen und Argumente zeigte sich folgendes Bild.*

*Die Kundin, bei der man angesichts ihres familiären Hintergrunds dem Anschein nach von einem beträchtlichen Wohlstand ausgehen durfte, hatte ihrer Bank Ende 2000 rund 1,4 Millionen CHF zur Verwaltung anvertraut. Dabei war zunächst das Anlageziel «ausgewogen» definiert worden. Ein knappes Jahr später äusserte die Kundin gemäss Aktennotiz ihres Beraters den Wunsch, ein reines Aktiendepot zu halten, um langfristig einen höheren Gewinn zu erzielen. Das Depot wurde entsprechend umgeschichtet, wenn auch nicht zu einem reinen Aktienportefeuille, bis wiederum ein Jahr später aufgrund einer Besprechung mit der Kundin und ihrem Sohn der Aktienanteil wieder kontinuierlich reduziert wurde. Ein weiteres Jahr später, Ende 2003, warf der Anwalt der Kundin der Bank vor, sie habe deren Interessen nicht gewahrt, indem sie deren beschränkte Risikofähigkeit nicht beachtet und sie nicht vor der riskanten Aktienstrategie gewarnt habe. Damit sei sie für die entstandenen übermässigen Verluste haftbar.*

*Eine formelle Risikofähigkeitsanalyse konnte die Bank in der Tat nicht beibringen. Der Ombudsman musste aber in Würdigung aller ihm zur Verfügung stehenden Unterlagen, insbesondere der Aktennotizen des Beraters, darauf schliessen, dass die Kundin durchaus über die nötige Risikofähigkeit für ein reines Aktienportefeuille verfügt hatte. Zudem war die ursprüngliche Anlagepolitik augenscheinlich mit Einverständnis respektive auf Wunsch der Kundin geändert worden. Der Ombudsman teilte deshalb dem Anwalt der Kundin mit, er könne kein haftungsrelevantes Verhalten der Bank erkennen.*

Diesen Bescheid wollte der Anwalt nicht gelten lassen. Er behauptete, die Bank habe gewusst, dass es sich beim anvertrauten Depot, zusammen mit der AHV, um die gesamte Altersvorsorge der Kundin gehandelt habe. Er argumentierte zudem, für den gleichen Kunden könne nicht zunächst ein Anlageprofil «ausgewogen» richtig sein und lediglich ein halbes Jahr später, ohne Veränderung seiner finanziellen Situation, ein aggressives Profil mit gegen 100 Prozent Aktien. Mit der Begründung, es sei jederzeit möglich, eine Anlagepolitik zu verfolgen, die die Risikofähigkeit des Kunden nicht voll ausnützt, wurde der Kundenanwalt aufgefordert, die von ihm behauptete tiefe Risikofähigkeit seiner Mandantin glaubhaft zu machen, standen seiner Behauptung doch die Darstellung der Bank und insbesondere die Aktenvermerke des Beraters gegenüber. Anstatt die verlangten Angaben zu liefern, verstieg sich der Anwalt in unhaltbare Vorwürfe bezüglich Parteilichkeit des Ombudsmann, so dass das Schlichtungsverfahren ergebnislos abgebrochen werden musste.

### **C. Hoch spekuliert – und alles verloren**

Als der Kunde Mitte 2004 sein Dossier zur Beurteilung einreichte, stellte der Bankenombudsman anhand der seinerzeitigen Aktennotiz fest, dass bereits zwei Jahre früher ein telefonischer Kontakt erfolgt war. Der Kunde, früher freiberuflich tätig und nunmehr im Ruhestand, hatte gemäss seiner ersten, mündlichen Schilderung während Jahren sein Einkommen mit Aktienspekulationen ergänzt, wobei er auch Put-Optionen verkaufte. Offensichtlich war er sich der dabei eingegangenen Risiken bewusst, war er doch nicht nur von seiner Beraterin immer wieder gewarnt worden, sondern hatte auch Rückschläge erleiden müssen. Bei tendenziell steigenden Kursen ging seine Strategie lange gut. Da er aber nicht nur mit eigenen Mitteln, sondern zusätzlich mit einem Lombardkredit spekulierte, konnte er in der Folge der Börseneinbrüche nach dem 11. September 2001 eine Liquidation seines Portefeuilles nur durch Aufstockung der Hypothek auf seinem Eigenheim abwenden. Trotz dieser schlechten Erfahrungen verfolgte er seine riskanten Strategien weiter und es kam, wie es kommen musste: Einem zusätzlichen Margin-Call (Aufforderung zur Nachdeckung) der Bank konnte der Kunde nicht nachkommen und sein Portefeuille wurde weitestgehend liquidiert.

Das unterbreitete Dossier zeigte, dass sich der Kunde im Anschluss an das Gespräch vom Jahre 2002 mit dem Bankenombudsman, in dem ihm keine Hoffnung auf eine Beteiligung der Bank am Schaden gemacht werden konnte, mit dieser ausführlich auseinandergesetzt hatte. Er konnte nicht verstehen, dass die Bank nicht weiter zugewartet und seine Papiere zum aus seiner Sicht schlechtestmöglichen Zeitpunkt verkauft hatte. Der Ombudsman konnte sich dieser Kritik nicht anschliessen. Die Bank hatte lediglich von ihrem vertraglich vereinbarten Recht Gebrauch gemacht und damit mit nicht auszuschliessenden weiteren Kursrückgängen verbundene Verluste des Kunden verhindert. Nachdem schon im September 2001 die Liquidation seines Portefeuilles nur zu vermeiden war, weil er durch Erhöhung der Hypothek auf seinem Eigenheim zusätzliche Deckung beschaffte, musste der Ombudsman den Kunden vielmehr darauf hinweisen, dass er durch das brutale Ende seiner Spekulationen möglicherweise vor weiteren, seine Existenz noch mehr bedrohenden Verlusten bewahrt wurde.

#### **D. Von Fondsrücknahme überforderte Bank?**

Mit Brief vom 29. November 2004 beauftragte die Kundin ihre Bank, ihre zehn Anlagefondsanteile zu verkaufen. Sie verlangte den Verkauf Ende Dezember, aber so rechtzeitig, dass ihr der Erlös noch im Jahre 2004 gutgeschrieben werde. Die Bank bestätigte am 8. Dezember, den Auftrag erfasst zu haben, und verlangte noch eine Kopie der Identitätskarte der Kundin. Anlässlich eines Telefonats am 10. Dezember erfuhr die Kundin, dass ihre Fondsanteile bereits verkauft waren. Noch gleichentags reklamierte sie schriftlich und kündigte an, sie behalte sich weitere Schritte vor, sollte ihr aus dem vorzeitigen Verkauf ein finanzieller Nachteil erwachsen. Die Bank ihrerseits machte geltend, die Belastung am Jahresende sei jeweils sehr gross und man habe deshalb den Auftrag frühzeitig ausgeführt. Damit sei auch sichergestellt, dass der Verkauf, wie von der Kundin gewünscht, noch im laufenden Jahr erfolge. Da die Titel Ende Jahr tatsächlich CHF 11.– höher notierten als beim Verkauf, bat die Kundin den Ombudsman um Hilfe.

Dieser hatte Mühe, die Argumentation der Bank zu akzeptieren, und bat sie um eine Stellungnahme. In ihrer Antwort bestätigte sie ihre Argumente, wie sie sie bereits gegenüber der Kundin vertreten hatte, zeigte sich aber bereit, die Kursdifferenz von CHF 11.– pro Titel, total CHF 110.–, zu erstatten. Sie betonte aber, sie werde sich auch inskünftig das Recht vorbehalten, solche Rücknahmeaufträge wiederum nach gleichem Muster abzuwickeln, da das grosse Volumen am Jahresende dazu führen könne, dass die Rücknahme von Anteilen erst zu Beginn des Folgejahres erfolge.

Der Ombudsman nahm von der angebotenen Entschädigung mit Genugtuung Kenntnis. Den Vorbehalt der Bank konnte er aber nicht kommentarlos stehen lassen. Damit der Erlös vor Ende Jahr dem Kundenkonto gutgeschrieben werden konnte, war es nicht nötig, den Auftrag bereits mehr als zwanzig Tage vorher auszuführen. Er gab der Bank zu bedenken, dass sie mit ihrem Vorgehen den betroffenen Kunden praktisch eine Gratis-Option einräume, ist doch erfahrungsgemäss davon auszugehen, dass ein Kunde ein falsches Ausführungsdatum nur dann reklamiert, wenn sich der Kurs für ihn ungünstig entwickelt.

#### **E. Unglückliche Entwicklung eines Hotelbetriebs**

Angesichts der ungenügenden Finanzierungsbasis und der Weigerung der Bank, für die Gesundung der finanziellen Situation einen Forderungsverzicht zu leisten, suchte ein Hotelunternehmer die Hilfe des Bankenombudsman. Ausgebildet als Baufachmann, hatte er nach verschiedenen Anstellungen im gelernten Beruf im Jahre 2000 ein Hotel gekauft, um als Spross einer seit je im Gastgewerbe tätigen Familie in seinem Heimatort in einem Tourismuskanton die Familientradition als Hotelunternehmer fortzusetzen. Mit einem Bankkredit von CHF 700 000.– und eigenen Mitteln von CHF 490 000.– hätten nicht nur der Kaufpreis von einer Million Schweizer Franken abgedeckt, sondern auch Zusatzinvestitionen von CHF 190 000.– finanziert werden sollen. Zwar hatte der Kunde vor dem Kauf einen Business-Plan erstellt, doch traf er zusätzliche Abklärungen mit Fachstellen im Hinblick auf Subventionen für eine Kreditverbilligung erst im Nachhinein. Dabei stellte sich heraus, dass nicht nur das anvisierte Umsatzziel als viel zu ehrgeizig eingestuft, sondern auch der Sanierungsbedarf bei weitem unterschätzt worden waren. Der Hotelier verlangte deshalb von seiner Bank einen namhaften Forderungsverzicht. Da diese ablehnte, suchte er die Hilfe des Ombudsman. Er argumentierte, er habe sich damals beim Kauf sowohl bezüglich Kaufpreis als auch Aussichten des Hotelbetriebs vollständig auf die Bank verlassen und diese habe, mit den örtlichen Verhältnissen bestens vertraut, zum Kauf geraten und ihn damit irregeführt.



