

2019 in Kürze

OMBUDSVERFAHREN

Wie in den Vorjahren befasste sich der Ombudsman im Berichtsjahr mit einer grossen Anzahl von verschiedenartigen Beschwerdefällen zu diversen von Banken angebotenen Produkten und Dienstleistungen. Auf den Seiten 16–43 finden sich ausgewählte Fallbeispiele.

Besonders erwähnenswert sind unter anderem die Fälle zu Vorfälligkeitsentschädigungen im Zusammenhang mit negativen Wiederanlagesätzen. 2018 gab es dazu erste Gerichtsurteile. Im Berichtsjahr wurde eines dieser Urteile vom Zürcher Obergericht in einem umfassend begründeten Entscheid bestätigt. Der Ombudsman hat dazu auf seiner Website www.bankingombudsman.ch einen Artikel mit dem Titel «Negativzinsen bei Vorfälligkeitsentschädigungen» veröffentlicht.

Einige Banken haben ihre vertraglichen Bestimmungen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigungen zwischenzeitlich angepasst. Im Fall 2019/04 vertrat die Bank die Ansicht, eine solche Anpassung bereits für eine laufende Festhypothek gültig vornehmen zu können. Auch bei Gebührenerhöhungen stellt sich immer wieder das Problem, dass Banken diese manchmal während der Bindungsfrist von Verträgen mit fester Laufzeit vornehmen wollen. Der Ombudsman vertritt seit jeher die Ansicht, dass solche Anpassungen erst nach Ablauf einer entsprechenden Bindungsfrist wirksam werden können. Siehe dazu die Fälle 2019/15 und 2019/16.

Im Depotgeschäft stellt sich immer wieder die Frage, wie weit die üblicherweise in den Depotbestimmungen der Banken geregelten einfachen Verwaltungshandlungen gehen und welche Informationen der Emittenten von Wertschriften an die Kunden weitergeleitet werden müssen. Diese Problematik ist Gegenstand der Fälle 2019/12 und 2019/13. Unter dem Kapitel «Börse und Depot» findet sich schliesslich zusätzlich ein interessanter Fall zur Aufspaltung einer Kryptowährung (2019/14).

Die Fälle 2019/06, 2019/07 und 2019/08 behandeln Beschwerden zur Verantwortung der Bank bei einem ungenügenden oder negativen Anlageerfolg. In den Fällen 2019/10 und 2019/11 war die Frage umstritten, inwieweit eine Bank steuerliche Überlegungen bei der Anlageberatung respektive der Vermögensverwaltung einfließen lassen muss. Im letzteren Fall sowie im Fall 2019/09 war schliesslich fraglich, ob ein empfohlenes Produkt mit dem erstellten Kundenprofil in Übereinstimmung gebracht werden kann. Das Thema «Anlageberatung und Vermögensverwaltung» bildet nachstehend Gegenstand von weiteren Ausführungen.

Auch das unschöne Thema «Missbrauch und Betrug» beschäftigt den Ombudsman leider jedes Jahr. Im Fall 2019/19 berief sich die Bank in einem Fall von E-Banking-Betrug auf Haftungsklauseln in ihren E-Banking-Bestimmungen, ohne dass sie überzeugend nachweisen konnte, dass mit der Kundin überhaupt ein solcher Vertrag abgeschlossen worden war. Der Fall 2019/18 schildert einen Beschwerdefall, in welchem eine gestohlene Kreditkarte von den unbekanntem Tätern ausschliesslich mit der Contactless-Funktion ohne PIN-Eingabe missbraucht wurde. Im einzigen Fall unter dem Kapitel «Devisenhandel» vertrat der Kunde die Ansicht, die Bank habe seine offenen Devisenpositionen zu nicht marktgerechten Preisen geschlossen (2019/22).

