

# 2021 in Kürze

Wie schon das Jahr 2020, war auch das Berichtsjahr von der Corona-Pandemie geprägt. Die Arbeitsprozesse beim Ombudsman wurden bereits im Vorjahr an die besonderen Anforderungen angepasst und funktionierten einwandfrei. Allerdings wurden bei der Beantwortung der Anfragen durch einige Finanzinstitute nach wie vor gewisse Verzögerungen beobachtet, was in einzelnen Fällen zu einer teilweise etwas längeren Verfahrensdauer führte. Die Anzahl der dem Ombudsman vorgelegten Fälle nahm insgesamt leicht ab. Die überraschend schnelle Erholung der Wirtschaftslage und die Tatsache, dass 2021 deswegen für die Mehrzahl der Anleger ein erfreuliches Jahr war, dürften dazu beigetragen haben. Ausgewählte Fälle aus der Tätigkeit des Ombudsman finden sich auf den Seiten 14–53.

## OMBUDSVERFAHREN

Bei den Kundenbeschwerden ist der Ombudsman weiterhin mit einer stattlichen Anzahl von Betrugsfällen konfrontiert. Die Gesamtzahl dieser Fälle hat gegenüber dem Vorjahr noch einmal zugenommen. Besonders betroffen ist das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Diese Betrugsfälle folgen grösstenteils bekannten Mustern, wobei die teilweise sehr raffiniert agierenden Täter ihre Vorgehensweise auch immer wieder weiterentwickeln. Der Ombudsman empfiehlt den Kunden, die Informationen und Warnungen der Behörden, der Finanzinstitute und der Konsumentenschutzorganisationen zu Betrugsfällen zu beachten, wie auch seine eigenen Hinweise, welche auf der Website [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch) unter «Mitteilungen» publiziert sind.

Im Fall 2021/06 wurden die Kunden Opfer von Betrügern, welche mittels eines manipulierten Bankomaten an ihre Kreditkartendaten herangekommen waren und diese danach unverzüglich für eigene Transaktionen missbrauchten. Im Fall 2021/09 gelang es den Tätern, die Prepaidkarte des Kunden zu belasten, indem sie mit Hilfe eines Computers eine grosse Anzahl möglicher Kartennummern generierten und durch Zufallstreffer Karten belasteten, welche sich tatsächlich in Umlauf befanden, sobald eine von ihnen generierte Nummer mit einer echten Karte übereinstimmte. Die Täter waren dabei nie im Besitz der echten Karte und erhielten die missbrauchten Kartendaten nicht vom Karteninhaber. Die Bank wollte dem Kunden die Belastungen nicht erstatten, da er diese nicht innert der vertraglich vorgesehenen Frist beanstandet hatte. Der Kunde im Fall 2021/08 bezahlte Dienstleistungen einer Dating-Plattform mit seiner Kreditkarte. Er verlangte das Geld von der Kartenherausgeberin zurück, da er sich von den Betreibern der Dating-Plattform betrogen fühlte, weil hinter den Kontakten angeblich keine potenziellen Partnerinnen gestanden hätten.