*In der vom Ombudsman verlangten Stellungnahme wies die Bank diese Darstellung vehement zurück. Sie habe sowohl die Beurteilung des Kaufpreises als auch des Sanierungsbedarfs und der betrieblichen Aussichten bewusst ihrem Kunden überlassen, habe sie doch bei einem mit dem Gastgewerbe vertrauten Baufachmann auch auf entsprechende Kenntnisse vertrauen dürfen. Die Finanzierungszusage sei vielmehr auch deshalb erfolgt, weil sie sich auf die vom Kunden eingereichten beziehungsweise prognostizierten Daten und Zahlen verliess und diese als plausibel erachtet habe.*

*Bei dieser Sachlage waren weitere Vermittlungsbemühungen aussichtslos. In der Tat ist es normalerweise Aufgabe des Unternehmers, den Erwerbspreis und die kommerziellen Aussichten eines Hotelbetriebs zu beurteilen, muss er doch auch das entsprechende unternehmerische Risiko tragen.*

#### **F. Volljährig und damit eigenverantwortlich**

*Im Sommer 2004 schloss der Kunde mit seiner Bank einen Konsumkreditvertrag über CHF 6 500.– ab. Das Geld übergab er seinem Vater und vereinbarte mit ihm, dass dieser die monatlichen Rückzahlungen leiste. Entgegen der Vereinbarung bezahlte allerdings der Vater die monatlichen Raten nicht, und auch der Sohn, der in der Zwischenzeit in die Rekrutenschule hatte einrücken müssen, konnte die entsprechenden Mittel nicht aufbringen. Seine von seinem Vater getrennt lebende Mutter wandte sich deshalb um Unterstützung an den Bankenombudsman. Sie vertrat die Meinung, die Bank habe die Kreditwürdigkeit ihres Sohnes nicht ausreichend geprüft. Insbesondere sei der vorgelegte Lohnzettel nur provisorisch gewesen und hätte der Bank Anlass für Nachfragen geben müssen. Sie habe den Zweck des Konsumkreditgesetzes, den Schuldnern einen gewissen Schutz zu bieten, verletzt.*

*Der Ombudsman konnte der besorgten Mutter leider nicht mehr als grosses Verständnis für die Sorgen um die finanzielle Situation ihres Sohnes entgegenbringen. Auch das Konsumkreditgesetz will nämlich mündige Bürger nicht bevormunden. Die Bank darf deshalb grundsätzlich davon ausgehen, dass Kunden, die einen Kredit beantragen, mit ihren Finanzen in Eigenverantwortung zurechtkommen und gestellte Fragen wahrheitsgemäss und vollständig beantworten. Die Bank hatte vor der Krediterteilung den monatlichen Budgetüberschuss, gestützt auf die Angaben des Kunden und von diesem vorgelegte Unterlagen, berechnet. Der Kunde hatte anschliessend die Richtigkeit der Berechnungen mit seiner Unterschrift bestätigt. Demnach hätten die angegebenen Einkommensverhältnisse des jungen Mannes absolut problemlos erlaubt, die Raten zu bezahlen respektive den Kredit innert kürzester Frist zu tilgen. Der Ombudsman bat deshalb die Mutter des Kreditnehmers, diesen an seinen Vater zu verweisen, dem schliesslich der Kredit zugute gekommen war.*

## **G. Internationale Zinsusanz**

Bereits in seinem Jahresbericht 1995 äusserte sich der Bankenombudsman erstmals zur Internationalen Zinsusanz. Ihre Anwendung wird von den Banken damit begründet, sie finanzierten Festhypotheken im Interbankenmarkt, wo auch diese Bedingungen gelten würden. Die Internationale Zinsusanz führt zu einer Erhöhung des Nominalzinssatzes um 0,014% beziehungsweise im Schaltjahr 0,017%. Eine kleine Immobilienfirma stellte denn auch anlässlich der ersten Zinsbelastung fest, dass sie pro Semester fast CHF 500.– mehr bezahlen musste als erwartet. Sie konnte sich damit umso weniger abfinden, als sie vor Vertragsabschluss verschiedene Offerten eingeholt und sich schliesslich für die günstigste entschieden hatte. Die Anwendung der Internationalen Zinsusanz sei jedoch erst im Vertrag festgehalten gewesen und deshalb übersehen worden. Die Immobilienfirma wollte sich deshalb vor weiteren, rechtlichen Schritten vom Ombudsman beraten lassen und dessen Vermittlung in Anspruch nehmen.

Die Rechtsberatung ist nicht Aufgabe des Ombudsman. Auch er empfand zwar die Situation als unbefriedigend. Die Bank hatte aber der Kundin einen korrekt formulierten Vertragsentwurf übergeben, aus welchem an prominenter Stelle und mit der nötigen Klarheit auf die Art der Zinsberechnung hingewiesen wird. Dieser wurde bedingungslos unterzeichnet und damit wohl einschliesslich der umstrittenen Bestimmung akzeptiert. Auch Billigkeitsüberlegungen führten nicht zu einem anderen Ergebnis. Die Internationale Zinsusanz wird heute gemäss Erfahrungen des Ombudsman bei Festhypotheken von der Mehrzahl der Banken angewendet, und es gab keinen Hinweis darauf, dass eine Konkurrenzofferte – ob nun mit normaler oder Internationaler Usanz – für die Kundin zu einer günstigeren Finanzierung geführt hätte.

Immerhin sind Zinsstrukturen denkbar, bei denen die Zinsusanz für die Wahl einer Offerte ausschlaggebend sein kann. Der Ombudsman machte die betroffene Bank deshalb auf die Problematik aufmerksam. Eine Offenlegung der Zinsberechnung schon in der Offertphase würde nicht nur die Transparenz verbessern, sondern könnte auch unnötige Diskussionen und Streitfälle vermeiden helfen.

## **H. Glück im Unglück**

Wie ein konkreter Streitfall, dem eines der im Kapitel 3 beschriebenen Betrugsmuster zugrunde lag, in der Praxis abgehandelt wurde, zeigt dieses Beispiel. Der Zahlungsauftrag des Kunden wurde auf dem Postweg von Betrügern durch Ergänzung mit einer «1» um CHF 10 000.– erhöht und so verfälscht und ein entsprechender Beleg ausgetauscht.

Im konkreten Fall kam dazu, dass der Betrüger einen Rechenfehler machte und der von ihm beigefügte Beleg zusammen mit den im Auftrag belassenen echten Belegen nicht der Gesamtsumme des (verfälschten) Zahlungsformulars entsprach. Dieser Widerspruch hätte nach Meinung des Ombudsman die Bank zu einer vertieften Prüfung respektive Rückfrage beim Kunden veranlassen sollen. Dass dies unterblieb, rechtfertigte die Bank mit dem Argument, dies komme häufig vor und die Kunden würden sich normalerweise wehren, wenn solche Aufträge wegen eines Rechenfehlers zurückgewiesen würden.



Diesem Argument konnte sich der Ombudsman nicht vollständig verschliessen. Eine einvernehmliche Erledigung wurde erfreulicherweise in diesem Fall insofern erleichtert, als dank der raschen Reklamation des Kunden auf dem Konto des Betrügers noch CHF 6 000.– blockiert werden konnten. Der effektive Schaden betrug damit «lediglich» noch CHF 4 800.–. Davon übernahm die Bank 80% oder CHF 3 900.– zu ihren Lasten. Trotz des falschen Totalbetrags im Auftrag, der nicht einfach als «normal» abgetan werden kann, betonte sie ausdrücklich, dass dies nicht dem Eingeständnis eines Fehlers gleichkomme, sondern dass sie damit eine langjährige, treue Kundenbeziehung würdigen wolle. Der Kunde stimmte dieser Lösung, die unter Würdigung aller Aspekte auch vom Bankenombudsman als angemessen erachtet wurde, dankend zu.

### **I. Klare Auskunft auch bei Namensverwechslung**

Bei der Anrufung des Ombudsman muss es nicht immer um einen konkreten Schaden gehen. Es kann für einen Kunden ein nicht minder grosses Anliegen sein, eine Information zu erhalten oder einen Sachverhalt bestätigt zu sehen. So fanden die Erben im Nachlass eines Verstorbenen Kontoauszüge über ein Freizügigkeitskonto, welche diesem über mehrere Jahre hinweg zugestellt und von ihm sorgfältig aufbewahrt worden waren. Nach seinem Tod kontaktierte seine Schwester im Auftrag der Erben die Bank und wollte wissen, ob sie Anspruch auf das Freizügigkeitsguthaben hätten. Die Bank verneinte mit der Begründung, die vorgelegten Auszüge lauteten auf Ernst B. und nicht den Erblasser Alfred B. Man vermute, dass ein Fehler bei einer Adressmutation entstanden sei. Sie entschuldigte sich in aller Form für das Versehen, auf das die Zustellung der Auszüge zurückzuführen sei, und bat die Erben, diese zu vernichten. Am Telefon wurden weitere Auskünfte mit Hinweis auf das Bankgeheimnis verweigert.