Seit jeher bemüht sich der Ombudsman, dass er rasch und ohne grosse Formalitäten kontaktiert werden kann. Im Gegensatz zu vielen anderen Ombudsstellen verzichtet er darauf, für eine schriftliche Eingabe auf einer starren Eingabestruktur mit einer Formularpflicht zu bestehen. Er erwartet jedoch, dass sich die Kunden bemühen, ihre Anliegen klar zu formulieren und mit den für das Verständnis wesentlichen Unterlagen zu dokumentieren. Es gehört nicht zu seinen Aufgaben, chaotische Dossiers zu ordnen und einen Beschwerdefall – ähnlich einem Anwalt oder Treuhänder – für den Kunden zu strukturieren. Eine solche Tätigkeit wäre mit derjenigen eines unabhängigen und neutralen Vermittlers nicht zu vereinbaren und würde zudem die Ressourcen zum Nachteil anderer Kunden übermässig belasten. Wünschen Kunden die Vermittlung des Ombudsman, ist unabdingbar, dass sie zuerst selbst bei der Direktion der Bank schriftlich reklamieren, ihre Anliegen in vollständiger Form vorbringen und eine schriftliche Stellungnahme dazu einfordern, bevor sie ihr Dossier dem Ombudsman unterbreiten. Er kann nicht als Vermittler tätig werden, bevor er nicht den wesentlichen Standpunkt der beiden Parteien kennt.

In der heutigen Zeit ist es möglich, dass Telefongespräche von überall her und auch von unterwegs geführt werden. Wenn der Ombudsman telefonisch kontaktiert wird, sind schlechte Gesprächsverbindungen mit starken Nebengeräuschen ein zunehmendes Problem. Manchmal ist eine vernünftige Diskussion schlicht nicht möglich. Rückfragen können nicht beantwortet werden, da die Kunden die nötigen Unterlagen nicht zur Hand haben. Der Ombudsman empfiehlt, dass die Kunden für eine telefonische Kontaktnahme einen ruhigen Moment abwarten, sich Zeit nehmen und die notwendigen Unterlagen griffbereit haben. Das gehört zu einem respektvollen Umgang mit der Zeit des anderen und führt zu einer besseren Beratungsqualität zur Zufriedenheit beider Gesprächspartner.

ZAHLEN IN KÜRZE

Der Bankenombudsman hat im Berichtsjahr insgesamt 2013 Fälle (1298 mündliche und 715 schriftliche) abgeschlossen. Während die Anzahl der schriftlichen Fälle aus der Deutschschweiz markant um 27 % abnahm, zeigte sich bei den Bankkunden aus den übrigen Regionen eine leichte Zunahme der schriftlich eingereichten Fälle. Bei den mündlichen Fällen legten die Anfragen aus dem Inland um 20 % zu, während diejenigen aus dem Ausland um 6 % abgenommen haben. Insgesamt führte dies zu einer Zunahme von rund 5 % gegenüber dem Vorjahr.

Mit 62 % Anteil am Gesamtvolumen hat die seit 2011 bestehende Dominanz des Sachgebiets «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» noch einmal weiter zugenommen. Fast drei Viertel davon betrafen Fälle der Teilgebiete «Konto/Sparheft» und «Bankbeziehung generell». Hauptthemen waren hier mit Anteilen von 30 % und 27 % Legitimations- und Abwicklungsfragen, während Gebührenfragen nur noch 20 % ausmachten.

Beim Sachgebiet «Kredite, Hypotheken» wurde der rückläufige Trend der Vorjahre gestoppt, und sein Anteil hat sich leicht auf 14 % erhöht. Grösstes Teilgebiet bilden mit beinahe 50 % der Fälle erneut die «Festhypotheken», wo Streitigkeiten bei der Auflösung (Vorfälligkeitsprämie bei vorzeitiger Rückzahlung, Abschlussgebühr) im Vordergrund standen.

Die wichtigste Problemursache stellten wie bereits im Vorjahr «Abwicklungsfragen» dar, welche Auslöser für 254 Eingaben beim Bankenombudsman waren. 142 dieser Fälle entfielen auf das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». «Gebührenfragen» standen bei weiteren 134 Fällen am Ursprung. Wie bei den «Abwicklungsfragen» betraf mit 77 Fällen die Mehrheit das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten».

37 % der Bankkunden stammen aus dem Ausland, wobei die unmittelbaren Nachbarländer Deutschland und Frankreich wie im Vorjahr dominiert haben. Die Herkunft der Schweizer Kunden entspricht wie jedes Jahr in etwa den effektiven Bevölkerungsanteilen der einzelnen Sprachregionen.

Bei 81 % der schriftlichen Fälle betrug der Streitwert maximal 100 000 CHF und 85 % der Fälle konnten innerhalb der angestrebten Frist von 3 Monaten abgeschlossen werden. Ausserordentlich lange Bearbeitungszeiten von über 6 Monaten traten bei lediglich 5 % der Fälle auf.

