

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 28. Juni 2018

Referat von Marco Franchetti

Schweizerischer Bankenombudsman

Guten Morgen, sehr geehrte Damen und Herren

Es liegt in der Natur der Sache, dass menschliche Beziehungen zu Konflikten führen. Zieht man eine gewaltfreie Lösung vor, dann bietet unser Rechtssystem zwei Möglichkeiten: Entweder man sieht sich vor Gericht oder man sucht eine Einigung dank der Arbeit eines Vermittlers.

Der Bankenombudsman geniesst einen hohen Bekanntheitsgrad sowie weitherum Vertrauen. Die Dienstleistungen der Bankenombudsstelle werden rege genutzt - die Arbeit geht uns nicht aus. Selbst wenn ein Thema bereits unzählige Male Gegenstand einer Vermittlertätigkeit gewesen ist, gegenüber den vorherigen Fällen weist es immer wieder spezielle Eigenheiten auf. Dazu kommt, dass der rasante Technologiewandel im Bankengeschäft Kunden wie Banken mit ganz neuen Problemen konfrontiert.

Dies bringt mich dazu, einleitend einmal mehr zu unterstreichen: Jeder uns vorgelegte Fall ist ein Einzelfall. Er wird mit Ernst und Engagement behandelt.

Geschätzte Medienschaffende

Wir machen keine grosse Sache daraus, aber in diesem Jahr kann die Ombudsstelle der Schweizer Banken auf ihr 25-jähriges Bestehen zurückblicken. Als der Bankenombudsman am 1. April 1993 seine Tätigkeit aufnahm – mit einem 20-Prozent-Pensum – unterstützten ihn zwei Mitarbeitende.

Heute kümmert sich ein hochprofessionelles 9-köpfiges Team von mehrsprachigen Juristen, Ökonomen und Bankfachleuten um die jährlich rund 2000 Fälle und Anfragen. Diese umfassen alle Facetten des Bankgeschäfts.

Auch nach 25 Jahren hat sich an der Aufgabe und dem Ziel der Bankenombudsstelle nichts geändert: Wir wollen mit unserer Vermittlertätigkeit langwierige und kostspielige Gerichtsverfahren zwischen Kunde und Bank vermeiden helfen. Und dies im Interesse beider Parteien.

Der Ombudsman engagiert sich für faire Lösungen zugunsten der Kunden und auch im Bereich von Gesetzesänderungen. Er ruft aber auch zur Vernunft auf. Denn wenn man von den Banken erwarten darf, dass sie ihre Fehler korrigieren, sind auch Kunden aufgefordert, Kompromisse einzugehen. Das heisst, es braucht die Bereitschaft beider Seiten, im Verlaufe der Vermittlungsbemühungen von einer anfänglichen Maximalforderung abzurücken und die vom Bankenombudsman vorgeschlagene Lösung zu akzeptieren. Doch der Bankenombudsman in seiner Rolle als Schlichter ist nur eine der Instanzen, um Streitigkeiten zu lösen. Es braucht ein funktionierendes Rechtssystem und einen niederschweligen Zugang zu einem gerichtlichen Entscheid, falls auf dem Schlichtungswege keine Einigung erreicht wird. Ich habe bereits letztes Jahr darauf hingewiesen.

Zu meinem Bedauern hat das Parlament den Vorschlag des Bundesrats verworfen, Privatkunden Erleichterungen bei den Prozesskosten zu gewähren, wenn es sich bei den Streitfällen um Finanzdienstleistungen, oder Ansprüche aus dem Einlage-, Kredit- oder Versicherungsgeschäft handelt.

Wie Sie wissen, sollten Privatkunden, die nicht über gute finanzielle Verhältnisse verfügen, von der Pflicht zur Leistung eines Kostenvorschusses und einer Sicherheit für die Parteienschädigung entbunden werden sowie Erleichterungen bei den Prozesskostenrisiken erhalten. Voraussetzung für den leichteren Zugang zu einem Gerichtsentscheid wäre gewesen, dass der Kunde nach einem Vermittlungsverfahren vor einer anerkannten Ombudsstelle den Rechtsweg beschreiten will, in guten Treuen.

Das Problem der prohibitiv hohen Kosten bzw. Kostenrisiken von Zivilprozessen bleibt damit vorerst ungelöst. Mit Befriedigung konnte ich feststellen, dass das Thema der Prozesskosten nun im Rahmen der vom Bundesrat initiierten Revision der Zivilprozessordnung wieder aufgenommen wurde.

Zu den Fällen

Es gibt Jahre, da wird der Ombudsman mit einer grossen Anzahl gleichgelagerter Beschwerdefällen konfrontiert. Dazu vier Stichworte der letzten Jahre: die Finanzkrise 2007-2009, das Urteil des Schweizerischen Bundesgerichts zu Retrozessionen, Aufhebung des EURO-Mindestkurses und die Einführung von Negativzinsen durch die Schweizerische Nationalbank.

Im Berichtsjahr gab es kein beherrschendes Thema. Wir waren vielmehr mit einer breiten Palette von Beschwerdefällen zu verschiedenen Produkten und Dienstleistungen konfrontiert. Wieder haben wir einige typische Fallbeispiele für unseren Jahresbericht ausgewählt.