Die Erben konnten sich mit dieser Auskunft nicht abfinden. Nicht nur hatte der Verstorbene die ihn angeblich nicht betreffenden Kontoauszüge sorgfältig aufbewahrt, sondern in der Antwort der Bank war im Betreff tatsächlich ein Freizügigkeitskonto lautend auf Alfred B. genannt. Zudem hatte sich der Erblasser nach einem längeren Angestelltenverhältnis, durch das er auch Mitglied einer Pensionskasse war, selbständig gemacht, so dass durchaus die Möglichkeit bestand, dass ein Freizügigkeitskonto eingerichtet worden war. Die Erben wollten deshalb von einer neutralen Stelle bestätigt bekommen, ob sie Anspruch auf die Guthaben der Konti von Ernst B. oder Alfred B. hätten.

Sollte das angesprochene Freizügigkeitskonto in der Tat auf einen vom Erblasser unabhängigen Namensvetter lauten, so durfte die Bank auch dem Ombudsman darüber keine Auskunft erteilen. Es war aber verständlich, dass sich die Erben nicht mit einer «vermuteten» Begründung zufrieden geben und Klarheit darüber haben wollten, ob sie an allfälligen Guthaben berechtigt wären. Der Ombudsman bat deshalb die Bank, die Angelegenheit noch einmal sorgfältig abzuklären und den Erben eine begründete, nachvollziehbare Erklärung zu geben.

Die Bank konnte tatsächlich feststellen, dass noch in den 80er Jahren ein Freizügigkeitskonto für den Erblasser, Alfred B., eingerichtet, anlässlich dessen Aufnahme der selbständigen Erwerbstätigkeit aber ausbezahlt und das Konto saldiert worden war. Ernst B. sei eindeutig eine andere Person, habe eine andere AHV-Nummer und sei zwölf Jahre jünger als der Erblasser Alfred B. Die ursprüngliche Adresse von Ernst B. sei eine andere gewesen als diejenige des Erblassers, und erst später sei die Adresse – aus heute nicht mehr nachvollziehbaren Gründen – mutiert worden. Die Erben des Alfred B. hatten damit die Gewissheit, dass alles mit rechten Dingen zugegangen war.

## **J. Geplünderte Jugendsparhefte**

*Nicht bei jeder Anfrage bedarf es einer Intervention des Ombudsmann bei der Bank, um dem Kunden zu seinem Recht zu verhelfen. So war es auch beim Fall einer Mutter, die sich im Sommer 2004 telefonisch beklagte, ihr geschiedener Ehemann habe die Sparhefte der beiden Kinder, über die sie die alleinige elterliche Gewalt innehatte, geplündert. Ohne Kenntnis der Details des Vorgangs riet ihr der Ombudsmann, in einem ersten Schritt schriftlich bei der Bank zu reklamieren. Dies zeitigte allerdings nicht das gewünschte Resultat, gelangte sie doch zwei Monate später schriftlich an den Ombudsmann. Die Unterlagen zeigten, dass die Sparhefte immer in der Verwahrung der Mutter waren, es aber dem Ex-Mann gelungen war, diese mit der Begründung, sie seien nicht mehr auffindbar, saldieren zu lassen. Auf seine Veranlassung schlug die Bank der Mutter vor, zwei neue Konten auf die Kinder zu eröffnen, wobei aber Rückzüge nur mit der Unterschrift beider Elternteile zulässig sein sollten. Der Ex-Mann war unter dieser Bedingung bereit, die bezogenen Beträge auf diese Konten einzuzahlen, so dass die Kinder bei Volljährigkeit darüber verfügen könnten. Da die Bank unter Verweis auf die Heftbedingungen und die Interpretation, es handle sich nicht um Namenssparhefte und damit nicht um so genannt hinkende Inhaberpapiere, einen gewissen Druck zur Unterzeichnung der entsprechenden Vereinbarung ausübte, wollte die Mutter vom Ombudsmann wissen, wie sie sich verhalten solle. Sie wollte, wenn immer möglich, weiterhin eine klare Trennung der elterlichen Gewalt, auch in Bezug auf das Vermögen ihrer Kinder.*

*Die Kopie der Heftbedingungen zeigte eindeutig, dass es sich sehr wohl um hinkende Inhaberpapiere handelte, die Bank also, da der Ex-Mann die Hefte nicht vorlegen konnte, auf eigenes Risiko ausbezahlt hatte. Der Ombudsmann empfahl deshalb der Kundin, auf der Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes und auf ihre alleinige Verfügungsgewalt zu beharren. Er offerierte ihr seine Hilfe für den Fall, dass es bei der Durchsetzung ihres Anliegens Schwierigkeiten gäbe. Dem war offenbar nicht so, meldete sich die Kundin doch nicht mehr.*

## **K. Kreditkartenrechnung für einen fremden Kunden**

*Der Kunde stellte auf seiner Kreditkartenrechnung nebst den Bezügen mit seiner Karte auch solche mit einer weiteren Karte mit anderer Nummer fest. Gegenüber seiner Bank bestritt er mehrmals, diese zweite Karte je erhalten zu haben und damit auch die entsprechenden Bezüge über rund CHF 1 700.–. Die Bank reagierte darauf nach Schema F, indem sie darauf hinwies, die Beanstandungsfrist sei bereits abgelaufen, sie werde sich aber bemühen, von den entsprechenden Stellen im Ausland doch noch so weit wie möglich Rückvergütungen zu erhalten. Dafür sollte der Kunde eine eidesstattliche Erklärung unterzeichnen, wonach die entsprechende Kreditkarte weder ihm gestohlen noch von ihm verloren worden sei und er zur Zeit ihres Einsatzes in deren Besitz war. Mit diesem Vorgehen ganz und gar nicht einverstanden, bat der Kunde den Ombudsmann, diese Angelegenheit «zu erledigen». Noch bevor dieser aktiv werden konnte, überprüfte allerdings die Bank den Fall vertieft und erklärte sich bereit, die bestrittenen Bezüge in vollem Umfang zurückzuerstatten. Darüber hinaus entschuldigte sie sich für die dem Kunden entstandenen Unannehmlichkeiten und Umtriebe und schrieb ihm als Entschädigung den Betrag von CHF 200.– gut. Die beigelegte Abrechnung war aber leider wiederum äusserst verwirrend, indem der Karteninhaber bezüglich der stornierten Beträge erneut aufgefordert wurde, von ihm nicht veranlasste Bezüge innert 30 Tagen zu beanstanden, und zudem auf diesen nicht geschuldeten Beträgen ein Verzugszins belastet wurde. Mit der Unterbreitung dieser unklaren Unterlagen verlangte der Kunde vom Ombudsmann überdies, dass er sich bei der Bank für eine Erhöhung der Entschädigung verwende.*

*In ihrer Stellungnahme gegenüber dem Ombudsman erklärte die Bank, sie habe in der Zwischenzeit eine dritte Abrechnung erstellt, und legte dar, dass nun alles korrekt rückabgewickelt worden und auch die Verzugszinsen wieder gutgeschrieben waren. Damit war die Angelegenheit auch für den Ombudsman erledigt. Das Ansinnen des Kunden, sich für eine Erhöhung der Umtriebsentschädigung zu verwenden, musste er zurückweisen. Bei allem Verständnis für den entstandenen Ärger vertritt der Bankenombudsman grundsätzlich die Meinung, dass in einer kommerziellen Beziehung, und dazu zählt er auch die Beziehung Kunde – Bank, Fehler vorkommen können und vom Betroffenen dabei gewisse Unannehmlichkeiten in Kauf zu nehmen sind. Für die effektiven Kosten schien ihm der Kunde mit CHF 200.– angemessen entschädigt.*

### **L. Überforderte Bankkundin**

*Wenn der Ombudsman, wie in diesem Fall, einer besorgten Kundin helfen kann, ist dies besonders befriedigend, wenngleich natürlich die Auseinandersetzung mit einem komplexen Fall die grössere Herausforderung bildet. Allerdings wurde er aus der ersten Anfrage der offenbar hochbetagten Kundin nicht schlau. Sie hielt lediglich fest, man habe sie vor drei Jahren überredet, und sie habe monatlich CHF 100.– und später CHF 50.– einbezahlt. Als sie das nach ihrer Berechnung mit CHF 2 350.– zu beziffende Guthaben habe beziehen wollen, seien ihr aber lediglich CHF 1 440.– ausbezahlt worden. Auf ihre Reklamation habe sie keine Antwort erhalten. Man mache mit den alten Leuten, was man wolle. Auch aufgrund der verlangten ergänzenden Erklärungen konnte der Ombudsman nur vermuten, dass die Kundin – wie sich später zeigte im Alter von 81 Jahren – einen Fonds-Sparplan auf Aktien unterzeichnet hatte. Dies war für sich allein gesehen bei einer augenscheinlich einfachen alten Frau schon so ungewöhnlich, dass der Ombudsman dazu von der Bank eine Stellungnahme verlangte.*

*Die Bank bestätigte die Vermutung und zweifelte ebenfalls, ob das empfohlene Anlageinstrument für diese Kundin das Richtige war. Das Problem lag aber an einem ganz anderen Ort. Die Kundin hatte in der Tat insgesamt CHF 2 350.– auf das Konto einbezahlt. Die Kontoauszüge zeigten, dass sie dieses Ende Oktober 2004 saldiert und den von ihr erwähnten Betrag von CHF 1 440.– erhalten hatte. Es war ihr aber offenbar entgangen, dass sie bereits im Februar 2003 Fondsanteile verkauft und sich den Gegenwert von CHF 970.– hatte überweisen lassen. Die Kundin hatte mit anderen Worten auf ihrer Anlage zwar nur einen geringen Ertrag gehabt, aber die Bank hatte ihr kein Geld vorenthalten.*

