

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 3. Juli 2014 in Zürich

Referat von Marco Franchetti, lic. iur. Schweizerischer Bankenombudsman

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich darf Sie ganz herzlich zu meiner ersten Medienkonferenz als Schweizerischer Bankenombudsman begrüssen. Bevor ich Ihnen die Zahlen und Fakten des vergangenen Jahres erläutere, gestatten Sie mir ein paar Worte zur Aktualität.

Wie Sie gehört und gelesen haben, hat der Bundesrat dieser Tage das Finanzdienstleistungsgesetz, kurz FIDLEG, in die Vernehmlassung geschickt. Darin werden auch Position und Aufgabe des Schweizerischen Ombudsman als wichtige Institution innerhalb des Bankwesens umschrieben. Die beiden für uns wichtigsten Punkte: Der Bundesrat anerkennt die Rolle des Bankenombudsman als Schlichter und bestätigt die Finanzierung der Bankenombudsstelle durch die Banken. Beides ist immer mal wieder in Frage gestellt worden. Mit seinem Vernehmlassungstext ist der Bundesrat den Vorstellungen der Bankenombudsstelle gefolgt. Wir begrüssen dies, weil der Bundesrat das bisherige System Bankenombudsman nicht nur bestätigt, sondern auch stärkt. Weil es auf die Bedürfnisse und Wünsche der Bankkunden abgestimmt ist.

Wer an den Bankenombudsman gelangt, sucht nicht die juristische Auseinandersetzung, will keinen Richterspruch, sondern wünscht eine neutrale, objektive und professionelle Einschätzung des Sachverhalts. Die Kernkompetenz des Bankenombudsman ist, unzufriedenen Bankkunden eine Orientierungshilfe zu bieten, im jeweiligen Fall Klarheit zu schaffen und mögliche Lösungen aufzuzeigen. Strittige Fälle zu schlichten ist für beide Seiten – für Kunden und Banken – keine Frage der juristischen Macht des Ombudsman, sondern eine Frage des Vertrauens in den Vermittler, in dessen Expertise und Glaubwürdigkeit. Von verschiedenen Interessensvertretern mit unterschiedlichen Absichten wird immer mal wieder versucht, mit Hinweis auf die Finanzierung der Bankenombudsstelle durch die Banken, das Vertrauen in den Ombudsman zu untergraben.

Auch dazu hat sich der Bundesrat – wohl zweifelsfrei – geäussert. Zitat: *„Die anerkannten Ombudsstellen sollen nach dem Vorbild der bisher in gewissen Branchen bestehenden Ombudsstellen primär durch die ihr angeschlossenen Finanzdienstleister [...] finanziert werden.“* Dieses Finanzierungsmodell erfährt nun nicht nur durch den Bundesrat eine Bestätigung. Unser Modell für eine effiziente, schnelle und vor allem für die Konsumenten kostengünstige Möglichkeit zur Beilegung von Streitigkeiten ist auch in der EU akzeptiert und entspricht der Richtlinie *„über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“*. Seit diesem Jahr ist der Schweizerische Bankenombudsman dann auch mit einem Beobachterstatus bei Fin-Net akkreditiert. Fin-Net ist die Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen der EU, die sich nicht nur mit nationalen, sondern auch mit grenzüberschreitenden Beschwerdefällen befassen.

Es waren vor allem zwei Themen, die uns im letzten Jahr beschäftigt haben und auf die ich kurz Ihr Augenmerk legen möchte: die Retrozessionsproblematik und die Ausländerkonti.

Retrozessionen

Auslöser für die rund 350 schriftlichen und mündlichen Anfragen beim Ombudsman in Sachen Retrozessionen oder Bestandespflegekommissionen war der Bundesgerichtsentscheid vom 30. Oktober 2012 und die darauf folgende breite Berichterstattung in den Medien. Sie finden im vorliegenden Geschäftsbericht eine ausführliche Erläuterung des äusserst komplexen Themas. Ich möchte mich deshalb auf ein paar wenige Fakten beschränken. Dazu gehört, dass die zahlreichen divergierenden Expertenmeinungen beim interessierten Publikum mehr Verwirrung als Klärung allfällig offener Fragen gestiftet haben.