Lassen Sie mich nur kurz ein paar Themen ansprechen:

Der Ombudsman sieht sich nach wie vor regelmässig mit Beschwerdefällen zu Vorfälligkeitsentschädigungen bei vorzeitig zurückbezahlten Festhypotheken konfrontiert. Ein Dauerbrenner unter den Beschwerden sind auch Fälle zu Bankgebühren. Dabei ist häufig umstritten, ob Gebühren vertragskonform eingeführt, respektive angepasst wurden.

Verständlicherweise schmerzhaft sind für die Bankkunden Fälle von Missbrauch und Betrug, wie sie im Zusammenhang mit elektronischen Dienstleistungen der Bank vorkommen. Es stellen sich dabei Haftungsfragen, deren Lösung primär davon abhängt, ob die Bank und die Kunden die ihnen vertraglich obliegenden Sorgfaltspflichten eingehalten haben.

Schwierige Probleme können sich mit der Revision des Erwachsenenschutzrechts ergeben, wenn die Urteilsfähigkeit eines Kunden in Frage gestellt wird. Wir gehen konkret auf einen solchen Fall ein.

Die Medien haben darüber berichtet, dass Schuldenberater einzelnen Konsumkreditbanken vorwerfen, sie würden die Kreditfähigkeitsprüfungen nicht sorgfältig durchführen. Dies führe regelmässig zur Überschuldung der Kreditnehmer. Auch dazu dokumentieren wir einen Fall.

Sie finden diese konkreten Beispiele sowie weitere ausgesuchte Fälle in unserem Jahresbericht in Deutsch und Französisch. Und da unsere Webseite weltweit sehr oft konsultiert wird, stellen wir erstmals dieses Jahr unseren Italienisch und Englisch sprechenden Nutzer alle ausgewählten Fallbeispiele auch in Italienisch und Englisch zur Verfügung.

Zu den Zahlen

Der Bankenombudsman hat im Berichtsjahr 2'027 Fälle abgeschlossen, das heisst 1'202 mündliche und 825 schriftliche.

Während die schriftlichen Fälle um 3% zunahmen, war bei den mündlichen Fällen eine deutliche Abnahme um 16% gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen.

Allerdings ist zu berücksichtigen, dass im Vorjahr die Anzahl der mündlichen Fälle einen Höchststand seit der Finanzkrise der Jahre 2007 bis 2009 erreicht hatte.

Mehr als die Hälfte aller Fälle betrafen das Sachgebiet "Konto, Zahlungsverkehr, Karten".

Das Sachgebiet "Kredite, Hypotheken" hat zwar abgenommen, verzeichnete aber nach wie vor eine bedeutende Anzahl von Anfragen.

Bei rund 20% aller schriftlichen Fälle standen Gebührenfragen im Zentrum. Diese Fälle verteilten sich über sämtliche Sachgebiete, wobei der grösste Anteil das Gebiet "Konto, Zahlungsverkehr, Karten" betraf.

Hinsichtlich der Herkunft der Kunden gab es nur minimale Abweichungen zum Vorjahr. Die Anteile betragen 44% für die Deutschschweiz, 15% für die Romandie, 3% fürs Tessin. Dies entspricht in etwa den effektiven Bevölkerungsanteilen der einzelnen Sprachregionen. Der Rest, 38%, sind ausländische Kunden.

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

Der Bankenombudsman hat insgesamt in 264 Fällen bei der Bank interveniert und empfahl nach vertiefter Faktenanalyse in 158 Fällen ein Entgegenkommen der Bank.

In lediglich sieben dieser Fälle folgte die jeweilige Bank der Empfehlung des Ombudsman nicht.

Alle detaillierten statistischen Angaben zu den mündlich und schriftlich eingereichten Beschwerden finden Sie wie immer in unserem Jahresbericht.

Zur Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte

Als zentrale Anlaufstelle für die Suche von nachrichtenlosen Vermögenswerten hat der Bankenombudsman im Berichtsjahr 530 neue Suchanfragen erhalten.

526 erachtete er als ausreichend legitimiert. Daraus hat er insgesamt 588 vermutete Bankkunden in der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgefragt.

Verglichen mit dem Vorjahr bedeutet dies einen Rückgang um einen Viertel, was jedoch auf die aussergewöhnlich hohen Fallzahlen des Vorjahres zurückzuführen ist.

Damals führte die erstmalige Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte zu höherer Publizität der angestammten Suchmöglichkeit. Damit verbunden war ein sprunghafter Anstieg der Zahlen bei der Anlaufstelle. Das Berichtsjahr bedeutet nun die Rückkehr zur Normalität.

Im Jahr 2017 wurden Berechtigten insgesamt 40 Kundenbeziehungen mit Werten von 10,9 Millionen CHF und zwei Schrankfächer zugänglich gemacht.

Zusammengezählt seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 sind 489 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermittelt worden. Berechtigten konnten damit Werte von 96 Millionen CHF sowie der Inhalt von 53 Schrankfächern zugänglich gemacht werden.

Die erweiterte Statistik finden Sie ebenfalls in unserem Jahresbericht.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und stehe nun gerne für Ihre Fragen und anschliessend für Einzelinterviews zur Verfügung.

Marco Franchetti
Ombudsman