

Jahresmedienkonferenz Schweizerischer Bankenombudsman

Bankenombudsman: Bereit für FIDLEG

- **Das Eidgenössische Finanzdepartement als zuständige Behörde hat den Bankenombudsman als Ombudsstelle gemäss FIDLEG anerkannt**
- **Keine automatische Haftung der Bank bei Anlageverlusten**
- **Bestätigung der Gerichtsentscheide zu negativen Wiederanlagesätzen bei Vorfälligkeitsentschädigungen für Festhypotheken**
- **2'013 Fälle wurden 2019 abgeschlossen: rund 5% mehr als im Vorjahr.**

Zürich, 2. Juli 2020. --- An seiner Jahresmedienkonferenz erklärte der Schweizerische Bankenombudsman, dass er sich im Jahr 2019 in vielfältiger Hinsicht mit den Auswirkungen und der Umsetzung des Finanzdienstleistungsgesetzes FIDLEG befasst hatte, nachdem er in den Vorjahren intensiv in dessen Gesetzgebungsprozess engagiert gewesen war. Das FIDLEG verpflichtet nicht nur Banken, sondern grundsätzlich alle Finanzdienstleister, sich einer Ombudsstelle anzuschliessen. Deshalb entschied die Schweizerische Bankiervereinigung, dass der Bankenombudsman seine Funktionen sämtlichen Mitgliedern zur Verfügung stellen soll, auch denjenigen, welche keinen Bankenstatus haben. Dies bedingte gewisse Anpassungen in seiner Verfahrensordnung. Zwecks Erfüllung der formellen Voraussetzungen des FIDLEG für die Anerkennung der Ombudsstelle musste auch ein neues Organisationsreglement und eine neue Beitrags- und Kostenordnung erarbeitet werden. Ende Juni 2020 wurde der Bankenombudsman vom Eidgenössischen Finanzdepartement als Ombudsstelle gemäss FIDLEG anerkannt.

Für die Tätigkeit des Bankenombudsman sind selbstverständlich auch die Verhaltensregeln relevant, welche das FIDLEG den Finanzdienstleistern auferlegt, wie zum Beispiel die Pflicht, bei einer Anlageberatung oder einer Vermögensverwaltung eine Angemessenheits- respektive eine Eignungsprüfung durchzuführen. Obschon diese aufsichtsrechtlichen Pflichten 2019 noch nicht in Kraft waren, waren sie bereits spürbar. So hatten diverse Banken bei Kunden im Hinblick auf deren Erfüllung bei ihren Kunden zusätzliche Informationen eingeholt, was einige als zu weitgehend empfanden und sich beim Bankenombudsman beschwerten. Umgekehrt behandelte der Ombudsman einige Kundenbeschwerden, bei welchen die Dokumentation der Anlageempfehlungen mangelhaft oder widersprüchlich war.

Regelmässig beschwerten sich Kunden beim Ombudsman über ungenügende Anlageergebnisse oder gar über Anlageverluste. Dabei geht manchmal vergessen, dass das Anlagerisiko grundsätzlich beim Kunden liegt und

eine Bank nicht automatisch für ein bestimmtes Anlageergebnis haftet. Haftungsansprüche können nur dann weiterverfolgt werden, wenn bestimmte zivilrechtliche Voraussetzungen erfüllt sind, z.B. wenn die Angemessenheits- resp. Eignungsprüfung fehlerhaft war oder Anlageempfehlungen im Widerspruch zu deren Ergebnis erteilt wurden.

Im August 2019 bestätigte das Zürcher Obergericht die bisher bekannte Rechtsprechung zur Problematik von Vorfälligkeitsentschädigungen mit negativen Wiederanlagesätzen bei vorzeitig aufgelösten Festhypotheken und gab dem Kunden Recht. Dies führte einerseits dazu, dass die betroffenen Banken die entsprechenden Auseinandersetzungen vermehrt direkt erledigten. Andererseits konnten die Fälle, welche dem Bankenombudsman noch vorgelegt wurden, schliesslich einfacher gelöst werden. Allerdings vertreten einige Banken die Ansicht, ihre Verträge würden anders lauten als die von den Gerichten bisher beurteilten und verweigern ein Entgegenkommen nach wie vor. Einige der betroffenen Banken haben zudem mittlerweile ihre Verträge so angepasst, dass eine Belastung von negativen Wiederanlagesätzen explizit vorgesehen wird.

Im Berichtsjahr hat die Bankenombudsstelle insgesamt 2'013 Fälle erledigt. 1'298 waren mündliche, 715 schriftliche Fälle. Die gesamten Fälle haben damit gegenüber dem Vorjahr um rund 5% zugenommen. Die wichtigste Problemursache bildeten wie bereits im Vorjahr Abwicklungsfragen, gefolgt von Beschwerden im Zusammenhang mit Gebühren. 85% der Fälle konnten innerhalb der angestrebten Frist von 3 Monaten abgeschlossen werden. 94% der Lösungsvorschläge des Bankenombudsman wurden von den Banken akzeptiert.

Im Jahr 2019 sind 468 neue Anfragen für die Suche von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten eingegangen. Den Berechtigten an 41 Kundenbeziehungen konnten Werte von 7,5 Millionen CHF und der Inhalt von fünf Schrankfächern zugänglich gemacht werden.

Der Jahresbericht kann unter www.bankingombudsman.ch/dokumente heruntergeladen werden.

Für weitere Informationen:

Marco Franchetti
Schweizerischer Bankenombudsman
Tel.: +41 (0)43 266 14 20
E-Mail für Medienvertreter: media@bankingombudsman.ch

Der Schweizerische Bankenombudsman

Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle. Sie befasst sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman“, welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde.

Wie man vorgehen muss, um dem Bankenombudsman ein Problem zu unterbreiten, beschreibt «Das Verfahren in Kürze» unter www.bankingombudsman.ch/dokumente/.