

2020 in Kürze

Das Jahr 2020 stand auch für den Bankenombudsman stark im Zeichen der Corona-Pandemie. So war die Ombudsstelle gezwungen, ihre Aktivitäten aufgrund der im März 2020 vom Bund getroffenen Massnahmen innerhalb weniger Tage auf einen Homeoffice-Betrieb umzustellen. Dank seiner modernen Technik und der Reorganisation interner Prozesse konnten die Tätigkeiten des Ombudsman ohne Unterbruch der neuen Situation angepasst werden. Da die Anzahl der telefonischen Anfragen, der schriftlichen Eingänge neuer Ombudsfälle, wie auch der Suchaufträge zu kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten trotz Einschränkungen des öffentlichen Lebens nicht zurückging, sondern im Gegenteil unverändert hoch blieb bzw. sogar zunahm, war die Auslastung der Ombudsstelle im ganzen Berichtsjahr ohne Unterbruch hoch. Die Kunden konnten jedoch im Rahmen der üblichen Bearbeitungszeiten bedient werden. In einigen wenigen Fällen kam es jedoch leider zu Verzögerungen. Dies geschah auch infolge verspäteter Stellungnahmen und Antworten involvierter Parteien.

OMBUDSVERFAHREN

Die Corona-Pandemie führte im Berichtsjahr nicht nur zu organisatorischen Herausforderungen für die Ombudsstelle. Sie manifestierte sich ebenfalls in den Beschwerdefällen. Neben einer grossen Anzahl von verschiedenartigen Fällen zu diversen von den Instituten angebotenen Produkten und Dienstleistungen, musste sich der Ombudsman mit einer Vielzahl von Beschwerden beschäftigen, bei welchen Kunden Opfer krimineller Handlungen von Dritten geworden waren und in der Folge Ansprüche gegen ihre Bank stellten. Der starke Anstieg ist wohl zumindest teilweise auf die Corona-Pandemie zurückzuführen. Die Problematik wird nachstehend unter dem Titel «Betrug» beschrieben. Die Corona-Pandemie, resp. die vornehmlich dadurch beeinflussten Turbulenzen an den Märkten, bestimmten auch die Fälle, auf die unter dem Titel «Kreditfinanzierte Anlagegeschäfte» weiter unten eingegangen wird. Ausgewählte Fälle aus dem gesamten Spektrum der Tätigkeit des Ombudsman finden sich auf den Seiten 20–65.

Im Zuge der erwähnten Marktturbulenzen haben sich diverse Kunden beim Ombudsman darüber beschwert, dass ihre der Bank in Auftrag gegebenen Wertschriftentransaktionen nicht rechtzeitig ausgeführt wurden. Beispiele dazu finden sich in den Fällen 2020/25 und 2020/18. Im Fall 2020/23 war einerseits umstritten, ob der Kunde im Hinblick auf einen befürchteten Kurseinbruch seiner Wertschriften tatsächlich einen Verkaufsauftrag erteilt hatte und ob der Rat der Bank, mit dem Verkauf zuzuwarten, im März 2020 vertretbar gewesen war. Im Kreditbereich musste sich der Ombudsman mit Problemen rund um Corona-Kredite beschäftigen. Stellvertretend dafür

sei auf den Fall 2020/15 hingewiesen, in welchem umstritten war, wie ein aufgrund von zu hohen Umsatzangaben zu hoher Covid-19-Kredit zurückbezahlt werden musste.

Aus dem Kreditbereich behandelte der Ombudsman im Weiteren Fälle, in denen Kunden geltend machten, die Bank habe ihnen die Ausübung einer Kaufoption für ihr Leasingfahrzeug bei Ablauf des Vertrags verweigert. Ein Beispiel dafür findet sich in 2020/16. Im Fall 2020/17 hatten Kunden übersehen, dass sie ihre Festhypothek für den von ihnen gewünschten Wechsel zu einer anderen Bank sechs Monate vor Ablauf hätten kündigen müssen.

Regelmässig werden dem Ombudsman Probleme im Zusammenhang mit Wechselkursen vorgelegt. Im Fall 2020/04 monierte ein Kunde, die Bank habe ihm für eine E-Banking-Transaktion einen bedeutend ungünstigeren Wechselkurs verrechnet, als ihm das System vorgängig indikativ bekanntgegeben habe. Der Kunde im Fall 2020/32 bemängelte einen seiner Ansicht nach überhöhten und intransparenten Wechselkurs für eine Kreditkartentransaktion.

Natürlich ging auch der Wirecard-Skandal im Berichtsjahr nicht spurlos am Ombudsman vorüber. Verschiedene Kunden, welche Verluste mit strukturierten Produkten auf der Wirecard-Aktie, sogenannten Barrier Reverse Convertibles, erlitten, kontaktierten den Ombudsman mit massiven Vorwürfen gegen die Emittenten solcher Produkte. Stellvertretend dafür steht der Fall 2020/26. Ebenfalls ein Anlageverlust war Gegenstand des Falles 2020/24, in welchem primär umstritten war, ob die Bank das Profil der Kundin richtig erstellt und daraus für die Anlageberatung die richtigen Schlüsse gezogen hatte.

Aus dem Bereich der Vorsorgeprodukte behandelte der Ombudsman einen Fall, bei welchem ein Kunde vergessen hatte, die Vorsorgestiftung seiner Bank darüber zu informieren, dass er seine Erwerbstätigkeit über das ordentliche Pensionsalter hinaus fortsetzen und deshalb sein Säule-3a-Guthaben noch nicht beziehen wollte (2020/19). Umstritten war, ob der von der Vorsorgestiftung gemeldete Bezug des Guthabens rückgängig gemacht werden konnte. Im Fall 2020/27 stellte sich die Frage, welcher Preis für die Rücknahme von Säule-3a-Vorsorgefonds massgebend war. Dies gab dem Ombudsman Gelegenheit, wieder einmal das im Anlagefondsbereich sehr wichtige «Forward Pricing» Prinzip zu erläutern. Im Fall 2020/20 bestritt der Kunde ein Verrechnungsrecht, das die Bank aufgrund eines alten Verlustscheins mit seiner Forderung auf Auszahlung des Säule-3a-Guthabens geltend machte.

