

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 1. Juli 2021

Referat von Marco Franchetti Schweizerischer Bankenombudsman

Die Anerkennung des Bankenombudsman als Ombudsstelle gemäss FIDLEG im Juni 2020 hat zu gewissen Anpassungen geführt. Seine Tätigkeit wurde aber dadurch nicht wesentlich beeinflusst.

Anlässlich der letzten Jahresmedienkonferenz vom 2. Juli 2020 habe ich Ihnen mitgeteilt, dass der Bankenombudsman im Juni 2020 vom Eidgenössischen Finanzdepartement erwartungsgemäss als Ombudsstelle gemäss FIDLEG anerkannt wurde. Der Ombudsman ist seit bald 30 Jahren im Rahmen der Selbstregulierung der Bankbranche tätig. Die Stiftung wurde durch die Schweizerische Bankiervereinigung (SBVg) als Trägerin einer unabhängigen Auskunft- und Vermittlungsstelle für Bankkunden ins Leben gerufen.

Nachdem seine angestammte Tätigkeit als Muster für die neu eingeführten Vorschriften zur Vermittlung unter dem Titel Ombudsstellen im FIDLEG dienen und der Ombudsman in deren Ausarbeitung involviert war, führte diese Anerkennung zu keinen wesentlichen Veränderungen seiner Tätigkeit.

Neu müssen sich die Unternehmen, welche gemäss FIDLEG Finanzdienstleistungen in der Schweiz erbringen, zwingend einer Ombudsstelle anschliessen. Die Ombudsstellen müssen die zuständigen Aufsichtsstellen zudem über die ihnen angeschlossenen Finanzdienstleister informieren. Der Bankenombudsman hat daher im Berichtsjahr 307 Instituten eine schriftliche Anschlussbestätigung ausgestellt und meldete diese der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA.

Das FIDLEG bestimmt, dass sich auch ausländische Finanzinstitute einer Ombudsstelle anschliessen müssen, wenn sie Finanzdienstleistungen an Kunden mit Wohnsitz in der Schweiz erbringen. Die Zuständigkeit des Bankenombudsman wurde erweitert, sodass dieser für alle mit der SBVg verbundenen Institute zur Verfügung stehen kann, welche einer gesetzlichen Anschlusspflicht gemäss FIDLEG unterliegen.

Gemäss FIDLEG müssen die Finanzdienstleister ihre Kunden neu über die Möglichkeit eines Vermittlungsverfahrens durch eine Ombudsstelle informieren. Diese Pflicht besteht beim Eingehen einer Geschäftsbeziehung, bei Zurückweisung eines vom Kunden geltend gemachten Rechtsanspruchs und jederzeit auf Anfrage.

Die Pflicht der Finanzdienstleister, die Kunden bei Ablehnung eines Anspruchs auf die Möglichkeit eines Ombudsverfahrens hinzuweisen, ist für den Ombudsman besonders wichtig. Leider macht dieser regelmässig die Erfahrung, dass Banken unzufriedene Kunden direkt an ihn weiterverweisen, ohne dass ihre eigene Fachstelle den Fall behandelt hat. Da der Ombudsman die Positionen beider Parteien kennen muss, bevor er tätig werden kann, bleibt ihm dann nichts anderes übrig, als das Versäumte nachzuholen. Die Bank wird dann als erstes aufgefordert, die

Beschwerde angemessen zu bearbeiten, was häufig mit erhöhtem Aufwand und Mehrkosten für diese verbunden ist.

Covid-19 und kreditfinanzierte Anlagegeschäfte

Die Ombudsstelle konnte sich rasch auf die Corona-Situation anpassen und erbrachte ihre Dienstleistungen jederzeit im gewohnten Umfang. Die Pandemie schlug sich teilweise in den Beschwerdefällen nieder. So führten die Marktturbulenzen insbesondere im März 2020 zu Anlageverlusten. Kunden, welche in der Hoffnung auf überdurchschnittliche Gewinne kreditfinanzierte Anlagegeschäfte tätigten, traf dies häufig besonders schmerzlich. In einer solchen Situation treten weniger die Chancen, sondern vor allem die überdurchschnittlichen Risiken solcher Geschäfte zutage.

Es meldeten sich verschiedene Kunden beim Ombudsman, welche von Zwangsliquidationen betroffen waren und geltend machten, die Bank sei dabei nicht korrekt vorgegangen.

Zunahme von Betrugsfällen

Der Ombudsman war im Berichtsjahr mit einer überdurchschnittlichen Anzahl von Fällen im Zusammenhang mit einem Betrug konfrontiert. Entsprechend machten Kunden gegenüber der Bank Schadenersatzansprüche geltend. Entweder gelang es Betrügern, die Kunden unter Vorspiegelung falscher Tatsachen zu bewegen, Ihnen ab ihrem Bankkonto Geld zu überweisen. Oder ihnen Zahlungen per Kreditkarten zukommen zu lassen. Auch gelang es ihnen, sich mittels gestohlener Karten und/oder der Erschleichung von Zugangscodes Zugriff auf die Guthaben der Kunden zu verschaffen.