Nach dem Verständnis des Ombudsman hat das Bundesgericht im Entscheid vom 30. Oktober 2012 jedoch unmissverständlich geklärt, dass Kunden mit einem Vermögensverwaltungsvertrag einen Anspruch auf die Offenlegung und die Herausgabe von Retrozessionen besitzen. Ausserdem hat das Gericht in diesem Urteil bekräftigt, dass ein rechtsgültiger Vorausverzicht auf die Herausgabe von Bestandespflegekommissionen möglich ist, falls dem Kunden die Berechnungsgrundlagen für die Retrozessionen bekannt seien und einen Vergleich mit dem vereinbarten Vermögensverwaltungshonorar erlauben.

Aufgrund der ab Mitte November 2012 gehäuft eingegangenen Anfragen, sah sich der Ombudsman erstmals veranlasst, zu prüfen, ob das eben erst eingeführte Serienfallverfahren in Gang gesetzt werden soll. Es zeigte sich jedoch, dass die einzelnen Fälle sowie deren jeweilige Behandlung durch die betroffenen Banken zu verschieden für ein Serienfallverfahren waren. Wir haben jedoch erkannt, dass die Kunden im vielstimmigen Konzert der Expertenmeinungen zunächst einmal nach einer handfesten Orientierung suchten. Weshalb wir ein inzwischen stark genutztes Merkblatt mit dem Titel „*Retrozessionen: Wann soll ich mich an den Bankenombudsman wenden?*“ online stellten.

Gestatten Sie mir einen – zugegeben etwas buchhalterischen – Blick auf die Retrozessionsverfahren. Ich möchte damit jedoch meine Aussage unterstreichen, wonach viele Bankkunden keine juristische Auseinandersetzung anstreben, sondern in erster Linie eine neutrale, objektive und professionelle Einschätzung des Sachverhalts wünschen.

Von den rund 200 schriftlichen Anfragen und Beschwerden, die bei der Ombudsstelle im Berichtsjahr eingingen, bezogen sich rund 60 auf Geschäftsbeziehungen, in deren Rahmen der Kunde der Bank KEIN Vermögensverwaltungsmandat erteilt hatte. Diese Kunden erhielten vom Ombudsman einen ausführlich begründeten schriftlichen Bescheid, wonach die Voraussetzungen für die Durchführung eines Vermittlungsverfahrens wegen Aussichtslosigkeit nicht gegeben seien. In weiteren fünfzehn Fällen musste die Durchführung eines Vermittlungsverfahrens mangels Zuständigkeit unterbleiben oder weil seitens des Kunden die Nachreichung erforderlicher Unterlagen ausblieb oder dieser auf eine andere Art sein Desinteresse an einer Weiterverfolgung seines Ersuchens bekundete.

In rund dreissig Fällen ersuchten Kunden den Ombudsman lediglich um eine Beurteilung bzw. teilten ihm nachträglich mit, dass sie zwischenzeitlich im direkten Kontakt mit der Bank eine für sie befriedigende Lösung erzielt hätten. In 68 der 85 schriftlichen Beschwerdefällen, in denen der Kunde den Ombudsman um eine Intervention gegenüber der Bank ersuchte und dieser die Voraussetzungen für eine solche als gegeben erachtete, führte die Intervention des Ombudsman schliesslich zu einem Einlenken der Bank. Entweder wurde das Begehren des Kunden vollständig erfüllt oder es wurde ein Vergleich geschlossen. In acht Fällen war der Verfahrensausgang am Ende des Berichtsjahres noch offen. Mit den rund 150 Kunden, die von der Möglichkeit Gebrauch machten, ihr Anliegen der Ombudsstelle telefonisch zu unterbreiten, nahm der Ombudsman bzw. einer seiner Stellvertreter im Gespräch eine Analyse der Sachlage vor und hat die in ihrem Fall möglichen Vorgehensweisen besprochen. Die Reaktionen der

Kunden auf diese Gespräche waren grösstenteils sehr positiv. Zahlreiche Kunden erklärten, dass sie diese komplexe und kontrovers diskutierte Thematik nun besser verstünden. Was uns besonders freut: In einigen Fällen erhielten wir von Kunden später eine Rückmeldung, dass sie sich mit der Bank hatten einigen können.

Auslandstatus

Das zweite Thema, das uns letztes Jahr stark beschäftigt hat, ist der sogenannte „Auslandstatus“ von Kunden, die wegen ihres Wohnsitzes, ihrer Nationalität oder ihrer Steuerpflicht in einem bestimmten Staat von Massnahmen ihrer Bank betroffen wurden. Diese Massnahmen reichen von der Einführung oder Erhöhung von Gebühren, der Einschränkung bei Produkten und Dienstleistungen, Auflagen oder neue Bedingungen für die Weiterführung der Geschäftsbeziehung, der Einschränkung bei der Verfügung über das Guthaben bis hin zum mehr oder weniger abrupten Abbruch der Geschäftsbeziehung.