Unter welchen Umständen ist eine Bank berechtigt, einem Kundenkonto gutgeschriebene Beträge nachträglich zu stornieren? Diese juristisch interessante Frage stellte sich im Fall 2020/03. Die Legitimation von Erben und Willensvollstreckern von verstorbenen Bankkunden wirft ebenfalls regelmässig Fragen auf. Im Fall 2020/21 verweigerte die Bank einem Willensvollstrecker unter anderem mit Hinweis auf eine hängige erbrechtliche Auseinandersetzung die Saldierung eines Kontos. Im Fall 2020/22 stellte sich die Frage, ob die Erben einer in Deutschland verstorbenen Kundin für bestimmte Auskünfte über ein saldiertes Konto einen Erbschein vorlegen müssen oder ob das amtlich eröffnete Testament für ihre Legitimation genügt.

Im Fall 2020/02 war umstritten, ob sich die Bank eine durch einen Geldautomaten ausgestellte Einzahlungsquittung unter den gegebenen speziellen Umständen hatte entgegenhalten lassen müssen. Die Kundin im Fall 2020/01 erreichte den für einen Bonuszins notwendigen Mindestbetrag für jährliche Einzahlungen nur deshalb nicht, weil ihr die Bank im Gegensatz zu den früheren Jahren neu die Portokosten für den Versand des Jahresendauszugs von 85 Rappen belastete, und war damit nicht einverstanden.



Auch im Berichtsjahr gab es Auseinandersetzungen um Gebührenfragen. Im Fall 2020/29 entzog die Bank dem Kunden ohne eine Mitteilung Sonderkonditionen, was zu einer Vervielfachung der Kosten für sein Anlageberatungsmandat führte. Der Kunde wehrte sich dagegen und bat den Ombudsman um Vermittlung.

Schliesslich bearbeitete der Ombudsman mehrere Beschwerdefälle im Zusammenhang mit Steuerfragen. Im Fall 2020/31 wehrte sich eine in einem typischen Offshore-Land domizilierte Gesellschaft dagegen, dass ihr die Bank erhebliche Kosten für Abklärungen eines amerikanischen Steueranwalts zu Steuerrisiken belastet hatte, welche die Bank selber veran-

lasst hatte. Die italienischen Kunden im Fall 2020/30 waren nicht damit einverstanden, dass ihnen die Bank während einer laufenden Festhypothek plötzlich Steuern überwälzte, welche der italienische Fiskus auf den Zinserträgen des Kredits erhob. Die Kundin im Fall 2020/28 ging unter anderem wegen eines falschen Steuerauszugs der Bank davon aus, dass sie Gewinne aus physischem Edelmetall erzielt hatte, welche an ihrem Steuerdomizil steuerfrei gewesen wären. Als sich herausstellte, dass sie vielmehr Inhaberin eines Edelmetallkontos gewesen war und die erzielten Gewinne versteuern musste, machte sie die Bank für den Steuerschaden verantwortlich.



Insgesamt war das Berichtsjahr für die Ombudsstelle anspruchsvoll und herausfordernd, aber auch sehr interessant. In der hohen Zahl der Betrugsfälle sind im Übrigen auch Beschwerden enthalten, welche Institute betrafen, für die der Ombudsman nicht zuständig ist. Er konnte diese Fälle deswegen nicht an die Hand nehmen und erteilte den Kunden lediglich einige Hinweise für mögliche weitere Schritte, wie z. B. die Deponierung einer Strafanzeige.

Im Berichtsjahr sind die betroffenen Banken in der überwiegenden Anzahl der Fälle den Empfehlungen des Ombudsman gefolgt. In rund 20 Fällen folgten die betroffenen Banken seinen Empfehlungen nicht. Der Ombudsman musste diese Kunden an die ordentlichen Gerichte verweisen. In den meisten Fällen ist nicht bekannt, was die Kunden nachher unternommen haben. Insgesamt 6 dieser Fälle betrafen Vorfälligkeitsentschädigungen, bei welchen den Kunden negative Wiederanlagensätze verrechnet wurden. In Bezug auf diese Problematik sind dem Ombudsman bis anhin keine Gerichtsentscheide bekannt, welche die von den Banken im Ombudsverfahren eingenommene Haltung geschützt hätten. Im Berichtsjahr hat er jedoch von zwei Fällen erfahren, in welchen die betroffenen Kunden die Banken nach dem Ombudsverfahren eingeklagt haben. In beiden Fällen anerkannten die Banken gemäss diesen Informationen die Klagen vor Gericht vollumfänglich. In einem Fall geschah dies bereits vor der angesetzten Friedensrichterverhandlung.

FINANZDIENSTLEISTUNGSGESETZ FIDLEG

Die Institution Schweizerischer Bankenombudsman wurde 1992 durch die Schweizerische Bankiervereinigung als Teil der Selbstregulierung der Bankbranche in Form einer Stiftung ins Leben gerufen. Aufgaben, Zuständigkeiten, Verfahrensgrundsätze und Finanzierung der Ombudsstelle sowie die Mitwirkungspflichten der von Anfragen und Beschwerden betroffenen Institute wurden dabei basierend auf einer verbands- und stiftungsrechtlichen Grundlage geregelt. Mit dem vom Bundesrat auf den 1. Januar 2020 in Kraft gesetzten Finanzdienstleistungsgesetz FIDLEG ist zu dieser weiterbestehenden privatrechtlichen Regelung eine diese teilweise überlagernde aufsichtsrechtliche Regelung hinzugekommen.