Die Corona-Pandemie führte, wie bereits 2020, zu Beschwerden im Zusammenhang mit Kreditfällen. Stark erhöht haben sich Beschwerdefälle im Zusammenhang mit Lombardkrediten. Diese wurden durch die coronabedingten Marktverwerfungen beeinflusst. Im Fall 2021/15 führten solche Marktverwerfungen zu einer Zwangsverwertung von mittels eines Lombardkredits finanzierten strukturierten Produkten. Umstritten war, ob die Bank zur Zwangsverwertung überhaupt berechtigt war. Nachdem die Bank ein gewisses Fehlverhalten anerkannte, stritten sich die Parteien über den Zeitpunkt, welcher für die Berechnung des Schadens aus der Verwertung der strukturierten Produkte herangezogen werden sollte, und darüber, welche schadensmindernden Massnahmen der Kunde hätte ergreifen müssen. Der Kunde im Fall 2021/21 erlitt mit börsengehandelten Hebelprodukten, welche ebenfalls wegen coronabedingten Marktverwerfungen stark an Wert verloren hatten, erhebliche Verluste. Er warf der Bank unter anderem vor, sie habe ihn über die Risiken dieser Produkte nicht aufgeklärt und hätte für diese höhere Belehnungsmargen anwenden müssen. Er verlangte von der Bank Geld zurück, welches er im Rahmen von Nachschüssen zur Regelung der Creditsituation einbezahlt hatte, und berief sich dafür auf Bestimmungen des EU-Rechts. Im Fall 2021/16 beschwerten sich die Kunden über die vorzeitige Fälligkeit eines Covid-Kredits. Die Bank hatte diese Massnahme ergriffen, weil die Kunden die Rechtsform ihres Unternehmens gewechselt hatten, um Anforderungen für die Corona-Nothilfe der kantonalen Behörden zu erfüllen.

Im Kreditbereich gab es weitere Fälle, in welchen sich interessante Fragen stellten. Nach wie vor kam es zu Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit der Problematik der Negativzinsen. So führte ein Entscheid des Obergerichts des Kantons Zürich, bei welchem sich die Frage stellte, ob die Bank bei der Berechnung des Kundenzinssatzes für eine Libor-Hypothek negative Libor-Zinssätze berücksichtigen musste, oder ob für diese Berechnung eine Untergrenze des Referenzzinssatzes von 0% galt, zu verschiedenen Beschwerden beim Ombudsman. Die Problematik wird exemplarisch im Fall 2021/14 dargestellt. Der Ombudsman war weiterhin regelmässig mit Problemen rund um Vorfälligkeitsentschädigungen konfrontiert. Im Fall 2021/13 war die Kundin mit einer Vorfälligkeitsentschädigung nicht einverstanden, welche die Bank von ihr verlangt hatte. Dies, da die Rückzahlung nur deswegen erfolgte, weil die Bank die Hypothek wegen des Wegzugs der Kundin ins Ausland nicht weiterführen wollte. Der Fall 2021/10 warf die Frage auf, ob ein bestimmter Hypothekenzinssatz bindend sei, den die Bank im schriftlichen Vertrag viel zu tief festhielt, weil sie bei der Vertragsredaktion die Ziffern vor und hinter dem Komma irrtümlich vertauscht hatte.

Der Wirecard-Skandal beschäftigte den Ombudsman auch im Berichtsjahr. Der Kunde im Fall 2021/17 hatte im Rahmen eines Anlageberatungsverhältnisses Wirecard-Aktien erworben und damit nach Bekanntwerden des grossen Betruges einen Totalverlust erlitten. Er warf der Bank vor, bei der Anlageberatung Fehler gemacht zu haben, und verlangte von ihr Schadenersatz.

Selbstverständlich beschäftigten den Ombudsman auch wieder zahlreiche Beschwerden von Kunden im Zusammenhang mit Bankgebühren. In den Fällen 2021/25 und 2021/26 ging es um Nichtkündigungsgebühren wegen Verletzung der Kündigungsbestimmungen von Sparkonten. Sogenannte Guthabengebühren («Negativzinsen») standen im Zentrum der Fälle 2021/22, 2021/23 und 2021/24. Je länger die Negativzins-situation nun dauert, desto mehr Banken gehen dazu über, den Kunden Guthabengebühren zu belasten. Zudem ist eine Tendenz zu beobachten, dass die Freigrenzen gesenkt werden. Da dies auch grosse Retailbanken taten, ergaben sich viele mündliche und schriftliche Beschwerden. Der Ombudsman kann aufgrund seiner Verfahrensordnung nicht prüfen, ob solche Gebühren angemessen sind, sondern nur, ob sie gültig vereinbart wurden. Er wendet dabei seine Gebührengrundsätze an. Die Einführung und Anpassung solcher Gebühren stellen seiner Meinung nach Vertragsanpassungen dar, welche den Kunden auf dem für sie üblichen Kommunikationsweg so rechtzeitig mitgeteilt werden müssen, dass diese ihr Verhalten anpassen und die Bankbeziehung gegebenenfalls kündigen können, wenn sie damit nicht einverstanden sind. Es zeigte sich, dass diese Grundsätze nicht immer eingehalten wurden. Zudem erschienen gewisse Regelungen für Guthabengebühren nach Ansicht des Ombudsman teilweise etwas kompliziert und manchmal nur schwer nachvollziehbar.