Die Tathergänge sind dabei äusserst vielseitig und teilweise sehr raffiniert. Einige repräsentative Beispiele finden Sie wiederum im Jahresbericht oder auf der Webseite. Die Täter sind regelmässig nicht greifbar oder nicht in der Lage, die ertrogenen Gelder zurückzuerstatten. Viele Kunden glauben, dass die Bank automatisch für Schäden haftet, welche sie als Opfer solcher Betrügereien erleiden. Das ist leider keineswegs der Fall. Das schweizerische Recht geht vielmehr davon aus, dass grundsätzlich derjenige einen Schaden tragen muss, der ihn erleidet.

Der Schaden kann nur ausnahmsweise auf einen Dritten abgewälzt werden. Eine Bank haftet in der Regel nur dann, wenn sie dem Kunden durch eine Verletzung ihrer vertraglichen Sorgfaltspflichten in sogenannt adäquat kausaler Weise einen Schaden verursacht hat. Ob im Einzelfall eine Haftung gegeben ist, entscheidet sich nach den konkreten Umständen unter Beizug der anwendbaren gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen, der Rechtsprechung und der juristischen Lehre. Eine Haftung der Bank ist der Ausnahmefall und kann die nötige Vorsicht bei der Ausführung von Transaktionen durch die Kunden nicht ersetzen.

Im Jahresbericht finden Sie im Kapitel «2020 in Kürze» auf den Seiten 13 – 15 eine detaillierte Ausführung zu diesem Thema.

Nun zu den Zahlen: 6% mehr Fälle als im Vorjahr.

2020 hat der Bankenombudsman **2'142** Fälle abgeschlossen, 1'353 mündliche und 789 schriftliche. Das sind 6% mehr als im Vorjahr.

57% der Anfragen betrafen das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Dieses ist seit 2011 dominant.

Der Anteil der Anfragen zu «Kredite und Hypotheken» lag bei 18%. Das dominante Thema waren wie im Vorjahr Probleme bei der Auflösung von Festhypotheken, wie zum Beispiel Fragen zu Vorfälligkeitsprämien oder Abschlussgebühren.

Über alle Sachgebiete waren Abwicklungsfragen die wichtigste Problemursache. Und zwar bei 285 Eingaben. Davon betrafen fast zwei Drittel das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Gebührenfragen führten zu 140 Fällen. Sehr stark gestiegen letztes Jahr sind Betrugsfälle. Sie haben um 80% auf 119 Fälle zugenommen.

Ein Viertel aller Kunden stammten aus dem Ausland. Das sind 11% weniger als im Vorjahr. Die Herkunft der 75 % Kunden aus der Schweiz verteilt sich proportional auf die Sprachregionen.

86% der schriftlichen Fälle hatten einen Streitwert von maximal 100'000 Franken. **80%** der Fälle konnten innerhalb drei Monaten erledigt werden. Nur in 6% der Fälle waren es mehr als sechs Monate. Bedingt teilweise durch verspätete Antworten seitens Kunden sowie Banken infolge der Corona-Einschränkungen.

In **87%** der Fälle, in welchen der Ombudsman ein Entgegenkommen empfahl, folgte die Bank seiner Empfehlung. Dazu finden Sie auf der Seite 8 im Überblick zuunterst eine Grafik. Sie zeigt anteilmässig auf, wie die schriftlichen Fälle abgeschlossen wurden.

Die detaillierte Statistik zu allen Zahlen finden Sie wie immer im Jahresbericht auf den Seiten 67 - 77. Ebenfalls wieder eine Sammlung von konkreten Fallbeispielen ab Seite 21.

Weiter zu einigen Zahlen unserer Anlaufstelle Nachrichtenlose Vermögenswerte

Letztes Jahr haben wir als Anlaufstelle für die Suche von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten 453 neue Suchanfragen erhalten. Zusammen mit den noch pendenten aus dem Vorjahr wurden 458 als ausreichend legitimiert betrachtet.

2020 konnten 28 kontaktlose Kundenbeziehungen mit Konto- und Depotwerten von 3.6 Millionen Schweizer Franken und der Inhalt von einem Schrankfach berechtigten Personen zugänglich gemacht werden.

Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle somit insgesamt 599 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen 118.8

Millionen Schweizer Franken sowie den Inhalt von 63 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben dazu finden sich ebenfalls im Jahresbericht Seiten 79 – 81.

Zum Schluss

Letztes Jahr habe ich an dieser Stelle den Kunden im Umgang mit bargeldlosen Transaktionen zur Vorsicht geraten. Dies wurde teilweise etwas missverständlich interpretiert. Nein, der Bankenombudsman ist nicht gegen die neuen Zahlungsmittel. Er ruft aber die Kunden im Umgang mit diesen zur Vorsicht und Wachsamkeit auf. Von den Banken erwartet er, dass sie neuen Betrugsvarianten mit angemessenen Sicherheitsmassnahmen begegnen. Die Verantwortung für Verluste kann aber nicht einfach auf die Banken abgewälzt werden. Sie finden am Schluss des Mediencommuniqués eine Zusammenfassung der wichtigsten Punkte, welche die Kunden in diesem Zusammenhang beachten sollten.

Sehr geehrte Damen und Herren

Dies waren die Themen, welche ich heute mit Ihnen teilen wollte.

Wie immer beantworte ich nun gerne Ihre Fragen.

Marco Franchetti
Ombudsman

1. Juli 2021