Im Berichtsjahr waren für den Ombudsman namentlich zwei Elemente dieser Regelung von Bedeutung: einerseits das in Artikel 84 FIDLEG verankerte Erfordernis für Ombudsstellen, die in Streitigkeiten über Rechtsansprüche zwischen Kundinnen und Kunden mit ihrem Finanzdienstleister als Vermittler tätig sind, eine Anerkennung durch das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) zu erlangen, und andererseits die in Artikel 77

FIDLEG niedergelegte Pflicht der gemäss dem Gesetz als Finanzdienstleister qualifizierenden Unternehmen, sich spätestens mit Aufnahme ihrer Tätigkeit einer vom EFD anerkannten Ombudsstelle anzuschliessen.

Bereits Ende November 2019 hatte der Ombudsman entsprechend dem Eidgenössischen Finanzdepartement ein Gesuch um Erteilung der Anerkennung seiner Institution eingereicht, die ihm mit Verfügung vom 24. Juni 2020 denn auch gewährt wurde.

Mit Bezug auf die Anschlusspflicht für Finanzdienstleister war bemerkenswert, dass, obwohl das FIDLEG und mit ihm das Finanzinstitutsgesetz FINIG erst per Anfang 2020 in Kraft getreten waren, beide neuen Finanzmarktgesetze in der Zwischenzeit durch den Gesetzgeber ein erstes Mal revidiert wurden. So beschloss er im Rahmen des Bundesgesetzes vom 25. September 2020 zur Anpassung des Bundesrechts an Entwicklungen der Technik verteilter elektronischer Register in zweifacher Hinsicht eine Einschränkung der Tragweite der für die Anschlusspflicht massgeblichen Bestimmungen in Artikel 77 FIDLEG und Artikel 16 FINIG. Dies, indem einerseits eine ausdrückliche Einschränkung auf das Erbringen von Finanzdienstleistungen nach der Definition in Artikel 3 Buchstabe c FIDLEG eingefügt wurde, und andererseits diejenigen Finanzdienstleister und Finanzinstitute von der Anschlusspflicht ausgenommen wurden, die Finanzdienstleistungen ausschliesslich gegenüber institutionellen oder professionellen Kunden nach den Definitionen in Artikel 4 Absatz 3 bzw. 4 FIDLEG erbringen.

Gemäss den für ihn geltenden Regularien wirkt der Schweizerische Bankenombudsman für die Kundinnen und Kunden der Mitgliedsinstitute der Schweizerischen Bankiervereinigung als unabhängige und neutrale Informations- und Vermittlungsstelle, wobei er sich mit Fragen und Beschwerden zu Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäften befasst, die mit einem solchen Institut getätigt wurden. Diejenigen Institute, die unter den neuen Finanzmarktgesetzen einer Anschlusspflicht an eine anerkannte Ombudsstelle unterstehen, müssen sich gegenüber ihrer Aufsichtsbehörde über einen Anschluss ausweisen können. Zudem unterstehen die Ombudsstellen einer gesetzlichen Pflicht, die zuständigen Aufsichtsbehörden über die ihnen angeschlossenen Finanzdienstleister zu informieren. Der Ombudsman hat daher im Berichtsjahr 307 ihm von der Schweizerischen Bankiervereinigung gemeldeten Instituten eine schriftliche Anschlussbestätigung ausgestellt und diese der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA gemeldet.

Seit der Aufnahme seiner Tätigkeit 1993 waren Fragen und Beschwerden betreffend Geschäfte mit ausländischen Niederlassungen von Instituten ausdrücklich von der Zuständigkeit des Schweizerischen Bankenombudsman ausgenommen. Das FIDLEG sieht nun aber vor, dass auch ausländische Institute, die Finanzdienstleistungen an Kundinnen und Kunden in der Schweiz erbringen, zum Anschluss an eine anerkannte Ombudsstelle verpflichtet sind. Da der Schweizerische Bankenombudsman gemäss der erklärten Absicht seiner Stifterin, der Schweizerischen Bankiervereinigung, für alle von ihr bestimmten Institute, die einer gesetzlichen Anschlusspflicht an eine Ombudsstelle unterstehen, als Ombudsstelle zur Verfügung stehen soll, hat der Stiftungsrat eine Erweiterung der Zuständigkeit des Ombudsman beschlossen.

Neben der Anschlusspflicht, der Pflicht zur Teilnahme an Vermittlungsverfahren und der Pflicht, finanzielle Beiträge an die Ombudsstelle zu leisten, obliegt den Finanzdienstleistern nach FIDLEG neu auch eine gesetzliche Pflicht, die Kunden über die Möglichkeit eines Vermittlungsverfahrens durch die Ombudsstelle zu informieren. Diese Pflicht greift zu verschiedenen Zeitpunkten bzw. bei verschiedenen Gelegenheiten:

- beim Eingehen einer Geschäftsbeziehung
- bei Zurückweisung eines vom Kunden geltend gemachten Rechtsanspruchs
- jederzeit auf Anfrage

Aus Sicht des Ombudsman am nützlichsten ist wohl die Information spezifisch bei der Zurückweisung eines Rechtsanspruchs. Allerdings gilt es dabei für die Institute darauf zu achten, dass keine Leerläufe produziert werden. Dies kann geschehen, wenn Finanzdienstleister Rechtsansprüche, mit denen sie konfrontiert werden, nicht ausreichend gründlich geprüft und stufengerecht entschieden haben, bevor sie den Kunden an die Ombudsstelle verweisen. Dasselbe gilt, wenn sie nicht transparent und nachvollziehbar dem Kunden ihre Position und Argumente kommuniziert haben. Im Sinne des Grundsatzes der Subsidiarität tritt der Ombudsman normalerweise erst auf ein Vermittlungersuchen ein, wenn der Kunde das Institut schon selber schriftlich mit seiner Beschwerde und seiner Forderung konfrontiert und dieses, wenn es nicht bereit ist, der Forderung des Kunden zu entsprechen, ihm eine schriftliche und mit einer Begründung versehene Antwort erteilt hat. Verweist ein Institut den Kunden an den Ombudsman, bevor dies geschehen ist, bleibt dem Ombudsman in der Regel nichts anderes übrig, als das Versäumte im Rahmen des Ombudsverfahrens nachzuholen, was leider oft zu zusätzlichem Aufwand führt und für die Bank zudem mit zusätzlichen Kosten verbunden ist.