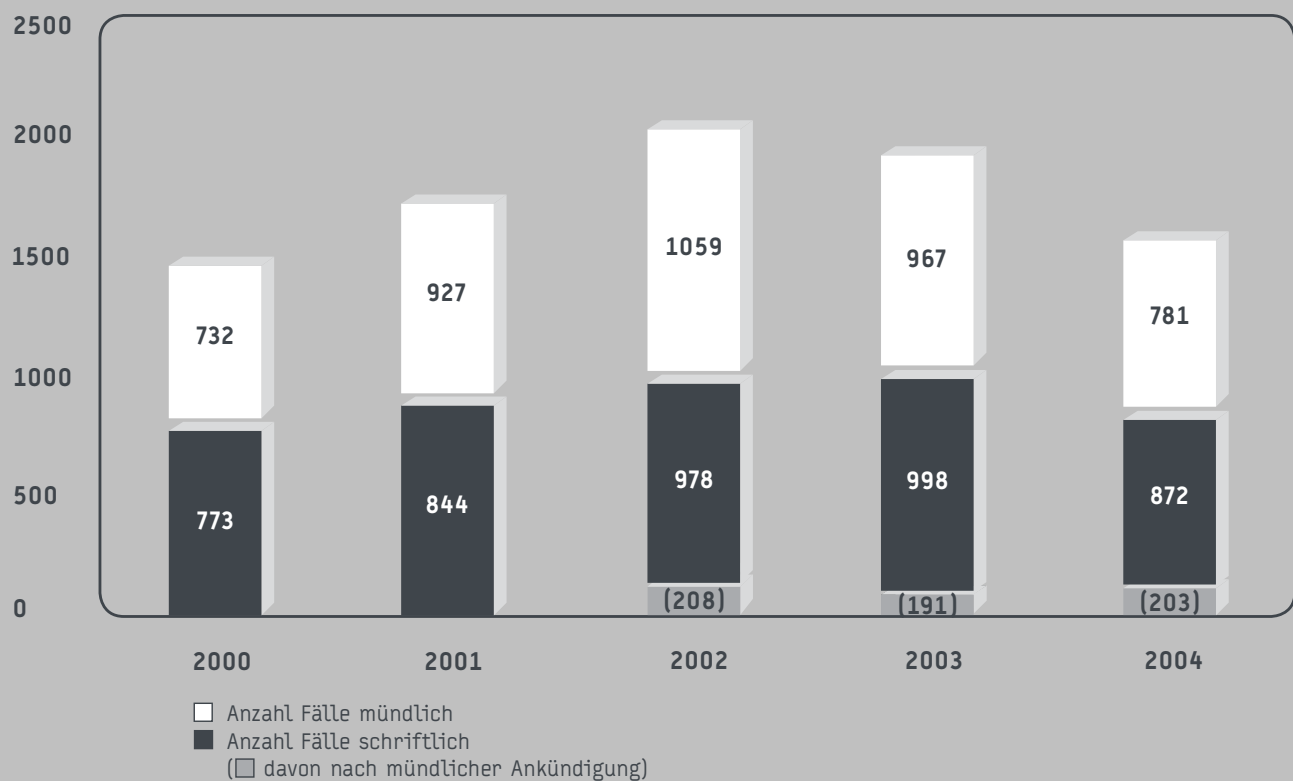
*Mit dieser Information konfrontiert, bestätigte die Kundin den Sachverhalt. Mit einer rührenden Karte entschuldigte sie sich für das Versehen – sie hatte den früheren Bezug schlicht und einfach vergessen – und zeigte sich dankbar, dass ihr Problem gelöst war.*

# Statistik

Wie in der Einleitung bereits erwähnt, hat die Zahl der dem Ombudsman unterbreiteten Fälle zum zweiten Mal seit Bestehen der Ombudsstelle abgenommen. Insgesamt wurden letztes Jahr 1 735 Kundenanfragen behandelt, 378 weniger als im Vorjahr (2 113), was einer Abnahme von 18% entspricht. Die 1 735 Fälle setzten sich aus 781 (Vorjahr: 967) telefonischen Anfragen sowie aus 954 schriftlich eingereichten Einsprachen zusammen.

Letztere gingen von 1 146 auf 954 Anfragen zurück. Davon konnten 872 (998) abgeschlossen werden, während 82 (148) über das Jahresende hinaus pendent blieben. Gesamthaft gesehen wurden also 1 653 (1 965) der 1 735 Kundenanfragen erledigt. 203 der im Berichtsjahr eingereichten Fälle waren zuvor schon mündlich bearbeitet worden.

## Entwicklung der abgeschlossenen Fälle



Die Tendenz zu vielschichtigeren und damit arbeitsintensiveren Fällen ist ungebrochen. Dies hat gegenüber früheren Jahren wiederum längere Bearbeitungszeiten zur Folge. Da die Kundenanliegen überdies auch letztes Jahr nicht regelmässig angefallen sind, waren teilweise Engpässe festzustellen. Zudem benötigen Rückfragen beim Kunden oder das Abwarten von Stellungnahmen der Bank zwangsläufig Zeit.

Wie schon im Vorjahr soll im Folgenden, anhand des Briefwechsels mit den Banken, die Tendenz zu komplizierteren Fällen verdeutlicht werden. Zu diesem Zweck wurde die absolute Zahl der an die Banken gerichteten Briefe (pro Jahr) erfasst und in Beziehung zur Zahl der abgeschlossenen Fälle (mit Intervention) gesetzt. Mit anderen Worten: Die Zahl der (an die Bank gerichteten) Briefe pro Fall soll hier als eine Art Massstab für die Komplexität der Kundenanliegen dienen. Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung dieser Kennzahl über die letzten fünf Jahre.

### **Durchschnittliche Anzahl Briefe an die Bank pro Intervention**

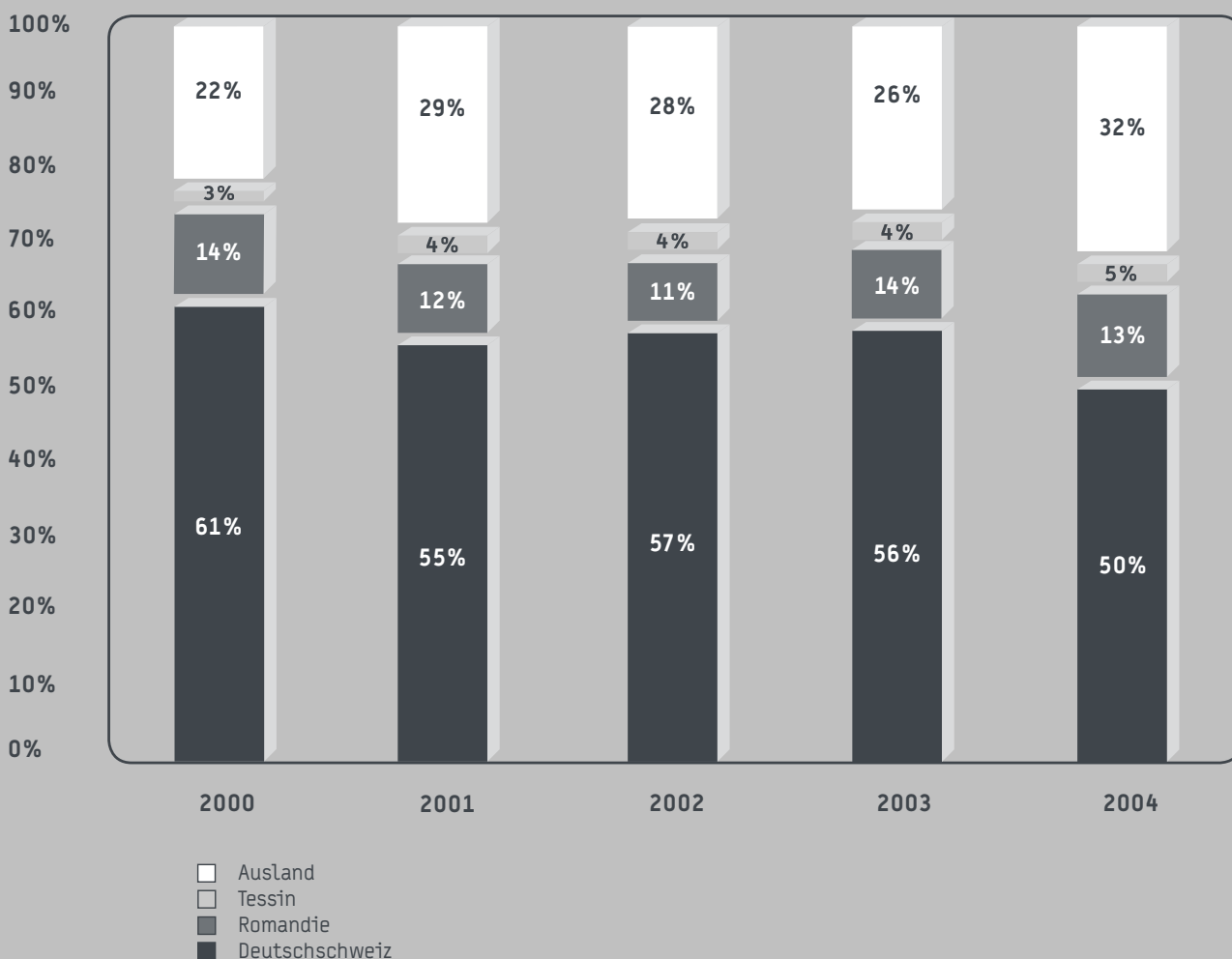


2004 hat die Zahl der Interventionen gegenüber dem Vorjahr von 387 auf 366 leicht abgenommen, während die an die Banken gerichteten Schreiben von 1 234 auf 1 101 zurückgingen. Daraus ergibt sich, dass im letzten Jahr 3,1 Schreiben notwendig waren, um einen Fall mit Intervention abschliessen zu können. Innerhalb von fünf Jahren nahmen die Schreiben an die Bank von 812 auf 1 101 zu, was einer Steigerung um 36% gleichkommt. Da die Interventionen im gleichen Zeitraum von 318 auf 366 (+15%) zunahmen, ergibt sich, dass vor fünf Jahren ein Fall nach durchschnittlich 2,6 Briefen (an die Bank) abgeschlossen werden konnte. 2004 waren dafür – wie oben ausgeführt – pro Intervention 3,1 Schreiben nötig, etwas weniger also als im Vorjahr. Der langfristige Trend scheint aber immer noch nach oben zu zeigen.