Die Kundin im Fall 2021/05 beklagte sich darüber, dass eine Zahlung an ihre Pensionskasse für einen ausserordentlichen Einkauf in Vorsorgeleistungen nicht ausgeführt worden war. Der Fehler wurde von der Bank nicht bestritten. Umstritten waren aber die Schadensfolgen. Die Kundin verlangte von der Bank unter anderem die Übernahme des Steuerschadens, welcher ihr dadurch entstand, dass sie den irrtümlich nicht überwiesenen Betrag im entsprechenden Jahr nicht von ihren Einkommenssteuern abziehen konnte. Die Bank vertrat die Meinung, die Kundin müsse sich anrechnen lassen, dass sie den Abzug dafür in einem der Folgejahre machen könne.

Mit einer gewissen Regelmässigkeit beklagen sich Kunden beim Ombudsman über Fehlfunktionen von Geldautomaten. Diese fallen unter die Problemursache «Abwicklung», welche seit 2018 den grössten Anteil an den Beschwerdefällen darstellt. Ein Beispiel dafür findet sich im Fall 2021/03. Die Kundin warf eine grosse Anzahl 50-Rappen-Stücke in einen Automaten

ein. Der Betrag, welcher ihr gutgeschrieben wurde, war viel geringer als erwartet. Die Bank bestand darauf, dass der Automat einwandfrei funktioniert habe. In einem solchen Fall ist es wichtig, dass der Sachverhalt mit den vorhandenen Mitteln, wie zum Beispiel Videoaufnahmen, rasch und transparent abgeklärt wird.

Der Fall 2021/27 wurde auch in der Presse verschiedentlich diskutiert. Wegen eines missglückten Softwareupdates wurden den Konten von diversen Kunden Beträge, welche sie mit ihrer Debitkarte in einem Online-Casino für Spieleinsätze bezahlt hatten, nur verzögert belastet. Dies führte deshalb zu Problemen, weil diese Kunden nicht mit einer um mehrere Monate verspäteten Belastung von nicht verbuchten Transaktionen rechneten. In der Zwischenzeit gingen sie irrtümlich davon aus, dass das Guthaben, welches auf ihren Konten angezeigt wurde, ihrem effektiven Vermögensstand entsprach. Im vorliegenden Fall stellte sich die Frage, ob eine betroffene Kundin für den Minussaldo auf ihrem Konto aufkommen müsse, welcher durch eine solche verzögerte Belastung entstanden war. Der Kunde im Fall 2021/29 bestritt eine Belastung seiner Kreditkarte im Zusammenhang mit der Miete eines Autos im Ausland. Der Vermieter hatte ihm nach Rückgabe des Fahrzeugs einen Betrag für Versicherungen belastet, welche er im Mietvertrag ausdrücklich abgelehnt hatte.

#### FINANZDIENSTLEISTUNGSGESETZ FIDLEG

Auch im Berichtsjahr wurde der im Zusammenhang mit den neuen Finanzmarktgesetzen, namentlich dem Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen FIDLEG, angestossene Prozess zur Optimierung des Zugangs von Kundinnen und Kunden zum Schweizerischen Bankenombudsman und der Möglichkeit des Anschlusses von Banken und Finanzdienstleistern an diesen fortgeführt.