BETRUG

Im Corona-Jahr hatten Betrüger bekanntlich Hochkonjunktur. Bedingt durch den Lockdown geschah dies vornehmlich im Umfeld des Internets. Der Begriff «Betrug» wird nachfolgend im umgangssprachlichen Sinn verwendet, nicht im wesentlich präziser gefassten Sinn des Betrugstatbestands im Schweizerischen Strafgesetzbuch.

Betrügern gelingt es leider regelmässig, Bankkunden zu täuschen und dazu zu bringen, unter falschen Vorstellungen über ihre Bankguthaben zu verfügen. Dies kann dadurch geschehen, dass sie am Schalter oder am Geldautomaten Bargeld beziehen und Betrügern oder ihren Hilfspersonen übergeben. In anderen Fällen tätigen sie unter falschen Vorstellungen über die Verwendung des Geldes Vergütungen oder belasten ihre Kreditkarten. Solche Transaktionen werden unter dem neudeutschen Begriff «APP» oder «Authorised Push Payment» zusammengefasst. Das heisst, dass unstreitig ist, dass der Bankkunde die fraglichen Transaktionen in Auftrag gegeben hat. Er wurde aber in Bezug auf die Beweggründe, welche den Banktransaktionen zugrunde lagen, von den Betrügern erfolgreich getäuscht und hatte falsche Vorstellungen darüber, wie das mit den Transaktionen verschobene Geld verwendet wird. Nach dem Bekanntwerden solcher Betrügereien ist oft schwer nachvollziehbar, wie es zur erfolgreichen Täuschung der Opfer hat kommen können, was diese regelmässig neben dem finanziellen Verlust zusätzlich psychisch zum Teil schwer belastet.

Eine andere Fallgruppe betrifft Vorgänge, bei welchen sich Betrüger direkt Zugang zu den Bankguthaben der Kunden verschaffen, indem sie zum Beispiel Transaktionen mit gefälschten Unterschriften auslösen oder, heute wohl häufiger, sich die Zugangsdaten der Kunden für das E-Banking beschaffen und damit Vergütungen zu ihren Gunsten auslösen. Oder sie versuchen, an die Bankkarten und die PIN-Codes der Kunden zu gelangen, mit welchen sie dann Geld beziehen oder Online-Käufe tätigen. Neue technische Entwicklungen und Produkte werden dabei schnell und genau auf Schwachstellen analysiert und können Betrügern neue Tätigkeitsfelder bieten, wie z. B. die Verwendung von Kreditkarten in sogenannten Digital Wallets wie Apple Pay oder Samsung Pay. Zwischen den Finanzdienstleistern und den Kriminellen findet ein eigentlicher Wettlauf statt. Kriminelle entwickeln immer neue Methoden, um illegal an das Geld der Kunden der Finanzdienstleister heranzukommen. Die Finanzdienstleister versuchen, dies mit Warnhinweisen an die Kunden und mit dem Schliessen von potentiellen Schwachstellen zu verhindern.

In aller Regel ist es für die geschädigten Kunden nicht möglich, ihr Geld von den Tätern wieder erhältlich zu machen. Dies deshalb, weil diese meistens nicht ermittelt werden können. Oft sind es vermutlich gut organisierte, international tätige Banden, welche hinter diesen kriminellen Handlungen stehen. In den seltenen Fällen, in welchen es gelingt, eines Täters habhaft zu werden, ist dieser regelmässig nicht in der Lage, den Schaden zu ersetzen. Dem Ombudsman werden all diese Fälle vorgelegt, weil die Kunden der Ansicht sind, dass die Bank ihnen das verlorene Geld zurückerstatten müsse, da sie Sorgfaltspflichten verletzt habe, und diese die Rückerstattungsbegehren zurückgewiesen hat.

Im Gegensatz zu den Erwartungen gewisser Kunden ist es keineswegs so, dass eine Bank automatisch für Schäden haftet, welche Opfer von kriminellen Handlungen widerfahren. Das schweizerische Recht geht vielmehr davon aus, dass in erster Linie derjenige einen Schaden tragen muss, welcher ihn erleidet. Lediglich in Ausnahmefällen muss ein Dritter für einen Schaden einstehen. Eine Bank haftet in der Regel nur dann, wenn sie in schuldhafter Weise eine Vertragsverletzung begangen hat und damit einem Kunden in sogenannt adäquat kausaler Weise einen Schaden verursacht hat. Von adäquater Kausalität spricht man dann, wenn die Vertragsverletzung nach der allgemeinen Lebenserfahrung und dem gewöhnlichen Lauf der Dinge geeignet ist, den in Frage stehenden Schaden zu bewirken. Ob im Einzelfall eine Haftung der Bank gegeben ist, entscheidet sich nach den konkreten Umständen unter Beizug der anwendbaren gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen, sowie der einschlägigen Rechtsprechung und der juristischen Lehre. Bei der Behandlung der Fälle lässt der Ombudsman auch Billigkeitsüberlegungen einfließen, da die einzelnen Kunden von solchen kriminellen Handlungen regelmässig schwer getroffen werden.