Diese Entwicklung hat dazu geführt, dass, wie schon im Vorjahr, nur noch knapp 50% der Anfragen (gegenüber noch 60% im Jahre 2002) innerhalb eines Monats abgeschlossen werden konnten. In 39% der Fälle (2003 = 32%) betrug die Behandlungsdauer mehr als zwei Monate.

Im Folgenden soll etwas detaillierter auf einige Aspekte unserer Tätigkeit eingegangen werden. Wie üblich basieren diese Angaben auf den 872 schriftlich behandelten Fällen, die in der Berichtsperiode abgeschlossen werden konnten. Aufgeteilt nach der Herkunft der Kunden, ergibt sich das folgende Bild:

### Herkunft der abgeschlossenen schriftlichen Fälle (in %)



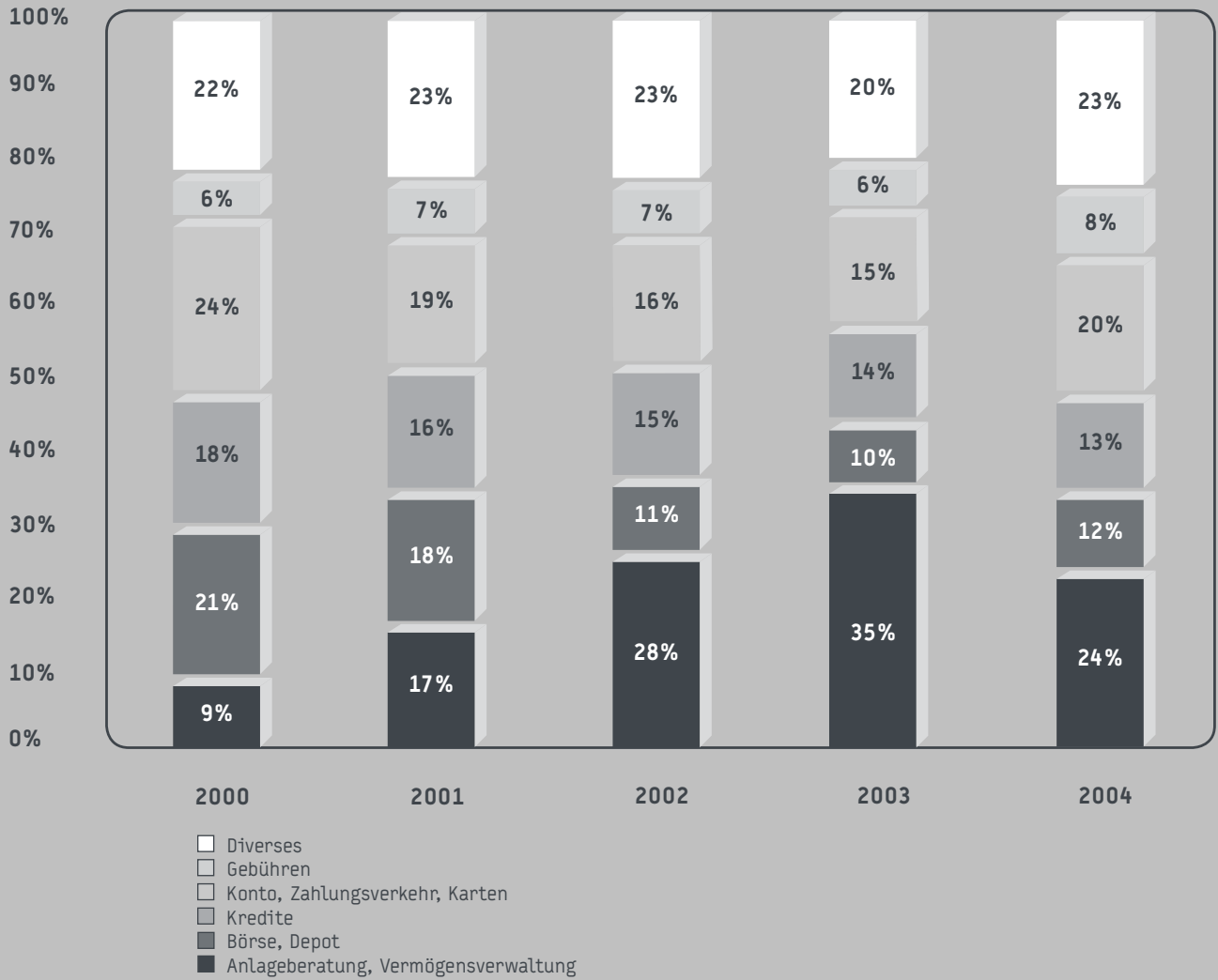
Zum ersten Mal seit längerer Zeit ist im Berichtsjahr über eine Verschiebung der Anfragen aus den drei Landesteilen bzw. dem Ausland zu informieren. Einerseits hat der Anteil der Anfragen aus dem Ausland deutlich zugenommen, und zwar von 26% auf 32% (+23%). Andererseits ist auch der Anteil aus der italienischen Schweiz von 4% auf 5% spürbar angewachsen, während vor allem der Anteil der Anfragen aus der Deutschschweiz zurückgegangen ist (von 56% auf 50%). Aus diesen Zahlen darf geschlossen werden, dass der Bekanntheitsgrad der Institution Bankenombudsman im Ausland (wie auch im Tessin) weiter zugenommen hat. Ob diese Zahlen auch bedeuten, dass ausländische Kunden weniger Hemmungen haben, mit ihren Anliegen an eine weitere Instanz zu gelangen, wird sich allerdings noch weisen müssen.

Mit 8% blieb im letzten Jahr hingegen der Anteil der Anfragen von Geschäftskunden ungefähr konstant. Unter Geschäftskunden verstehen wir juristische Personen einschliesslich Personengesellschaften und Einzelunternehmen.

Die Anzahl der Kunden, die sich durch eine Drittperson vertreten lassen, hat im Berichtsjahr von 20% auf 28% zugenommen. Oft wählen Anwälte diesen Weg, um für ihre Mandanten eine rasche und kostengünstige Lösung zu erreichen. Auch Treuhänder, Verwandte und Bekannte treten als Vertreter von sich beschwerenden Bankkunden auf.

Die Aufteilung nach Sachgebieten präsentiert sich wie folgt:

**Entwicklung der Anteile der Sachgebiete (abgeschlossene schriftliche Fälle, in %)**



Um eine aussagekräftige Darstellung der verschiedenen Sachgebiete erreichen zu können, wurden wie schon im vergangenen Berichtsjahr die in früheren Geschäftsberichten separat ausgewiesenen Teilgebiete Konto/Sparheft (9%), Zahlungsverkehr (7%) und Karten (4%) einerseits sowie Kredit (4%), Hypothek (8%) und Konsumkredit/Leasing (1%) andererseits zusammengezogen. Während bei den Krediten keine grossen Veränderungen feststellbar waren, legte das zuerst genannte Gebiet von 15% auf 20% deutlich zu. Allerdings ist hier kein eindeutiger Trend erkennbar, und die hier beobachtete Zunahme hat wahrscheinlich ebenso viel mit dem Rückgang der Fälle im Wertschriftenbereich zu tun.

Tatsächlich nahmen im Berichtsjahr zum ersten Mal seit 5 Jahren die Fälle aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung ab. Mit 24% war dies zwar immer noch das wichtigste Sachgebiet; gegenüber dem Vorjahr, als die Fälle aus diesem Bereich noch 35% betrug, waren sie aber klar rückläufig.