Der Bankenombudsman hat insgesamt in 188 Fällen (26 % der schriftlichen Fälle) bei der Bank interveniert und empfahl nach vertiefter Faktenanalyse in 118 Fällen ein Entgegenkommen der Bank. In 7 Fällen (6 %) folgte die jeweilige Bank der Empfehlung des Ombudsman nicht.

Die detaillierten statistischen Angaben zu den mündlich und schriftlich eingereichten Beschwerden finden sich auf den Seiten 44 – 53.

FINANZDIENSTLEISTUNGSGESETZ FIDLEG

Nachdem der Ombudsman in den Vorjahren intensiv im Gesetzgebungsprozess für das Finanzdienstleistungsgesetz FIDLEG engagiert war, befasste er sich im Berichtsjahr in vielfältiger Hinsicht mit den Auswirkungen und der Umsetzung der neuen gesetzlichen Regelungen betreffend die Ombudsstellen für seine Institution. Dabei standen zwei Aspekte im Vordergrund: einerseits die neue gesetzliche Anschlusspflicht an eine Ombudsstelle für Finanzdienstleister und Finanzinstitute und andererseits das neue gesetzliche Erfordernis für Ombudsstellen, eine Anerkennung durch das Eidgenössische Finanzdepartement EFD zu erlangen.

Mit Bezug auf den ersten Aspekt war dabei von Bedeutung, dass Aufgabe und Zuständigkeitsbereich des Schweizerischen Bankenombudsman in den Statuten seiner Trägerstiftung und in der vom Stiftungsrat erlassenen Verfahrensordnung festgelegt sind. Seit die Schweizerische Bankiervereinigung die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman als Bestandteil der Selbstregulierung der Bankbranche ins Leben gerufen und der erste Ombudsman im April 1993 seine Tätigkeit aufgenommen hatte, besagten diese Regularien, dass der Schweizerische Bankenombudsman für die «Bankkunden» der Mitgliedsinstitute der Stifterin als unabhängige und neutrale Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis wirkt und sich mit Fragen und Beschwerden von Bankkunden zu Geschäften, die durch «Banken» mit Sitz in der Schweiz getätigt werden, befasst.

Nachdem die neue Finanzmarktgesetzgebung nicht nur Banken, sondern grundsätzlich alle Finanzdienstleister gemäss FIDLEG und Finanzinstitute im Sinne des Finanzinstitutengesetzes FINIG verpflichtet, sich einer Ombudsstelle anzuschliessen, hat die Schweizerische Bankiervereinigung entschieden, dass der Bankenombudsman die Ombudsstelle für alle ihre Mitgliedsinstitute sein soll, die einer gesetzlichen Anschlusspflicht an eine solche unterliegen, also auch für Mitgliedsinstitute, die über eine andere als eine Banklizenz verfügen. Um dies zu verdeutlichen, hat die Generalversammlung der Schweizerischen Bankiervereinigung am 12. September 2019 eine entsprechende Anpassung des Leitbilds der Branchenorganisation beschlossen, und deren Verwaltungsrat als zuständiges Organ der Stifterin der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman eine analoge Anpassung in Artikel 3 der Stiftungsurkunde.

Um diesem erweiterten statutarischen Auftrag Rechnung zu tragen, hat in der Folge der Stiftungsrat der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman an seiner Sitzung vom 21. November 2019 eine Anpassung der Terminologie in der Verfahrensordnung für den Bankenombudsman beschlossen, indem durchgehend der Begriff «Bankkunde» durch den allgemeineren Begriff «Kunde» und der Begriff «Bank» durch den allgemeineren Begriff «Institut» ersetzt wurde. Zudem wurde die Umschreibung der Zuständigkeit des Ombudsman in Artikel 2.1 der Verfahrensordnung dahingehend erweitert, dass der Ombudsman sich nicht nur wie bis anhin mit Fragen und Beschwerden zu «Geschäften», die durch «Banken» getätigt werden befasst, sondern neu mit solchen zu «Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäften», die durch «Institute» getätigt werden.

Bezüglich des zweiten Aspekts galt es für den Ombudsman und für die anderen jeweils zuständigen Instanzen, auch in formeller Hinsicht die in Artikel 84 Absatz 2 FIDLEG aufgeführten Voraussetzungen für die Erlangung der Anerkennung durch das Eidgenössische Finanzdepartement EFD zu schaffen.