Erteilt ein Kunde einen Zahlungsauftrag, gehört es zu den Pflichten der Bank, mit gebührender Sorgfalt abzuklären, ob er zur Erteilung berechtigt ist, d. h. eine sogenannte Legitimationsprüfung durchzuführen. Wird der Auftrag manuell erteilt, erfolgt diese üblicherweise mit einer Prüfung der Unterschriftsberechtigung und dem Abgleichen der Unterschrift mit einem hinterlegten Muster. Wird er elektronisch erteilt, gilt diejenige Person als legitimiert, welche sich mit den vereinbarten Legitimationsmitteln in das System einloggt. Fällt die Legitimationsprüfung positiv aus, muss die Bank den Auftrag zeitgerecht ausführen. Eine Prüfung der Motive des Kunden für die Zahlung oder der Integrität des Zahlungsempfängers gehört nicht zu den Pflichten der Bank. Es obliegt vielmehr dem Kunden, sich zu vergewissern, dass er den Auftrag wie erteilt ausführen will und den Empfänger zu prüfen.

Oft behaupten Kunden, die Bank habe eine Sorgfaltspflichtverletzung begangen, indem sie Geldwäschereivorschriften verletzt hat. Unter diesen ist die Bank grundsätzlich verpflichtet, bei ungewöhnlichen Transaktionen gegebenenfalls weitere Abklärungen zu tätigen. Diese Pflichten obliegen aber primär der Empfängerbank, welche das Geld einem Kundenkonto gutschreiben muss. Der Absenderbank dürfte die Herkunft der Gelder bekannt sein. Zudem dienen die Geldwäschereivorschriften nicht dazu, einen Kunden vor Schäden durch unbedachte eigene Verfügungen zu schützen.

Werden Karten wie z. B. Debit- oder Kreditkarten missbraucht, übernimmt die Kartenherausgeberin in der Regel dann eine Haftung, wenn der Kunde die in den Kartenbedingungen aufgeführten Sorgfaltspflichten vollumfänglich eingehalten hat. Gemäss der Beobachtung des Ombudsman wurde der Katalog der in solchen Kartenbedingungen aufgeführten Sorgfaltspflichten in den letzten Jahren tendenziell umfangreicher, was mit neuen Einsatzmöglichkeiten der Karten erklärt werden kann. Zusätzlich werden diese Sorgfaltspflichten zulasten der Kunden zunehmend strenger interpretiert.

Auf den Seiten 30–42 finden sich unter dem Titel «Betrug» eine Auswahl von Fällen, welche der Ombudsman im Berichtsjahr behandelte. Eine Anzahl Kunden legte dem Ombudsman Beschwerden vor, welche er unter dem Begriff «Broker-Fälle» zusammenfasste. Diese Kunden wurden von Betrügern dazu gebracht, Gelder für angebliche Anlagegeschäfte an Broker zu überweisen. Die Gelder verschwanden in der Folge, entweder weil sie zweckentfremdet wurden oder weil sie durch Verluste mit hochspekulativen Geschäften aufgezehrt wurden. Die Kunden warfen den Banken vor, sie nicht vor den Zahlungen gewarnt zu haben. Ein Beispiel dafür ist der Fall Nummer 2020/07.

Während diese Kunden sich auf den Standpunkt stellten, die Bank habe ihre Aktivitäten zu wenig kontrolliert, beschwerte sich die Kundin im Fall 2020/08 über ein Zuviel an Kontrolle. Der Bank waren Überweisungsaufträge dieser Kundin als ungewöhnlich aufgefallen. Sie wollte damit Geld an eine Internetbekanntschaft im Ausland überweisen. Die Bank vermutete einen sogenannten «Romance Scam» und versuchte, die Kundin von diesen Überweisungen abzuhalten. Sie verrechnete ihr für ihren Aufwand Gebühren, welche die Kundin schliesslich nicht bezahlen wollte.

Im Fall 2020/09 stellte sich die Frage, ob der Kunde seine Sorgfaltspflichten im Umgang mit seiner Prepaid-Karte erfüllt hatte. Er erkannte nicht, dass ein Geldautomat so manipuliert war, dass Kriminelle Zugang zur Karte und dem dazugehörigen

PIN-Code erhielten. Dieselbe Frage stellte sich auch im Fall 2020/10, bei welchem die Kundin eine Phishing-Website als echt betrachtet und darauf für die Bezahlung einer Paketsendung ihre Kartendaten eingegeben hatte. In beiden Fällen stellten sich die Kartenherausgeber auf den Standpunkt, die Kunden, welche mit den Kartendaten eine übliche Transaktion tätigen wollten, hätten die Kartendaten an unberechtigte Dritte weitergegeben, was eine Sorgfaltspflichtverletzung darstelle. Der Ombudsman sah sich dabei an einen äusserst unglücklichen Fall erinnert, welcher ihm 2015 vorgelegt wurde, als eine Bank zum gleichen Schluss kam, weil Kunden, welche Opfer eines Raubüberfalles geworden waren, unter unmittelbarer Todesdrohung mit einer vorgehaltenen Schusswaffe ihre Kartendaten preisgegeben hatten (Jahresbericht 2015/13).

In mehreren dem Ombudsman vorgelegten Fällen gelang es Kriminellen, die Kreditkarten von Kunden in einem Digital Wallet (Samsung Pay oder Apple Pay) zu registrieren und damit von den Kunden nicht autorisierte Transaktionen zu tätigen. Ein Beispiel dafür ist der Fall 2020/11. Als besonders stossend empfinden die Kunden dabei jeweils, dass die Transaktionen auch bei unmittelbarer Entdeckung und Meldung nicht mehr gestoppt werden können, da die Hinterlegung der Kreditkarte in einem Digital Wallet üblicherweise mit einer sogenannten 2-Faktoren-Authentifizierung erfolgt, d. h. mittels einer Bestätigung durch Verwendung eines Codes, welcher auf ein vorgängig von den Kunden registriertes Mobiltelefon versandt wurde.

