

# Jahresbericht 2013

## Executive Summary

Wie auch in Artikel 7.1 der (neuen) Verfahrensordnung festgehalten, legt der Ombudsman jährlich Rechenschaft über sein Wirken ab. Nebst der Präsentation von detaillierten Statistiken über die Aktivitäten in den beiden Bereichen Mediationsverfahren und Anlaufstelle für Nachrichtenlose Vermögenswerte geht der Jahresbericht 2013, ergänzend zu den traditionellen Fallbeispielen, vertieft auf die Praxis des Ombudsman mit Bezug auf drei Schwerpunktthemen ein: Retrozessionen, Auslandkunden (inkl. in der Schweiz lebende Kunden mit US-Status) und Jugendsparkonten. Das Berichtsjahr war sodann geprägt durch einige weitere wichtige Ereignisse. So feierte die „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman“ ihr 20-jähriges Bestehen und setzte gleichzeitig die neuen Regularien, welche 2012 überarbeitet worden waren, in Kraft. Auf der personellen Ebene haben nebst dem neuen Ombudsman zwei neue Mitglieder im Stiftungsrat sowie zwei neue Mitarbeiterinnen in der Ombudsstelle ihre Funktion aufgenommen.

**Regularien:** Die Regularien wurden einer Revision auf drei Ebenen unterzogen. Erstens erfuhren die Statuten zugunsten einer grösseren Unabhängigkeit des Ombudsman und der Ombudsstelle einige Anpassungen. Weiter hat der Stiftungsrat Verfahrensregeln erlassen, welche insbesondere den Zuständigkeitsbereich, die Aufgaben und die Kompetenzen des Ombudsman definieren. So besteht neu die Möglichkeit der Qualifikation von gewissen Beschwerdefällen als Serienfälle, um eine effiziente Behandlung zu erlauben. Schliesslich wurde ein Verhaltenskodex, welcher den Umgang mit Interessenkonflikten regelt sowie Verhaltensrichtlinien für den Ombudsman und die Mitarbeitenden in der Ombudsstelle enthält, eingeführt. Die Regularien sind per 1. Juli 2013 in Kraft getreten und auf der eigenen Website ([www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)) publiziert.

**Ombudsverfahren:** Wie in den Vorjahren wird es als angezeigt erachtet, an dieser Stelle dem Ombudsverfahren einige Worte zu widmen. Dabei ist wichtig zu betonen, dass der Ombudsman in der Regel erst aktiv wird, nachdem der Kunde bereits erfolglos versucht hat, das Problem direkt mit seiner Bank zu lösen. Der Ombudsman kann sich erst anschliessend und in Kenntnis der Positionen beider Parteien zum Fall äussern. Ebenfalls werden die Grenzen seiner Kompetenzen aufgezeigt.

**Retrozessionen:** Nach der Publikation des Leitentscheides des Bundesgerichts von Ende Oktober 2012 waren im Berichtsjahr insgesamt rund 350 mündliche und schriftliche Eingaben zu verzeichnen. Infolge z.T. kontroverser Medienberichte, welche oftmals persönliche Ansichten und Meinungen der Verfasser wiedergaben, waren viele der Rat suchenden Kunden betreffend der durch den Entscheid geklärten Kernpunkte (Verjährungsfrist, Vermögensverwaltung vs. Beratung, Offenlegungsanspruch) im Unklaren. Das von der Ombudsstelle zeitgerecht bereits im Vorjahr publizierte Merkblatt hielt die sich aus dem Entscheid des Bundesgerichts ergebenden Erkenntnisse fest und diente den Kunden als Orientierungshilfe. Per Ende des Berichtsjahres

konnte ein grosser Teil der eingeleiteten Vermittlungsverfahren mit einem für den Kunden positiven Ergebnis abgeschlossen werden.

**Auslandstatus:** Auch im Berichtsjahr wurde der Ombudsman von zahlreichen ausländischen Bankkunden kontaktiert, welche in unterschiedlicher Weise von Massnahmen ihrer Bank (z. B. einseitige Aufhebung der Geschäftsbeziehung, Einschränkung der Verfügungsmöglichkeit) betroffen waren. Mit Hinweis auf den Rechtsgrundsatz der Vertragsfreiheit und infolge fehlender Zuständigkeit für Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik musste sich der Ombudsman mehrheitlich auf Auskünfte genereller Natur beschränken. Unter dem Grundsatz des „Fair Banking“ hat er allerdings in denjenigen Fällen – meist erfolgreich – interveniert, in denen den Kunden z. B. unrealistisch kurze Fristen gesetzt wurden oder in denen die Bank vertraglich vereinbarte feste Laufzeiten für spezifische Produkte zulasten des Kunden nicht einhalten wollte.