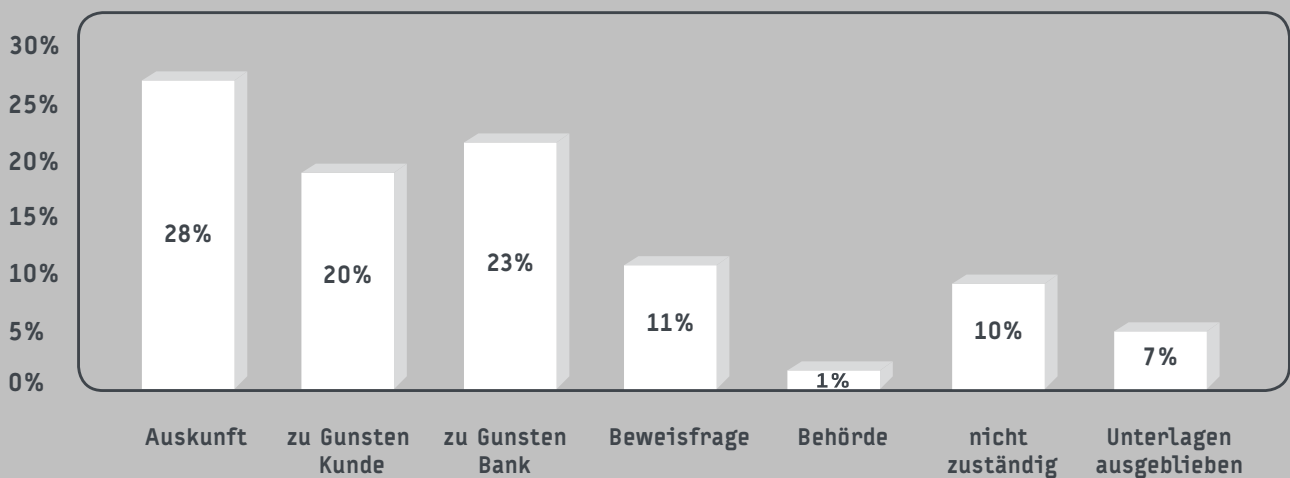
Diese Zahlen verdeutlichen, dass die Auswirkungen der Börsenkrise nicht mehr so spürbar sind wie noch letztes Jahr. Allerdings bedeutet eine Quote von 24% immer noch eine Verdoppelung gegenüber den Werten, die vor dieser Krise üblich waren.

Wahrscheinlich zufallsbedingt zugenommen haben hingegen die Zahlen bei der zweiten Kategorie des Wertschriftengeschäftes, der Abwicklung von Börsentransaktionen und der Wertschriftenadministration (Depotgeschäft). Ihr Anteil stieg von 10% auf 12%.

Wie eingangs erwähnt, beziehen sich alle hier genannten Prozentsätze auf die 872 schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Kundenanfragen. In 42% dieser Fälle bestand Anlass, bei der Bank zu intervenieren und von dieser eine Stellungnahme zu verlangen. Im Vorjahr hatte diese Quote bei 38% gelegen. In etwa der Hälfte dieser Fälle («zu Gunsten Kunde» 20% auf der untenstehenden Tabelle) kam der Ombudsman zum Schluss, dass tatsächlich ein Fehlverhalten der Bank vorlag, das für den Kunden zu einem Schaden führte. In praktisch all diesen Fällen wurden die Einsprecher für ihre Einbussen ganz oder teilweise (in Abhängigkeit vom Verschulden der Bank) entschädigt.

Dies bedeutet umgekehrt, dass 58% der Anträge ohne Rückfrage bei der Bank bearbeitet werden konnten. In der Hälfte dieser Fälle ging es darum, dem Kunden einen von ihm nicht verstandenen Sachverhalt zu erklären. In der folgenden Tabelle wird dies unter dem Titel «Auskunft» (28%) subsumiert. Auch die Kategorien «Unterlagen ausgeblieben» (7%) sowie «nicht zuständig» (10%) und «Behörde» (wo z. B. schon ein Gericht tätig war, knapp 1%) werden vom Ombudsman naturgemäss ohne Rückfrage bei der Bank abgeschlossen.

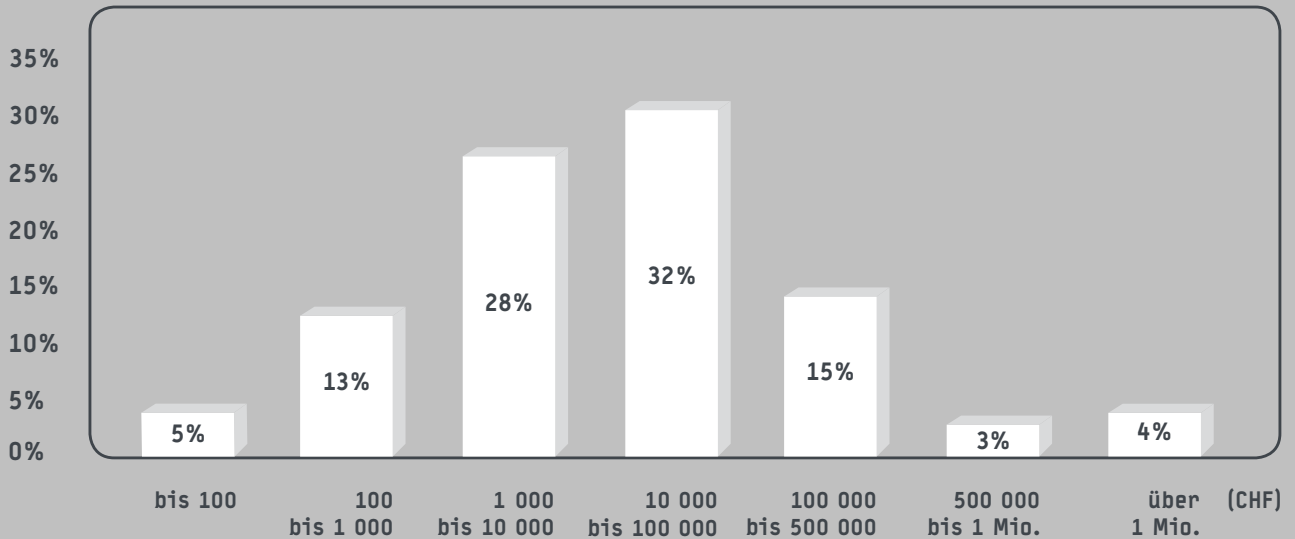
#### Schriftliche Fälle 2004 nach Resultat (in %)



Wie schon im Vorjahr scheiterten 11% unserer Vermittlungsbemühungen an der so genannten «Beweisfrage». Darunter verstehen wir die Fälle, bei denen sich Kunde und Bank so diametral widersprechen, dass eine Klärung des Sachverhalts, wenn überhaupt, nur mit einem Beweisverfahren möglich wäre, wozu dem Bankenombudsman die Kompetenz fehlt. Bei diesem Sachverhalt wird der Kunde jeweils auf den Rechtsweg verwiesen, wenn er auf seinen Ansprüchen beharren will.



### Aufteilung der Fälle 2004 nach Streitwert (in %)



Eine dem Ombudsman besonders häufig gestellte Frage betrifft den Streitwert oder die Schadensumme pro Eingabe. Dort, wo dies möglich ist, wird jeweils versucht, die Schadensumme zu erheben oder abzuschätzen. Letztes Jahr war dies bei etwa 60% der Klagen der Fall. Auch wenn nicht alle derart gewonnenen Angaben einer streng wissenschaftlichen Betrachtungsweise standhalten könnten, so sind in der Gesamtheit doch interessante Aussagen möglich. Einerseits bestätigt sich die Erkenntnis aus dem Vorjahr, dass dem Ombudsman relativ wenige Bagatellfälle unterbreitet werden. Andererseits kann die im Vorjahr gemachte Aussage, wonach in mehr als 80% der Fälle um durchaus substanzielle Summen gestritten wurde, ohne Abstriche übernommen werden.

# Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die dem Schweizerischen Bankenombudsman unterstellte Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte ist im Rahmen der «Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung über die Behandlung nachrichtenloser Konten, Depots und Schrankfächer bei Schweizer Banken» vom 1. Juli 2000 Teil eines weltweit einzigartigen Systems, welches Berechtigten die Suche sehr erleichtert. Anders als im Bereich Schlichtung blieb die Anzahl der durch die Anlaufstelle behandelten Anträge im Berichtsjahr etwa konstant. Zwar sank die Zahl beantragter Suchen um etwa 10%, jedoch stieg die Anzahl der für Berechtigte tatsächlich durchgeführten Abfragen in der Datenbank um etwa 2% an.

## **A. Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg) vom 1. Juli 2000**

Die Grundlage der Tätigkeit der Anlaufstelle wurde bereits in den vorangegangenen Jahresberichten ausführlich vorgestellt, weshalb in der Folge nur noch ein kurzer Überblick gegeben werden soll. Interessierte finden den vollen Text der Richtlinien auf der Internetseite der SBVg ([www.swissbanking.org](http://www.swissbanking.org)).

Stellt eine Bank fest, dass der Kontakt mit einem Kunden abgebrochen ist – dies ist nach 10 Jahren ohne Kundenkontakt auf jeden Fall gegeben –, muss sie zunächst unter Berücksichtigung der Verhältnismässigkeit selber versuchen, den Kunden oder Berechtigte (z. B. Erben) zu eruieren. Gelingt dies nicht, so ist die Kundenbeziehung in eine zentrale Datenbank zu melden.

Berechtigte Personen, die nicht wissen, bei welcher Bank sich vermutete Werte befinden, können sich an die Anlaufstelle wenden. Diese führt mittels eines Fragebogens und eingereicherter Dokumente eine Vorprüfung der Legitimation durch. Scheint diese gegeben, so wird die Anfrage in die zentrale Datenbank eingegeben, wo mögliche Übereinstimmungen zwischen diesen gesuchten und den von den Banken gemeldeten Namen nach phonetischen Kriterien ermittelt werden. Fallweise sind dies bis zu mehreren hundert Übereinstimmungen pro abgefragten Namen.

Erscheint eine so ermittelte Übereinstimmung als plausibel, stellt die Anlaufstelle der meldenden Bank das Dossier zur näheren Prüfung zu. Der Entscheid, ob eine gesuchte Kundenbeziehung tatsächlich der gemeldeten entspricht und ob die anfragende Person auskunftsberechtigt ist, obliegt der Bank, kann jedoch vom Bankenombudsman im Zweifelsfall überprüft werden.

### **B. Suche von nicht nachrichtenlosen Kundenbeziehungen**

Die Anlaufstelle wird oft mit Fragen konfrontiert, bei welchen sie keine Unterstützung leisten kann, weil die betreffenden Kundenbeziehungen (noch) nicht als nachrichtenlos gelten.