So sind zunächst am 1. Januar 2021 Anpassungen an Artikel 2 der Verfahrensordnung in Kraft getreten, die neu auch eine Zuständigkeit des Schweizerischen Bankenombudsman für Geschäfte mit ihm angeschlossenen Instituten mit Sitz im Ausland vorsieht. Dies insoweit, als es sich um Finanzdienstleistungen für Privatkunden gemäss Artikel 3 Buchstabe c bzw. Artikel 4 Absatz 1 und 2 des Finanzdienstleistungsgesetzes FIDLEG handelt.

Sodann hat im September 2021 die Schweizerische Bankiervereinigung als Stifterin der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman beschlossen, die Stiftungsurkunde dahingehend abzuändern, dass der Anschluss an den Schweizerischen Bankenombudsman flexibilisiert wird. Aufgrund dieser Änderungen können sich neu nicht mehr nur Mitglieder der Schweizerischen Bankiervereinigung beim Schweizerischen Bankenombudsman

anschiessen, sondern auch Institute, die sich zu diesem Zweck vertraglich mit der Stifterin affiliert haben. Um diese Erweiterung auch in den übrigen Regularien der Stiftung abzubilden, hat der Stiftungsrat mit Inkrafttreten auf den 1. Januar 2022 entsprechende Anpassungen der Verfahrensordnung, des Organisationsreglements und der Beitrags- und Kostenordnung beschlossen.

Diejenigen Institute, die unter den neuen Finanzmarktgesetzen einer gesetzlichen Anschlusspflicht an eine anerkannte Ombudsstelle unterstehen, müssen sich gegenüber ihrer Aufsichtsbehörde über einen Anschluss ausweisen können. Beim Schweizerischen Bankenombudsman waren per Ende des Berichtsjahres 306 angeschlossene Institute verzeichnet, die gemäss Meldung der Schweizerischen Bankiervereinigung einer gesetzlichen Anschlusspflicht unterstehen und denen der Ombudsman daher eine schriftliche Anschlussbestätigung ausgestellt hat.

#### ZAHLEN IN KÜRZE

Im Laufe des Berichtsjahres sind dem Bankenombudsman insgesamt 1859 Fälle, davon 687 schriftliche sowie 1172 mündliche, unterbreitet worden. Dies entspricht einer Abnahme der Anzahl eingereicherter Fälle von 15% gegenüber dem Vorjahr (2175).

Erledigt und abgeschlossen hat der Ombudsman im Berichtsjahr total 1921 Fälle, davon 1172 mündliche und 749 schriftliche Fälle. Dies entspricht einer Abnahme der Anzahl abgeschlossener Fälle von rund 10% gegenüber dem Vorjahr (2142 Fälle), oder 5% weniger bei den schriftlichen und 13% weniger bei den mündlichen Fällen.

Bei der geografischen Herkunft der schriftlich eingereichten Fälle hat der Anteil der Kundinnen und Kunden aus dem Ausland leicht auf 27% (Vorjahr 26%) zugenommen. Demgegenüber stammen rund 52% der Fälle aus der deutschen Schweiz (Vorjahr 54%). Der Anteil aus der italienischen Schweiz hat leicht ab-, derjenige aus der französischen Schweiz leicht zugenommen.

Das Thema Abwicklung ist wie im Vorjahr bei 29% der Fälle die Hauptproblemursache. Mehr als die Hälfte dieser Fälle (55%) betraf das Sachgebiet «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Die zweitwichtigste Ursache für Auseinandersetzungen mit Banken war in 20% aller Fälle auf Betrugsfälle zurückzuführen (Vorjahr 15%), nur knapp vor Gebührenfragen (19%).