Der Ombudsman hat daher in Abstimmung mit verschiedenen Stakeholdern ein neues Organisationsreglement und eine neue Beitrags- und Kostenordnung erarbeitet, die vom Stiftungsrat am 21. November 2019 mit Wirkung auf das Inkrafttreten des FIDLEG am 1. Januar 2020 verabschiedet wurden.

Im September 2019 hat das Eidgenössische Finanzdepartement EFD mit der Publikation eines Merkblattes unter Vorbehalt der anstehenden Beschlüsse des Bundesrats zur Inkraftsetzung der neuen Finanzmarktgesetze und zum Erlass der Ausführungsverordnungen die Anforderungen an Anerkennungs-gesuche von Ombudsstellen konkretisiert. Der Bundesrat hat die erforderlichen Beschlüsse am 6. November 2019 gefasst und publiziert, worauf der Ombudsman Ende November 2019 dem Eidgenössischen Finanzdepartement EFD fristgerecht das formelle Gesuch um Erteilung der Anerkennung der Institution Schweizerischer Bankenombudsman als Ombudsstelle gemäss Artikel 84 Absatz 1 FIDLEG eingereicht hat.



FINANZDIENSTLEISTUNGEN: VERMÖGENSVERWALTUNG, ANLAGEBERATUNG UND GESCHÄFTE BETREFFEND FINANZINSTRUMENTE

Für die Tätigkeit des Ombudsman sind selbstverständlich nicht nur die Bestimmungen des FIDLEG zu den Ombudsstellen von Bedeutung, sondern auch die Verhaltensregeln, die gemäss den Bestimmungen im zweiten Kapitel des neuen Gesetzes von allen Finanzdienstleistern zu befolgen sind bzw. sein werden.

Gewisse dieser Verhaltensregeln, namentlich die fundamentalen Informations- sowie die Dokumentations- und Rechenschaftspflichten, werden für alle Arten von Finanzdienstleistungen gelten, d. h. sowohl für die Anlageberatung und die Vermögensverwaltung, wie auch für die blosser Entgegennahme und Ausführung bzw. Übermittlung von Kundenaufträgen, die Finanzinstrumente zum Gegenstand haben.

Ausserdem wird Finanzdienstleistern, die eine Anlageberatung oder eine Vermögensverwaltung erbringen, die Pflicht obliegen, eine Angemessenheits- oder eine Eignungsprüfung durchzuführen. Erbringt der Finanzdienstleister eine Anlageberatung für einzelne Transaktionen, ohne dafür das gesamte Portfolio zu berücksichtigen, muss er sich über die Kenntnisse und Erfahrungen seiner Kundinnen und Kunden erkundigen und vor der Empfehlung von Finanzinstrumenten prüfen, ob diese für die Kundin oder den Kunden angemessen sind. Darüber hinaus muss der Finanzdienstleister sich über die finanziellen Verhältnisse und Anlageziele der Kundin oder des Kunden erkundigen, wenn er eine Anlageberatung unter Berücksichtigung des Kundenportfolios oder eine Vermögensverwaltung erbringt.

Die Anforderungen an die Erbringung von Finanzdienstleistung und das Anbieten von Finanzinstrumenten wurden vom Bundesrat in der Finanzdienstleistungsverordnung FIDLEV konkretisiert. Was die Eignungsprüfung anbelangt, ist in dieser namentlich festgelegt, dass der Finanzdienstleister bei der Erkundigung über die finanziellen Verhältnisse des Kunden die Art und die Höhe des regelmässigen Einkommens, das Vermögen sowie die aktuellen und künftigen finanziellen Verpflichtungen zu berücksichtigen hat. Zudem hat er bei der Erkundigung über die Anlageziele des Kunden dessen Angaben, insbesondere zum Zeithorizont und zum Zweck der Anlage, die Risikobereitschaft sowie allfällige Anlagebeschränkungen zu berücksichtigen. Gestützt auf die eingeholten Informationen hat der Finanzdienstleister sodann für jede Kundin und jeden Kunden ein Risikoprofil zu erstellen sowie bei Vermögensverwaltungsmandaten und dauernden Beratungsverhältnissen mit dem Kunden eine Anlagestrategie zu vereinbaren.