Gerade letzteres kann sehr unangenehme Folgen haben, wenn damit eine vorzeitige Fälligkeit von Krediten oder Anlagen mit einer festen Laufzeit verbunden ist. Grundsätzlich gilt, dass keine Bank verpflichtet ist, mit einem Kunden eine Geschäftsbeziehung einzugehen, respektive eine solche aufrecht zu erhalten. Auch für Banken gilt die Vertragsfreiheit. Allerdings haben sich die internationalen Rahmenbedingungen für Schweizer Banken in den letzten Jahren stark verändert. Diese haben zu geschäftspolitischen Grundsatzentscheidungen in der Frage geführt, ob und allenfalls unter welchen Bedingungen Geschäftsbeziehungen mit Kunden mit einer Beziehung zu gewissen Staaten aufrecht erhalten werden sollen. Oftmals verweisen Banken darauf, dass sie von der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA angehalten worden seien, die mit dem grenzüberschreitenden Finanzdienstleistungsgeschäft verbundenen Rechts- und Reputationsrisiken zu analysieren und entsprechend risikominimierende Massnahmen zu treffen.

Während Fragen zur Einschätzung der Reputations- und Rechtsrisiken, überhaupt die Geschäftspolitik, Sache der jeweiligen Bank ist, schaut der Bankenombudsman darauf, ob die Massnahmen für die Kunden zumindest fair gehandhabt werden. Im Kapitel „Fallsammlungen“ unseres Geschäftsberichts finden sie mehrere Fälle, welche die spezifische Problematik anschaulich aufzeigen. Manchmal müssen wir feststellen, dass die Banken auch übertreiben. Beispielsweise wenn die Bank einem EU-Staatsbürger mit Wohnsitz in Frankreich die Auszahlung seines Guthabens in sein EU-Heimatland verweigert und auf Auszahlung auf ein Konto in Frankreich pocht.

Statistik

Lassen Sie mich zum Schluss noch kurz auf die Zahlen des vergangenen Jahres eingehen.

Wie Sie wissen, haben Bankkunden die Wahl, ihr Anliegen dem Ombudsman entweder mündlich, in aller Regel telefonisch, oder schriftlich zu unterbreiten. Je nachdem wird dieses bei der Ombudsstelle als mündlicher oder schriftlicher Fall erfasst.

Bei einer mündlichen Unterbreitung seines Anliegens erhält der Bankkunde die Möglichkeit, seinen Fall formlos und vertraulich mit dem Ombudsman oder einem seiner Stellvertreter besprechen zu können. Dabei erhält er eine erste unabhängige Einschätzung mit Bezug auf sein Begehren sowie Informationen zu den ihm zur Verfügung stehenden Vorgehensmöglichkeiten.

Wird ein Anliegen dem Ombudsman schriftlich unterbreitet, beachtet dieser, ob der Kunde lediglich eine Auskunft bzw. eine Beurteilung oder aber eine Intervention des Ombudsman zu seinen Gunsten gegenüber der Bank wünscht.

Im Berichtsjahr 2013 wurden total 2 178 Fälle, also schriftliche und mündliche, durch die Ombudsstelle behandelt, was einer Zunahme von rund 18% gegenüber dem Vorjahr (1 842) entspricht.

Diese Fallzahl erreicht zwar nicht mehr das Niveau der Spitzenjahre 2008 (2 839) und 2009 (4 198), liegt aber deutlich über dem langjährigen Schnitt.

Die Zunahme entspricht in etwa der Anzahl der im Berichtsjahr behandelten Anfragen und Beschwerden zum Thema Retrozessionen. Die starke Zunahme der Fälle in dem von uns ausgewiesenen Sachgebiet **„Anlageberatung, Vermögensverwaltung“** ist denn auch auf die Retrozessionen zurückzuführen.

Börse, Depot

Die Fälle, in denen eine fehlerhafte oder unvollständige Ausführung von Börsenaufträgen, das sind u.a. Wertschriften-, Rohstoff- oder Fremdwährungstransaktionen, oder nicht korrekt abgerechnete Fondsanteile im Zentrum standen, nahmen deutlich um 11% zu. Ihr Anteil blieb mit 13% aber praktisch auf dem Vorjahresniveau (14%).