Ist eine tatsächlich existierende Beziehung zum Zeitpunkt der Abfrage in der zentralen Datenbank noch nicht als nachrichtenlos gemeldet, so kann diese auch nicht über die Anlaufstelle eruiert werden. Immerhin deckt das System diesen Fall insofern ab, als die Abfragen der Anlaufstelle im System gespeichert und laufend mit den neuen Meldungen der Banken abgeglichen werden (vgl. dazu auch die Statistik im Kapitel D auf Seite 35).

Anders verhält es sich, wenn die Bank keine Kenntnis vom Tode des Kunden hat und eine bevollmächtigte Person, allenfalls widerrechtlich, Kontakt mit der Bank aufrechterhält. Eine solche Kundenbeziehung wird nicht nachrichtenlos und kann demzufolge von der Anlaufstelle nicht eruiert werden.

Die Anlaufstelle ist auch der falsche Ansprechpartner, wenn es darum geht, Auskunft über ehemalige, inzwischen aufgelöste Kundenbeziehungen zu erhalten, weil auch diese gemäss Richtlinien nicht als nachrichtenlos gelten.

### **C. Suche nach Werten aus der Zeit vor Ende des Zweiten Weltkriegs**

Auch im Berichtsjahr erreichten die Anlaufstelle viele Anfragen betreffend die Zeit vor 1945, deren Beantwortung aufgrund unterschiedlicher Zuständigkeiten recht komplex ausfällt. Finden sich Hinweise darauf, dass die Anfrage Opfer der Verfolgung durch das Nazi-Regime betrifft, so ist die Anlaufstelle nicht zuständig und verweist auf das eigens für diese Fälle eingerichtete Prozedere in Zusammenhang mit der Zahlung von 1,25 Mia. US-Dollar, welche die Grossbanken 1998 in einem Vergleich mit Klägern aus den USA zu diesem Zweck ausgehandelt haben. Nähere Informationen hierzu finden sich im Internet ([www.swissbankclaims.com](http://www.swissbankclaims.com)).

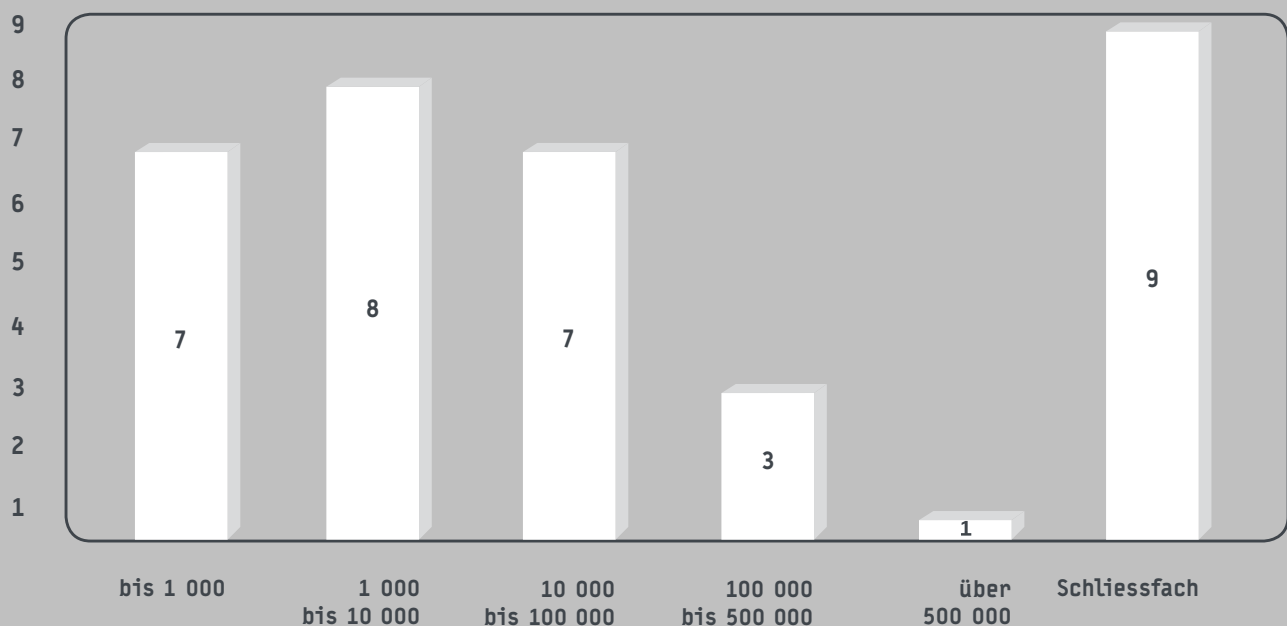
Daneben ist das «Contact Office for Swiss Bank Accounts being Dormant since World War II» zuständig für Abklärungen bezüglich der im Jahre 1997 veröffentlichten Namenslisten von heute noch bestehenden Werten, mit deren Inhabern seit Ende des Zweiten Weltkriegs kein Kontakt mehr stattgefunden hat.

Die Anlaufstelle kann zwar prinzipiell auch betreffend den Zeitraum vor 1945 tätig werden (ausser, es handle sich um ein Opfer der Verfolgung durch das Nazi-Regime), weist Anfragende jedoch darauf hin, dass die diesbezüglichen Erfolgsaussichten verschwindend klein sind. Trotzdem entschliessen sich immer wieder Berechtigte, die Bearbeitungsgebühr aufzubringen und die auch in diesem Fall notwendigen Dokumente zu besorgen – 2004 betrafen etwa 20% der durchgeführten Abfragen den Zeitraum vor 1945.

## D. Statistik

Im Berichtsjahr wurden auf zumeist schriftliche Anfragen 562 (Vorjahr 610) Fragebogen verschickt. Im selben Zeitraum erreichten die Anlaufstelle 411 (420) ausgefüllte Fragebogen. Ebenfalls 411 (398) Fragebogen wurden nach Prüfung hinsichtlich der Legitimation als ausreichend beurteilt, wobei wie erwähnt jeder fünfte den Zeitraum vor 1945 betraf. Anhand dieser gutgeheissenen Fragebogen wurden 498 (473) Namen zur Überprüfung in die zentrale Datenbank eingegeben. Von den vom System ermittelten Übereinstimmungen beurteilte die Anlaufstelle 68 (63) als plausibel und stellte den meldenden Banken das Dossier zur näheren Überprüfung zu. Diese bestätigten in 26 (17) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung. So konnten Berechtigten Werte über insgesamt 7,8 Mio. CHF plus 9 Schliessfächer zugänglich gemacht werden. Eine Beziehung betraf den Zeitraum vor 1945, wurde jedoch im Zuge der seinerzeitigen Massnahmen 1997 bereits veröffentlicht.

### Verteilung der im Jahr 2004 Berechtigten zugänglich gemachten Werte



Auch im Berichtsjahr konnte gezeigt werden, dass die Abfragen der Anlaufstelle korrekt gespeichert werden und das Rückmeldesystem funktioniert. So betraf eine tatsächliche Übereinstimmung eine alte Abfrage, welche seinerzeit negativ verlaufen war. Im Berichtsjahr hat eine Bank den gesuchten Namen gemeldet und die Übereinstimmung wurde der Anlaufstelle vom System angezeigt.

Seit 2001 konnten insgesamt 93 tatsächliche Übereinstimmungen eruiert werden und Berechtigte erhielten Zugang zu Werten von 18 Mio. CHF und 19 Schliessfächern.

Statistik 1. Januar bis 31. Dezember 2004 (in %)

Geografische Verteilung	Versickte Fragebogen	Eingegangene Fragebogen	Gutgeheissene Fragebogen	Wovon vor 1945	Vermutete Bankkunden	Wovon vor 1945	Tatsächliche Übereinstimmungen
<b>Europa</b>	<b>73,0</b>	<b>77,7</b>	<b>77,8</b>	<b>63,2</b>	<b>78,3</b>	<b>62,4</b>	<b>76,9</b>
Schweiz	10,9	10,0	10,7	8,1	11,4	10,1	7,7
Deutschland	28,1	29,7	30,2	28,7	30,3	27,5	34,6
Frankreich	11,2	12,7	13,6	3,4	14,3	4,6	15,4
Italien	4,4	4,6	4,9	5,7	4,8	4,6	11,5
Osteuropa	5,2	6,1	5,8	6,9	5,2	5,5	3,8
Übriges Europa	13,2	12,7	12,7	10,3	12,2	10,1	3,8
<b>Afrika</b>	<b>2,0</b>	<b>2,7</b>	<b>1,9</b>	<b>2,3</b>	<b>1,6</b>	<b>1,8</b>	<b>3,8</b>
<b>Asien</b>	<b>4,3</b>	<b>3,7</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>	<b>7,7</b>
<b>Australien/Ozeanien</b>	<b>0,7</b>	<b>1,0</b>	<b>0,7</b>	<b>3,4</b>	<b>0,6</b>	<b>2,8</b>	<b>0</b>
<b>Mittel- und Südamerika</b>	<b>3,6</b>	<b>5,4</b>	<b>5,1</b>	<b>6,9</b>	<b>4,6</b>	<b>6,4</b>	<b>7,7</b>
<b>Nordamerika</b>	<b>13,2</b>	<b>11,7</b>	<b>11,2</b>	<b>20,7</b>	<b>11,3</b>	<b>21,1</b>	<b>3,8</b>
<b>Anzahl</b>	<b>562</b>	<b>411</b>	<b>411</b>	<b>87</b>	<b>498</b>	<b>109</b>	<b>26</b>