Bei 629 der 749 im Berichtsjahr erledigten schriftlichen Fälle, d. h. in rund 84%, hat der Kunde ein Vermittlungersuchen gestellt. In 236 Fällen wandte sich der Ombudsman an das Finanz-

institut, was einem Anteil von 32% (Vorjahr 31%) am Total aller Fälle entspricht. In 153 Fällen oder knapp zwei Dritteln dieser Interventionen durch den Ombudsman erachtete dieser nach vertiefter Faktenanalyse eine Korrektur durch das Finanzinstitut als angezeigt. In 90% 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 54–65.

#### ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Coronabedingt wurde die jährlich stattfindende Medienkonferenz wie im Vorjahr online via Zoom-Konferenz durchgeführt.

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.

Medienanfragen zu spezifischen Bankfachthemen gingen zahlreich beim Bankenombudsman ein. Wertvolle Kontakte mit Exponenten diverser Organisationen sowie Vertretern von Finanzinstituten erlaubten die Besprechung grundsätzlicher wie auch bankspezifischer Themen. 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 amtet der Bankenombudsman neben seiner angestammten Tätigkeit auch als zentrale Anlaufstelle für die Suche von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er im Berichtsjahr 441 neue Suchanfragen erhalten, die sich jeweils auf Vermögenswerte eines oder mehrerer vermuteter Bankkunden bezogen. Dies entspricht einem Rückgang von 3% verglichen mit dem Vorjahr. Von diesen und den noch aus dem Vorjahr pendenten Suchanfragen wurden 418 (minus 9%) als ausreichend legitimiert betrachtet. Aus diesen Anfragen wurden schliesslich total 463 (minus 10%) vermutete Bankkunden mit der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgeglichen. Daraus ergab sich im Berichtsjahr, dass Vermögenswerte von insgesamt 47 kontaktlosen Kundenbeziehungen berechtigten Personen zugänglich gemacht wurden. Diese 47 Beziehungen betrafen Konto-/Depotwerte von 5,4 Millionen CHF und den Inhalt von 6 Schrankfächern. 8 dieser Beziehungen

entfielen auf Suchanfragen, die von Berechtigten bereits in einem der Vorjahre eingereicht und von der Anlaufstelle seither pending gehalten worden waren, bei denen die Kontaktlosmeldung durch die Bank aber erst im Verlaufe des Berichtsjahrs erfolgte.

Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle somit insgesamt 646 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen Werte von 124,2 Millionen CHF sowie den Inhalt von 69 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben sind auf den Seiten 66–69 ersichtlich.

Im Berichtsjahr wurde die elektronische Suchmöglichkeit von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten über die Website des Bankenombudsman realisiert. Suchanfragen können mit diesem Online-Tool papierlos, effizient und vertraulich eingereicht werden.

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](http://www.dormantaccounts.ch). Der diesbezügliche Aufwand erwies sich wie in den Vorjahren als gering. Neben allgemeinen telefonischen Auskünften musste in wenigen Fällen die publizierende Bank gemahnt werden, weil sie bei ihr eingegangene Anträge nicht in nützlicher Frist beantwortet hatte.

Vertreter der Bankenombudsstelle sind Teil der Arbeitsgruppe Narilo der Schweizerischen Bankiervereinigung. Diese widmet sich der Koordination, der Lösung von Problemen und der Verbesserung der Abläufe rund um das Thema der kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerte. Die Arbeitsgruppe hat sich im Berichtsjahr mehrfach telefonisch und physisch getroffen.

Im Berichtsjahr erfolgte zudem der in der Arbeitsgruppe unter tatkräftiger Mitwirkung der Ombudsstelle vorbereitete Wechsel zum neuen Betreiber der Plattform für die Datenbank der kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerte. Die Publikationsplattform [www.dormantaccounts.ch](http://www.dormantaccounts.ch) wurde ebenfalls migriert. Für die Banken und die Ombudsstelle als Nutzer konnten dadurch einige seit Jahren erwünschte Verbesserungen realisiert werden. Auch scheinen letzte technische Probleme bei der Antragseinreichung damit gelöst zu sein.

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