Die Fälle 2020/12 und 2020/13 behandeln Schadenersatzforderungen von Kunden, auf deren Konten sich unbekannte Betrüger mit einem sogenannten Phishing-Angriff via E-Banking Zugriff verschafft hatten. Sie zeigen, dass die Banken durchaus unterschiedlich mit solchen Fällen umgehen. Im Fall 2020/14 machte ein solcher Kunde die Empfängerbank für einen Teil des Schadens verantwortlich, da diese seiner Ansicht nach Geldwäschereibestimmungen verletzt hatte.

Was kann man aus all diesen Vorfällen für Schlüsse ziehen? Kunden müssen bei Geldtransaktionen vorsichtig sein und Angaben von Dritten mit der nötigen Sorgfalt hinterfragen. Sie sollten die regelmässigen Warnungen der Finanzinstitute, der Polizei und der Presse vor Aktivitäten von Betrügern ernst nehmen. Die Betrüger gehen raffiniert vor und passen ihr Verhalten rasch den Verhältnissen an, was das Corona-Jahr deutlich gezeigt hat. Es gibt durchaus Fälle, bei denen Banken zumindest einen Teil eines Schadens decken. Die Banken können jedoch nicht als allgemeines Auffangnetz für jegliche Schäden dienen, welche Bankkunden durch kriminelle Handlungen erleiden.

KREDITFINANZIERTER ANLAGEGESCHÄFTE

Verschiedene Banken bieten Kunden an, ihr Anlagevolumen mittels Wertschriftenkrediten zu erhöhen. Im Berichtsjahr sah der Ombudsman sogar Angebote für Wertschriftenkredite zu Zinssätzen von 0%. Dieses Geschäft ist für die Banken deshalb attraktiv, weil ihnen einerseits die Kreditgewährung als solche Ertragsmöglichkeiten einräumt und sie andererseits am erhöhten Anlagevermögen resp. an den damit verbundenen Transaktionen Geld verdienen können. Kunden erhalten mit den kreditfinanzierten Anlagen höhere Gewinnchancen, wenn sich die Märkte gemäss ihren Vorstellungen entwickeln. Geschieht allerdings das Gegenteil, erleiden sie ebenso höhere Verluste, als wenn sie lediglich ihr eigenes Geld investiert hätten. Im Extremfall müssen sie nach dem Verlust ihrer Anlagen der Bank noch eine ungedeckt gebliebene Kreditforderung zurückzahlen. Kreditfinanzierte Anlagen eignen sich deshalb nur für Kunden mit einer entsprechend hohen Risikofähigkeit und Risikobereitschaft.

Beim klassischen Lombardkredit, welcher zur Finanzierung von bei der Bank gehaltenen Anlagen dient, ist der Kunde verpflichtet, stets eine genügende Deckung aufrecht zu erhalten. Die Höhe der Deckung legt die Bank üblicherweise nach ihrem Ermessen fest, wobei sie sich je nach den herrschenden Marktverhältnissen die jederzeitige Anpassung derselben vorbehält. Üblich ist, dass sie Anlagen je nach Art bis zu einem bestimmten Wert, dem Belehnungswert, belehnt. Der Prozentsatz, welchen sie zur Bestimmung des Belehnungswerts vom Börsenwert der Anlage abzieht, wird Marge genannt.

Verletzt der Kunde die Pflicht, genügend Deckung zu stellen, ist die Bank berechtigt, die vom Kunden als Sicherheit verpfändeten Vermögenswerte im nötigen Umfang zu verwerten. Dies erfolgt nach einer vorgängigen Aufforderung an den Kunden, innert einer von der Bank bestimmten Frist Nachdeckung zu liefern oder den Kredit zu reduzieren, ansonsten eine Zwangsverwertung durchgeführt wird. Eine solche Aufforderung nennt man «Margin Call». Gemäss dem Bucheffektengesetz ist eine solche vorgängige Ankündigung zwingend. Lediglich qualifizierte Anleger können im Voraus darauf verzichten. Die juristische Lehre geht jedoch davon aus, dass eine Zwangsverwertung in Ausnahmesituationen auch ohne vorgängige Ankündigung erfolgen kann. Dies sehen die einschlägigen Verträge der Banken in der Regel auch vor.

Kunden wenden sich regelmässig mit Beschwerden an den Ombudsman, welche auf Situationen mit grossen Marktunruhen zurückzuführen sind, wie sie im Berichtsjahr im März aufgrund der Corona-Krise beobachtet werden konnten. Im

Fall 2020/05 war umstritten, ob die Bank eine Zwangsverwertung ohne vorgängige Ankündigung hatte durchführen dürfen. Zudem argumentierte der Kunde, die Zwangsverwertung sei voreilig und zu einem ungünstigen Zeitpunkt durchgeführt worden, da absehbar gewesen sei, dass sich die Kurse wieder erholen würden.

Tatsächlich scheint es rückblickend häufig so, dass Zwangsverwertungen jeweils im ungünstigsten Zeitpunkt erfolgen, nämlich dann, wenn die Kurse am Tiefsten sind. In solchen Situationen leidet ein Kunde mit kreditfinanzierten Anlagen in der Regel nicht nur unter der Verminderung seiner Vermögenswerte durch die negative Kursentwicklung. Manchmal reduzieren die Banken wegen der Turbulenzen und der damit verbundenen Unsicherheiten auch die Belehnungswerte der Sicherheiten, was den negativen Effekt auf die Deckungssituation eines Kredits noch zusätzlich verstärkt.