**Jugendsparkonten:** Die sehr verschieden ausgestalteten Konto- und Sparprodukte der Banken für Kinder und Jugendliche haben zu einigen Kundenbeschwerden geführt. Im Zentrum standen dabei Fragen und Beanstandungen betreffend der Informations- und Verfügungsberechtigung und ob und wann ein Guthaben als Kindsvermögen zu gelten hat. Nach Ansicht des Ombudsman sind diese zwei Aspekte auseinanderzuhalten. Verfügungs- und informationsberechtigt ist seiner Ansicht nach diejenige Person, welcher diese Rechte gemäss vertraglicher Regelung im massgebenden Zeitpunkt zustehen. Dies auch deshalb, weil der Bank keine Kompetenz zukommt, verbindlich darüber zu entscheiden, ob ein Guthaben nach den gesetzlichen Bestimmungen als Kindsvermögen anzusehen ist.

**Ausgewählte Fälle:** Dieser Teil des Berichtes widerspiegelt einen Querschnitt der vielfältigen Beanstandungen und Kundenbeschwerden, mit welchen sich der Ombudsman im Berichtsjahr zu befassen hatte. Im Gegensatz zu den Vorjahren werden die Fälle in einer neuen Form präsentiert: einleitend, jeweils hervorgehoben, eine kurze Zusammenfassung des Falles, inklusive Ergebnis des Verfahrens, und anschliessend die detaillierte Schilderung der Argumente des Kunden und der Bank sowie die Beurteilung des Ombudsman.

**Zahlen und Fakten:** In den Jahren 2008/2009 war die Statistik durch die damals angefallenen und ausführlich kommentierten Serienfälle stark beeinflusst und erreichte Spitzenwerte. Nachdem das Fallvolumen in den Folgejahren 2010 bis 2012 auf tieferem Niveau in etwa stagniert hatte, war im Berichtsjahr wieder eine beträchtliche Zunahme in der Anzahl der behandelten Fälle festzustellen, und zwar insgesamt um 18% auf 2'178. Dabei haben sowohl die mündlich unterbreiteten wie auch die schriftlich eingereichten Fälle einen starken Zuwachs erfahren, v.a. wegen der nachfolgend separat kommentierten rund 350 Fälle betreffend Retrozessionen.

**Nachrichtenlose Vermögenswerte:** Die seit 1996 bestehende zentrale Anlaufstelle konnte wiederum zahlreiche Anfragen von Suchenden (insbesondere Erben und Familienangehörige von verstorbenen Personen) verzeichnen. Die Anzahl angeforderter Fragebogen (806) bewegte sich auf Vorjahresniveau. Insgesamt 27 Berechtigten konnten Werte von rund 5 Millionen Franken und 4 Schrankfächer zugänglich gemacht werden. Seit Beginn der Umsetzung der Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung im Jahr 2001 konnten insgesamt 330 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermittelt und Werte von rund 48 Millionen Franken sowie 36 Schrankfächer

zugänglich gemacht werden. Dies unterstreicht die ungebrochen bestehende Notwendigkeit der Anlaufstelle.

**Personal und Organisation:** Ende 2012 wurde Marco Franchetti als Nachfolger des nach 20-jähriger Tätigkeit in den Ruhestand tretenden Hanspeter Häni gewählt. Er übernahm das Amt des Bankenombudsman per 1. Juli des Berichtsjahres. Daneben standen weitere vier geplante Pensionierungen – zwei Stellvertreter und zwei Mitarbeiterinnen mit Stabsfunktion – an. Angesichts des Bestandes von insgesamt 8 Festangestellten (entsprechend 7,5 Vollzeitstellen) stellten diese ungewohnten Wechsel von langjährigen Mitarbeitenden eine grosse Herausforderung dar. Sowohl auf Stufe Stellvertreter wie auch für die Stabsaufgaben konnten fähige Nachfolger und Nachfolgerinnen gewonnen werden. Dank des grossen Einsatzes aller Beteiligten hatten diese personellen Wechsel insgesamt keine negativen Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe.

**Stiftungsrat:** Auf Stufe Stiftungsrat kam es zu zwei personellen Wechseln. Anstelle der per Ende 2012 zurückgetretenen Frau Monika Weber und Herr Prof. Dr. Mario Giovanoli wurden Frau Franziska Troesch-Schnyder und Herr Prof. Dr. Christian Bovet als Mitglieder des Stiftungsrats gewählt.