# Kontakte

*Der Ombudsman misst der Öffentlichkeitsarbeit und damit auch den Kontakten mit Journalisten einen grossen Stellenwert bei. «Geben», nämlich bereitwillige und neutrale Auskunftserteilung zu Sachfragen, gestützt auf das bei der Ombudsstelle verfügbare breite Know-how, und «Nehmen», die mit der Nennung in den Medien verbundene weitere Förderung des Bekanntheitsgrades der Institution Bankenombudsman, bleiben dabei nahe beieinander. Zudem ist die Anerkennung als massgebliche Instanz auf dem Bankenplatz Schweiz bei den Medienschaffenden ein wichtiger Pfeiler zur Verankerung der Institution Bankenombudsman in der Öffentlichkeit generell. Dem gleichen Ziel, Respektierung als sachkundige Vermittlungsstelle und Förderung des Verständnisses für unsere Aufgabenerfüllung, dienten zahlreiche Kontakte mit CEOs und Spezialisten von Banken, die zur Erörterung konkreter Streitfragen oder an Bankanlässen wie Bankiertag oder Tagungen von Bankengruppen-Verbänden gepflegt wurden.*

*Im Hinblick auf die Aufnahme seiner Tätigkeit besuchte uns der neu institutionalisierte Ombudsman für den Finanzsektor aus Südafrika – bezüglich Schlichtung ist dort der Allfinanz-Gedanke realisiert –, wobei er sich vor allem für die Behandlung von Streitfällen in der Praxis interessierte. Eher institutionelle Fragen standen beim Treffen mit Vertretern des Liechtensteinischen Bankenverbandes im Vordergrund, welche sich für die Schaffung eines eigenen Schlichtungssystems über das Konzept für den Schweizerischen Bankenombudsman informierten.*

*Mit Konsumentenvertretern – Organisationen, Zeitungen und Zeitschriften – ergeben sich in der Regel dann Kontakte, wenn diese beim Bankenombudsman fachlichen Rat einholen oder Ratsuchende an uns verweisen. Eine zusätzliche Gelegenheit für solche Gespräche bot sich auf Einladung der Stiftung für Konsumentenschutz anlässlich deren Feier des 40-jährigen Bestehens.*

*Im Herbst konnte erfreulicherweise die Tradition der Treffen mit den Ombudsmännern der deutschen privaten Banken wieder aufgenommen werden. Neben der Erörterung konkreter Konfliktsituationen bildeten die Unterschiede der Verfahrensordnungen und der Rechtsprechung bezüglich Konsumentenangelegenheiten zwischen den beiden Ländern zentrale Themen. Dabei zeigte sich, dass infolge der gerichtlichen Überprüfbarkeit Allgemeiner Geschäftsbedingungen und von Standardverträgen in Deutschland viele Konfliktsituationen, die in der Schweiz immer wieder zu Diskussionen zwischen Banken und Bankenombudsman Anlass geben, per Richterspruch verbindlich abgehandelt werden können oder dies bereits sind. Umgekehrt beneiden uns die vier deutschen Ombudsmänner – ausnahmslos ehemalige hochgestellte Richter und damit an strikte Verfahrensregeln gewohnt – um die Möglichkeit, frei von einer einengenden Verfahrensordnung und entsprechend dem Reglement für den Schweizerischen Bankenombudsman, «... alles zu tun, was dem Ombudsman zu einer freien, eigenen Meinungsbildung ...» und damit Erarbeitung einer Lösung erforderlich erscheint.*

*Schliesslich sei auch der traditionelle und immer herzliche Gedankenaustausch mit den Ombudsleuten in der Region Zürich erwähnt: Frau Dr. Lili Nabholz-Haidegger, Ombudsfrau der Privatversicherung und der Suva, Herr Dr. Gebhard Eugster, Ombudsman der sozialen Krankenversicherung, Herr Dr. Markus Kägi, Ombudsmann des Kantons Zürich, Herr Dr. Werner Moser, Ombudsmann der Stadt Zürich, sowie dessen Nachfolgerin Frau Dr. Claudia Kaufmann, Herr lic. iur. Nicolas Oetterli, Ombudsman der Schweizer Reisebranche, und Herr Dr. Otto Schoch, DRS-Medienombudsmann.*

# Organi- sation und Personal

*Für die Bearbeitung von Streitfällen und die Erteilung von Auskünften stehen dem Ombudsman drei Bankfachleute und ein Jurist zur Seite. Zwei dieser Mitarbeiter leisten ein Teilzeitpensum, was eine gewisse Flexibilität bei der Bewältigung der nicht immer regelmässig eingehenden Einsprachen ermöglicht. Übers Jahr gerechnet wird in diesem Bereich das Vollzeitäquivalent von etwas weniger als 4,5 Stellen erbracht. Wie bis anhin werden Anfragen von Kunden, die nach nachrichtenlosen Vermögenswerten suchen, auf die sie Anspruch haben und die sie bei einer Bank in der Schweiz vermuten, von einem weiteren Mitarbeiter behandelt. Die Funktionen Rechnungs- und Personalwesen, Administration, Übersetzungen und Sekretariat werden von zwei Mitarbeiterinnen (1,5 Stellen) betreut. Insgesamt zählt die Ombudsstelle acht fest angestellte Personen, die zusammen ein Pensum von knapp sieben Stellen leisten. Zum ersten Mal seit längerer Zeit wurden im Berichtsjahr – ausser für Übersetzungsdienste – praktisch keine externen Fachleute mehr beschäftigt.*

*Auf Ende März des Berichtsjahres trat Herr Dr. iur. Walter Egger vorzeitig in den wohlverdienten (Teil-)Ruhestand. Herr Dr. Egger hatte ab 1996 die rechtliche Betreuung des Schweizerischen Bankenombudsman als externe Fachperson sichergestellt, um dann ab 1999 eine feste Anstellung in Teilzeit als Stellvertreter des Ombudsman anzunehmen. Vor dem Hintergrund einer fundierten Ausbildung und gestützt auf langjährige praktische Erfahrung im Rechtsdienst einer schweizerischen Grossbank bot er Gewähr dafür, dass das Macht- und insbesondere juristische Wissensgefälle zwischen Kunde und Bank im Rahmen von Ombudsverfahren zum Ausgleich kommen konnte. Dank seiner stringenten Argumentation konnte die Ombudsstelle in manchen sich am konkreten Beispiel stellenden Grundsatzdiskussionen mit ausgebauten Rechtsdiensten von Banken bestehen. Trotz der nun erfolgten altersbedingten Reduktion seiner beruflichen Tätigkeit steht Herr Dr. Egger der Ombudsstelle als Konsulent bei Bedarf weiterhin für die Bearbeitung von Spezialthemen zur Verfügung. Für seinen grossen Einsatz bei der Ombudsstelle sei an dieser Stelle herzlich gedankt.*

*Ein Dank gebührt auch allen Mitarbeitenden der Ombudsstelle, die im Berichtsjahr wiederum überdurchschnittliche Arbeit geleistet haben. Auch dem Stiftungsrat, der dem Ombudsman immer wieder die Bestätigung und den nötigen Rückhalt gibt, seine Aufgabe in voller Unabhängigkeit und damit im Einklang mit dem Stiftungszweck wahrzunehmen, sei an dieser Stelle der gebührende Dank ausgesprochen.*

*Hanspeter Häni  
Ombudsman*

# Geschäfts- stelle

## **Geschäftsstelle Schweizerischer Bankenombudsman**

<i>Hanspeter Häni, lic. rer. pol.</i>	<i>Bankenombudsman</i>
<i>Christian Guex, lic. rer. pol.</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Rudolf Schenker</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Martin Tschan, lic. iur., Rechtsanwalt</i>	<i>Stv. Bankenombudsman</i>
<i>Monique Gast</i>	<i>Sachbearbeiterin, französische Korrespondenz</i>
<i>Marlen Leu</i>	<i>Sachbearbeiterin, Rechnungswesen</i>
<i>Georg Oetterli</i>	<i>Sachbearbeiter, englische Korrespondenz</i>
<i>Stefan Peter, lic. rer. pol.</i>	<i>Leiter Anlaufstelle</i>
<i>Walter Egger, Dr. iur., Rechtsanwalt</i>	<i>Konsulent</i>

<i>Adresse</i>	<i>Schweizerischer Bankenombudsman Bahnhofplatz 9 Postfach 1818 CH-8021 Zürich</i>
----------------	--

<i>Telefon (8.30–11.30 Uhr)</i>	<i>+41 (0)43 266 14 14 deutsch/englisch +41 (0)21 311 29 83 französisch/italienisch</i>
---------------------------------	---

<i>Fax</i>	<i>+41 (0)43 266 14 15</i>
------------	----------------------------

<i>Website</i>	<i><a href="http://www.bankingombudsman.ch">www.bankingombudsman.ch</a></i>
----------------	---



# Stiftung

## **Stiftungsrat Schweizerischer Bankenombudsman**

*Otto Schoch, Dr. iur.*

*Präsident, alt Ständerat, Herisau*

*Paul Hasenfratz*

*Vizepräsident, alt CEO Zürcher Kantonalbank,  
Wallisellen*

*Jean-François Aubert, Prof., Dr. iur.*

*alt Ständerat, Peseux*

*Ulrich Cavelti, Prof., Dr. iur.*

*Präsident des Verwaltungsgerichts  
des Kantons St. Gallen und  
nebenamtlicher Bundesrichter, St. Gallen*

*Margrit Krüger-Eggenberger*

*alt Präsidentin des Konsumentinnenforums  
Schweiz KF, Werdenberg*

*Christoph Winzeler, PD, Dr. iur.*

*Administrator der Stiftung, Basel*

*Ernst & Young AG, Basel*

*Revisionsstelle*