Erfahrungsgemäss gibt es nach Kursstürzen irgendwann wieder Kurserholungen. Diese waren im Berichtsjahr nach den Turbulenzen im März überraschend stark. Es gab Stimmen in den Märkten, welche solche Erholungen prognostiziert hatten. Andere Stimmen waren pessimistischer oder sagten gar rabenschwarze Szenarien voraus. Wie dem auch sei, eine zukünftige Kursentwicklung muss nach Ansicht des Ombudsman grundsätzlich als unsicher betrachtet werden. Im Gegensatz zu einem Kunden, welcher lediglich sein eigenes Geld anlegt, kann einer, welcher kreditfinanzierte Anlagen tätigt, zwischenzeitliche Kurseinbrüche nicht einfach aussitzen, sondern muss seinen Verpflichtungen aus den Kredit- und Pfandverträgen jederzeit nachkommen. Ob eine Bank zu einer Zwangsverwertung berechtigt war, darf man nicht rückwirkend und in Kenntnis der tatsächlichen Kursentwicklung beurteilen.

Diverse Banken offerieren dem breiten Publikum Handelsaktivitäten auf Internetplattformen. Sie gewähren den Kunden zu diesem Zweck Handelslimiten, so dass diese Transaktionen mit teilweise hohen Hebelwirkungen tätigen können, sogenanntes «Leveraged Trading». Mit einem verhältnismässig geringen Einsatz von Eigenmitteln, welche zur Sicherstellung der Kurschwankungen eines Basiswerts dienen, bewegen die Kunden damit hohe Handelsvolumen. Als Basiswerte dienen unter anderem Währungen und Rohstoffe. Die betreffenden Banken offerieren solche Dienstleistungen in der Regel ohne dazugehörige Beratung. Die Plattformen dienen lediglich zur Abwicklung der Kundenaufträge, d. h. das Geschäft erfolgt «execution only». In den Verträgen, welche die Kunden zu diesem Zweck mit den Banken abschliessen, bestätigen sie üblicherweise, dass sie die Risiken dieser Geschäfte verstehen und über genügend Mittel verfügen, um diese zu tragen.

Gemäss der Feststellung des Ombudsman glauben viele Kunden, dass diese Risiken auf den Verlust des eingesetzten Eigenkapitals beschränkt sind, da die Transaktionen auf den Handelsplattformen gemäss ihren Erwartungen rechtzeitig automatisch geschlossen werden, damit ihnen keine weitergehenden Verluste entstehen. Der Ombudsman kann nachvollziehen, dass bei gewissen Kunden aufgrund von Marketingmaterial ein solcher Eindruck besteht. Dem ist jedoch nicht so. Auch bei diesen Geschäften stehen einem erheblichen Gewinnpotential ebenso erhebliche Verlustrisiken gegenüber, welche bei gewissen Geschäftsarten theoretisch gar unbegrenzt sind. Liest man die erwähnten Verträge genau durch, werden darin sämtliche erdenklichen Risiken den Kunden übergeben, inklusive dem Risiko für die jederzeitige Funktionsfähigkeit der Handelsplattform und der Korrektheit der darauf abgebildeten Preise.

Aufgrund der Beschwerden, welche der Ombudsman nach auffälligen Marktbewegungen regelmässig erhält, hat er gewisse Zweifel daran, dass die betroffenen Kunden die Risiken der von ihnen getätigten Geschäfte tatsächlich verstanden haben. Gleichzeitig bestehen auch Zweifel daran, dass sie durchwegs finanziell in der Lage sind, die eingegangenen Risiken zu tragen. Die Kunden berichten nach solchen Ereignissen regelmässig von Fehlfunktionen der Handelsplattformen und von mangelndem resp. überlastetem Kundendienst. Sie sehen sich oft hohen ungedeckten Forderungen der Banken gegenüber, welche ihre finanziellen Verhältnisse gemäss ihrer Darstellung weit übersteigen. Die betroffenen Banken zeigen sich im Ombudsverfahren in der Regel unnachgiebig. Illustrativ ist der Fall 2020/06.

Den Ombudsman erreichen im Übrigen sowohl Beschwerden von Kunden, welche geltend machen, die Bank habe ihre Positionen voreilig geschlossen und hätte eine von ihnen erwartete Kurserholung abwarten müssen, wie auch solche, in denen Kunden geltend machen, die Bank habe ihnen zu hohe Kredite gewährt und habe ihre Positionen zu zögerlich resp. zu spät geschlossen und ihnen dadurch einen Schaden verursacht. Zu diesem letzten Argument ist zu bemerken, dass gemäss der dem Ombudsman bekannten schweizerischen Rechtsprechung Vorschriften zur Belehnung und zur Einhaltung von Mindestmargen primär zum Schutz der Banken vor Verlusten dienen und den Kunden bei einer Verletzung solcher Vorschriften gestützt darauf in der Regel keine Schadenersatzansprüche zustehen.

ZAHLEN IN KÜRZE

Im Laufe des Berichtsjahres sind dem Bankenombudsman insgesamt 2175 Fälle unterbreitet worden, 822 schriftliche sowie 1353 mündliche, was einer Zunahme von 8% gegenüber dem Vorjahr entspricht.

2142 Fälle hat der Ombudsman im Berichtsjahr erledigt und abgeschlossen, 1353 mündliche und 789 schriftliche, was einer Zunahme von 10% bei den schriftlichen und 4% bei den mündlichen Fällen entspricht. Im Total beträgt die Zunahme der Anzahl abgeschlossener Fälle 6% gegenüber dem Vorjahr (2013 Fälle).