Kredite, Hypotheken

Obwohl dem Bankenombudsman auch im Jahr 2013 einige Fälle zum Thema Vorfälligkeits-prämie (und ob diese von der Bank korrekt berechnet wurde) vorgelegt wurden, ging der Anteil von „Kredite, Hypotheken“ von 17% auf 12 % zurück. Aber auch in absoluten Zahlen war bei den unter diesem Sachgebiet behandelten Fällen ein deutlicher Rückgang von rund 18% zu beobachten.

Konto, Zahlungsverkehr, Karten

Der Anteil dieses Sachgebiets reduzierte sich zwar sowohl relativ von 39% (2012) auf 32% (2013), als auch absolut um 3%. Dennoch bildete es wiederum die gewichtigste Gruppe. Eine bedeutende Untergruppe der unter diesem Sachgebiet bearbeiteten Fälle bildeten die Anfragen und Beschwerden, bei welchen der Auslandstatus des Kunden eine Rolle spielte.

Diverses

Hier werden Fälle subsumiert, die nur temporär auftreten oder nicht anderen Sachgebieten zugeordnet werden können. Diese Gruppe ist naturgemäss heterogen. Im Jahr 2013 waren das unter anderem Erbschaftsangelegenheiten (einige Kunden baten den Ombudsman gar bei Streitigkeiten innerhalb des Erbenkreises bzw. der Familie zu schlichten), fehlende oder ohne Kundenauftrag erstellte und

verrechnete Steuerauszüge bzw. Ertragnisaufstellungen oder die Unzufriedenheit mit dem Kundenservice der Bank.

Geografische Herkunft der Kunden

Traditionell bilden die Fälle aus der Deutschschweiz die grösste Eingabegruppe beim Bankenombudsman, ihr Anteil liegt in aller Regel zwischen 40% und 50%. Ausnahmen bildeten die Jahre 2008 und 2009 mit Anteilen von über 60%, als viele „Absolute Return“- und „Lehman Brothers“-Fälle Deutschschweizer Kunden betrafen.

Im Jahr 2013 betrug der Anteil der Deutschschweiz 49%, der Romandie 16% und des Tessins 2%. Die Anzahl der Anfragen aus dem Ausland erhöhte sich leicht. Ihr Anteil an der Gesamtzahl der Fälle ging im Berichtsjahr aber zum ersten Mal seit Langem wieder zurück und betrug noch 33% (2012: 37%).

Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte

Seit 1996 unterstützt die dem Bankenombudsman angegliederte „Zentrale Anlaufstelle“ Berechtigte bei der Ermittlung von sogenannten nachrichtenlosen Vermögenswerten, welche bei einer namentlich nicht bekannten Bank in der Schweiz vermutet werden.

Im Berichtsjahr wurden gleich viele Fragebogen angefordert wie im Vorjahr, nämlich 806 (2012: 806), wobei weit mehr als die Hälfte der Antragsteller (527) von der Möglichkeit Gebrauch machten, den Fragebogen mit dem entsprechenden Formular auf unserer Website zu bestellen. Im selben Zeitraum wurden 480 ausgefüllte Fragebogen retourniert und 464 davon nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Aus diesen 464 Fragebogen resultierten insgesamt 504 Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank eingegeben wurden. Ungefähr 5% dieser Namen betrafen den Zeitraum vor 1945.

Das System ermittelte in der Folge zahlreiche Matches, wovon die Anlaufstelle 46 als plausibel taxierte und den meldenden Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zustellte. Diese bestätigten in 27 Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung. Den Berechtigten konnten Werte in der Höhe von 5,04 Mio. Franken und 4 Schrankfächer zugänglich gemacht werden.

Erneut betrafen 7 Übereinstimmungen Kundenbeziehungen, nach denen in den Vorjahren bereits eine Suche veranlasst worden war. Die Anfragenden erhielten damals eine vorläufig negative Antwort, weil die kontoführende Bank die Beziehung noch nicht als nachrichtenlos erkannt und somit nicht gemeldet hatte. Dies zeigt eindrücklich, dass das System einwandfrei funktioniert und jeweils auch frühere Suchaufträge der Anlaufstelle automatisch mit den neu eingespeisten Bankmeldungen vergleicht und entsprechende Treffer anzeigt. Gemäss Statistik, welche 2001 eingeführt wurde, konnte die Anlaufstelle insgesamt 330 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigtenwerte von 47,9 Mio. Franken sowie 36 Schrankfächer zugänglich machen.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und stehe Ihnen für Ihre Fragen zu Verfügung.