Der Bundesrat hat beschlossen, sowohl die neuen Finanzmarktgesetze wie auch die zugehörigen Verordnungen auf den 1. Januar 2020 in Kraft zu setzen. Gemäss den von ihm fest-

gelegten Übergangsbestimmungen haben die Finanzdienstleister die Erfüllung der Informations-, Prüf-, Dokumentations- und Rechenschaftspflichten sowie die Pflichten zu Transparenz und Sorgfalt bei Kundenaufträgen innert zwei Jahren, d. h. bis spätestens Ende 2021 zu erfüllen. Bis dahin bzw. bis zu einem bestimmten früheren Zeitpunkt, auf den ein Finanzdienstleister die Verhaltenspflichten erfüllen will, gelten für die einzelnen Finanzdienstleister die Verhaltensregeln der bisher für ihre Tätigkeit massgeblichen Finanzmarktgesetze weiter.

Obwohl die neuen Verhaltenspflichten somit noch nicht in Kraft waren, haben sie auch schon im Berichtsjahr Wirkungen in der Tätigkeit des Ombudsman gezeitigt. So hat der Ombudsman festgestellt, dass diverse Banken offenbar bereits begonnen hatten, ihre Prozesse und Dokumentationen auf die neuen Anforderungen auszurichten, und in diesem Zusammenhang von ihren Finanzdienstleistungskunden zusätzliche Informationen bzw. Dokumente eingefordert haben. Da, je nach der Art des massgeblichen Finanzdienstleistungsverhältnisses, auch Informationen erhoben und dokumentiert werden müssen, die weit in die finanzielle Privatsphäre der Kunden reichen, gelangten verschiedene verunsicherte Kunden mit Anfragen und Beschwerden an ihn, weil sie die Informations- und Dokumentationsbegehren ihrer Bank als nicht erforderlich oder gar übergriffig erachteten.

Umgekehrt wurden dem Ombudsman im Jahr 2019 einige Fälle unterbreitet, bei denen die Dokumentation der Bank mangelhaft oder widersprüchlich war, indem beispielsweise die im Rahmen eines Beratungsmandates erworbenen Finanzinstrumente nicht dem Ergebnis der Eignungsprüfung entsprachen. Auffallend war dabei auch, dass die Banken die von ihnen vertretenen Positionen – die Investitionen hätten dem Kundenwunsch entsprochen, das Risikoprofil habe sich geändert – nicht dokumentieren konnten.

Die neuen Verhaltenspflichten des Finanzdienstleistungsgesetzes sind aufsichtsrechtlicher Natur, so dass ihre Verletzung in erster Linie eine Sanktion durch die Aufsichtsbehörde zur Folge haben kann, aber nicht direkt eine zivilrechtliche Haftung des Finanzdienstleisters für einen beim Kunden eingetretenen Schaden bewirkt. In anderen Worten kann der Kunde keine direkte Schadenersatzforderung wegen eines angeblichen Verstosses gegen diese Pflichten geltend machen. Nach überwiegender Ansicht soll den aufsichtsrechtlichen Verhaltenspflichten aber eine sogenannte Ausstrahlungswirkung auf das zivilrechtliche Verhältnis zwischen dem Finanzdienstleister und seinem Kunden zukommen. Inwiefern und inwieweit diese Ausstrahlungswirkung sich auf die zivilrechtlichen Haftungsvoraussetzungen für von Kunden erlittene Anlageschäden auswirken wird, wird am Ende durch die Praxis der Zivilgerichte bestimmt.

Auch wenn der Ombudsman sich in seiner Tätigkeit weiterhin primär an den privatrechtlichen Grundsätzen und Kriterien orientieren wird, wird er bis dahin die neuen öffentlich-rechtlichen Bestimmungen bei seiner Suche nach fairen und ausgehandelten Lösungen nicht gänzlich ignorieren können. Dies insbesondere deshalb, weil die geltenden zivilrechtlichen Regeln in weiten Teilen den neuen aufsichtsrechtlichen Vorschriften entsprechen. Die zivilrechtlichen Regeln haben ihre Grundlage im Auftragsrecht und wurden durch das Bundesgericht konkretisiert und weiterentwickelt. Sie seien an dieser Stelle in stark vereinfachter Form in Erinnerung gerufen:

- Die Chancen und Risiken aus einem Finanzdienstleistungsgeschäft liegen grundsätzlich beim Kunden. Ist nichts anderes vereinbart, hat er weder einen Gewinn mit dem Finanzdienstleister zu teilen noch kann er einen Verlust auf diesen abwälzen.
- Der Finanzdienstleister schuldet dem Kunden ein sorgfältiges Tätigwerden und, ausser dies sei vereinbart worden, nicht einen bestimmten Erfolg.
- Eine im Zusammenhang mit einer Finanzdienstleistung erlittene Vermögenseinbusse ist somit grundsätzlich vom Finanzdienstleistungskunden zu tragen.
- Eine Haftung des Finanzdienstleisters kann aber dann gegeben sein, wenn dieser eine dem geschädigten Kunden geschuldete Sorgfalts- oder Treuepflicht verletzt hat und der Schaden als Folge dieser Pflichtverletzung entstanden ist.
- Die vom Finanzdienstleister zu wahrende Sorgfalt bestimmt sich nach der Art der geschuldeten Dienstleistung, oder mit den Worten des Bundesgerichts: «Für die börsenmässige Vermögensanlage stehen dem Kunden grundsätzlich drei Formen von Verträgen zur Verfügung: die blosse Konto-/Depotbeziehung, die Anlageberatung und die eigentliche Vermögensverwaltung. [...] Für die Qualifikation des Vertrags ist nicht entscheidend, welche Bezeichnung die Parteien verwenden, sondern welche Leistung der Klient im vereinbarten Rahmen verlangt und die Bank tatsächlich erbringt.» (Bundesgerichtsentscheid 4A_449/2018 E. 3).
- Bei einer reinen Konto-/Depotbeziehung ist der Finanzdienstleister in erster Linie zur getreuen und sorgfältigen Ausführung von Aufträgen des Kunden verpflichtet. Zwar ist der Finanzdienstleister grundsätzlich nicht zu einer Beratung verpflichtet. Es kann ihn aber dennoch eine Beratungs- bzw. Warnpflicht treffen, wenn er bei pflichtgemässer Aufmerksamkeit hätte erkennen müssen, dass der Kunde die mit einer bestimmten Anlage verbundenen Risiken nicht erkannt hat, oder wenn sich ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen ihm und dem Kunden entwickelt hat und nach Treu und Glauben eine unaufgeforderte Beratung und Warnung als geboten erscheint.
- Bei der Anlageberatung hat der Finanzdienstleister die Pflicht, seine Beratung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse, Kenntnisse und Anlageziele des Kunden zu erteilen. Mit den erteilten Auskünften soll das Informationsbedürfnis des Kunden befriedigt werden, weshalb der Anlageberater stets auf den Verständnishorizont des Kunden abstellen und ihn mit seinem Rat jeweils in der Wahl der geeigneten Massnahme unterstützen soll. Dabei ist wesentlich, dass der Finanzdienstleister die Gründe, die zu einer Empfehlung führten, nachvollziehbar erläutern kann und dass er im Streitfall auch belegen kann, dass der Kunde den Auftrag zum Erwerb einer bestimmten Anlage überhaupt erteilt hat.
- Falls eine solche nicht vereinbart wurde, hat der Finanzdienstleister bei der Anlageberatung grundsätzlich keine Pflicht, die Anlagen des Kunden dauernd zu überwachen. Anders kann es sich ausnahmsweise verhalten, wenn eine entsprechende Vertrauensbasis im Anlageberatungsverhältnis zwischen der Bank und dem Kunden entstanden ist.
- Bei der Vermögensverwaltung delegiert der Kunde die Anlageentscheide an den Finanzdienstleister. Dieser ist verpflichtet, die Interessen des Kunden zu wahren und dessen Vermögenswerte sorgfältig und getreu zu verwalten. Entsprechend gehört es zur Sorgfaltspflicht des Vermögensverwalters, die Interessenlage des Kunden sowie dessen Risikobereitschaft und Risikofähigkeit abzuklären. Das Ergebnis dieser Abklärungen ist in einem Kundenprofil festzuhalten und es ist eine entsprechende Anlagestrategie mit dem Kunden festzulegen.
- Grundsätzlich obliegt es dem Kunden, der eine Sorgfaltspflichtverletzung des Finanzdienstleisters geltend macht, diese darzulegen bzw. zu beweisen. Die blosse pauschale Behauptung einer Pflichtverletzung ist nicht ausreichend. Nach Ansicht des Ombudsman obliegt es aber wiederum dem Finanzdienstleister, Widersprüche und Lücken in der Dokumentation zu erklären.
- Allein aus einer vom Kunden als unbefriedigend empfundenen Wertentwicklung seiner Anlagen lässt sich nicht auf eine Verletzung von Sorgfaltspflichten durch den Finanzdienstleister schliessen. Dokumentationsmängel können aber bei der Beweiswürdigung berücksichtigt werden: «So hat etwa beim Vorwurf unterbliebener Aufklärung und Beratung der mit diesem Vorwurf konfrontierte Beauftragte die positiven Sachumstände zu behaupten und zu beweisen, welche den Unterlassungsvorwurf entkräften» (Bundesgerichtsentscheid 4A_364/2013 E. 6.6.4).