Der Anteil der Kundinnen und Kunden aus dem Ausland nahm ab und beträgt noch 25% (Vorjahr 36%). Demgegenüber stammen rund 54% der Fälle aus der deutschen Schweiz (Vorjahr 43%). Der Anteil aus der italienischen Schweiz hat leicht ab-, derjenige aus der französischen Schweiz leicht zugenommen.

Das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» mit 449 Fällen im Berichtsjahr stellt das grösste Sachgebiet dar. Dessen prozentualer Anteil ist jedoch leicht zurückgegangen, um 5% auf neu 57%. Stark zugenommen haben demgegenüber die beiden Sachgebiete «Börse, Depot» (um 49% auf 103 Fälle) und «Kredite, Hypotheken» (um 40% auf 143 Fälle), wie auch deren Anteile innerhalb aller Sachgebiete um 3%, respektive 4%.

Bei der Frage nach der Problemursache ist das Thema Abwicklung wie im Vorjahr die häufigste. Die Anzahl stieg um 12% auf 285 Fälle (Vorjahr 254). 164 dieser Fälle (58%) betrafen das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» und weitere 54 Fälle (19%) den Bereich «Kredite, Hypotheken». Die zweithäufigste Problemursache bei den abgeschlossenen schriftlichen Fällen bildeten wiederum Gebührenfragen (140 Fälle), was einem Anteil von 18% entspricht.

Auffällig zeigt sich die Entwicklung der Fälle im Zusammenhang mit Betrug. Die Anzahl hat im Berichtsjahr um knapp 80% auf 119 Fälle zugenommen und die Problematik betrifft alle Sachgebiete. Das Thema Betrug war mit 15% die drittwichtigste Problemursache im Jahr 2020. Immer öfters, bei 75 Fällen im Berichtsjahr (Vorjahr 35) steht eine «Restriktion Bank» als Ursache des Problems fest, wenn zum Beispiel ein Finanzinstitut die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung, den Abschluss eines Geschäfts, die Erbringung einer Dienstleistung oder die Befolgung einer Weisung ablehnt.

In insgesamt 89% der Fälle blieb der Streitwert unter 200 000 CHF und in 86% betrug er maximal 100 000 CHF.

Im Berichtsjahr intervenierte der Ombudsman bei 241 Fällen, was einem Anteil von 31% (Vorjahr 26%) am Total aller Fälle oder 37% der Fälle mit Vermittlungersuchen entspricht. In 162 Fällen oder zwei Dritteln der Interventionen durch den Ombudsman erachtete dieser nach vertiefter Faktenanalyse eine Korrektur durch das Finanzinstitut als angezeigt. In 87% dieser Fälle hat sich das Finanzinstitut der Meinung des Ombudsman angeschlossen und ist den Kunden entgegengekommen.

Alle detaillierten statistischen Angaben finden sich im Kapitel «Zahlen und Fakten» auf den Seiten 66–77.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Coronabedingt hat die jeweils Mitte Jahr stattfindende Medienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman im Jahr 2020 erstmals online via Zoom-Konferenz durchgeführt werden müssen. Die Anzahl der teilnehmenden Journalistinnen und Journalisten war grösser als bei einer Konferenz mit physischer Präsenz, was den Ombudsman dazu bewog, diese Form der Konferenz auch in Zukunft beizubehalten.

Der Grossteil der regelmässig ausgetragenen jährlichen Sitzungen, wie z. B. die der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) sowie der Weltkonferenz der Finanzdienstleistungsombudsstellen (INFO Network), fanden ebenfalls online statt, erlaubten aber trotzdem einen wertvollen Gedankenaustausch mit den wichtigsten Exponenten im Ausland.

Auch im aussergewöhnlichen Jahr 2020 gingen viele Medienanfragen zu spezifischen Bankfachthemen ein. Zahlreiche Kontakte mit Exponenten in Konsumentenschutzorganisationen sowie Vertretern diverser Finanzinstitute erlaubten die Besprechung grundsätzlicher wie auch bankspezifischer Themen, auch wenn sie fast ausschliesslich per Telefon- oder Videokonferenz stattfanden. Ausserdem engagierten sich Vertreter der Ombudsstelle auch im Berichtsjahr wieder – notabene ebenfalls online – an öffentlichen Paneldiskussionen sowie Lehrveranstaltungen an Hochschulen.

KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE

Seit 1996 amtiert der Bankenombudsman neben seiner angestammten Tätigkeit auch als zentrale Anlaufstelle für die Suche nach kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er im Berichtsjahr 453 neue Suchanfragen erhalten (ein Rückgang von 3% verglichen mit dem Vorjahr), die sich jeweils auf Vermögenswerte eines oder mehrerer vermuteter Bankkunden bezogen. Von diesen und den noch aus dem Vorjahr pendenten Suchanfragen wurden 458 Anfragen (plus 8%) als ausreichend legitimiert betrachtet und folglich 517 (plus 11%) vermutete Bankkunden in der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgefragt. Im Berichtsjahr konnten die Vermögenswerte von insgesamt 28 kontaktlosen Kundenbeziehungen (Konto-/Depotwerte von 3,6 Millionen CHF und der Inhalt eines Schrankfachs) berechtigten Personen zugänglich gemacht werden. Drei 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 599 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen Werte von 118,8 Millionen CHF sowie den Inhalt von 63 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben finden sich auf den Seiten 78–81.

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 in den Vorjahren gering und beschränkte sich neben allgemeinen telefonischen Auskünften auf wenige Fälle, bei denen die publizierende Bank gemahnt werden musste, weil sie bei ihr eingegangene Anträge (zu) lange nicht beantwortet hatte, oder bei denen 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 Telefonkonferenzen abgehalten.

Nähere Informationen zu den massgeblichen Richtlinien und den Möglichkeiten zur Suche nach Vermögenswerten bei Banken in der Schweiz: www.bankingombudsman.ch/kontosuche