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Der Schweizerische Bankenombudsman befasst sich nebst der jeweils Mitte Jahr stattfindenden Medienkonferenz auch während des übrigen Jahres mit diversen Aktivitäten im Bereich Öffentlichkeitsarbeit.

So sprachen der Ombudsman und sein Stellvertreter auf Einladung an mehreren Foren und Konferenzen und referierten an Weiterbildungsveranstaltungen (namentlich in verschiedenen Universitäten). An den jährlichen Sitzungen der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) sowie der Weltkonferenz der Finanzdienstleistungsombudsstellen (INFO Network) nutzten sie die Gelegenheit des Gedankenaustauschs mit wichtigen Exponenten im Ausland.

Auch im vergangenen Jahr gingen wiederum viele Medienanfragen zu spezifischen Bankfachthemen ein. Möglichkeiten für Treffen mit Exponenten von Branchen- und Konsumentenschutzorganisationen wurden rege genutzt zwecks Besprechung grundsätzlicher Fragen wie auch bankspezifischer Themen. Schliesslich sind noch die für beide Seiten wertvollen regelmässigen Zusammenkünfte mit Vertretern diverser Finanzinstitute zu erwähnen.

KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE

Seit 1996 amtiert der Bankenombudsman auch als zentrale Anlaufstelle für die Suche von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er im Berichtsjahr 468 neue Suchanfragen erhalten, die sich jeweils auf Vermögenswerte einer oder mehrerer vermuteter Bankkunden bezogen. Von diesen und den noch aus dem Vorjahr pendenten Suchanfragen wurden 424 Anfragen als ausreichend legitimiert betrachtet und folglich 466 vermutete Bankkunden in der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgefragt. Verglichen mit dem 10-Jahres-Tiefststand aus dem Vorjahr resultierte ein Volumenanstieg bei den eingegangenen Suchanfragen von rund 15%. Hauptgrund dafür sind wohl ausländische Medienberichte gegen Ende des Jahres, welche einer breiten Öffentlichkeit

die Suchmöglichkeit in Erinnerung gerufen haben. Im Berichtsjahr konnten die Vermögenswerte von insgesamt 41 kontaktlosen Kundenbeziehungen (Konto-/Depotwerte von 7,5 Millionen CHF und der Inhalt von fünf Schrankfächern) berechtigten Personen zugänglich gemacht werden. 12 dieser Fälle betrafen Suchanfragen, die von Berechtigten bereits in einem der Vorjahre eingereicht und von der Anlaufstelle seither pendent gehalten worden waren, die Kontaktlosmeldung der Kundenbeziehung durch die Bank aber erst im Verlaufe des Berichtsjahrs erfolgte. Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle somit insgesamt 571 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen Werte von 115,2 Millionen CHF sowie den Inhalt von 62 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben finden sich auf den Seiten 54 – 57.

Im Rahmen der im Dezember 2015 initiierten Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte amtiert der Bankenombudsman als Auskunftsstelle für Fragen und Anliegen rund um die Publikationsplattform auf www.dormantaccounts.ch. Im Berichtsjahr war der diesbezügliche Aufwand wie im Vorjahr gering und beschränkte sich auf Fälle, wo die publizierende Bank gemahnt werden musste, weil sie bei ihr eingegangene Anträge (zu) lange nicht beantwortet hatte, oder wo es mutmasslich berechtigten Personen aufgrund technischer Probleme nicht möglich war, ihren Antrag auf dem vorgesehenen Weg über die Publikationsplattform einzureichen.

Wie in den Vorjahren wirkten Vertreter der Bankenombudsstelle in der Arbeitsgruppe Narilo der Schweizerischen Bankiervereinigung mit. Diese widmet sich der Koordination, der Lösung aufgetauchter Probleme und der Verbesserung der Abläufe rund um das Thema der kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerte und hat im Berichtsjahr mehrfach Sitzungen und Telefonkonferenzen abgehalten.

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

