

2023 in Kürze

OMBUDSVERFAHREN

Anlageberatung und Vermögensverwaltung

Bekanntlich war das Vorjahr 2022 für die Anleger generell ein schlechtes Jahr. Praktisch sämtliche Anlageklassen erlitten Verluste. Aufgrund des starken Zinsanstiegs gingen auch die Kurse von Obligationen und obligationenlastigen Anlageprodukten zurück, welche oft Kunden mit einer geringen Risikobereitschaft empfohlen werden. Dies führte im Berichtsjahr zu einigen Beschwerdefällen, welche dem Ombudsman vorgelegt wurden. Insgesamt war jedoch die Anzahl dieser Fälle überschaubar. Möglicherweise zeigen nun die strukturierten Anlageprozesse mit den verbesserten Dokumentationen, welche die Finanzinstitute aufgrund der einschlägigen Pflichten des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) umsetzen mussten, positive Wirkungen.

Kunden, welche sich an den Ombudsman wenden, weil sie der Ansicht sind, ihre Bank habe ihnen wegen Fehlern in der Anlageberatung oder in der Vermögensverwaltung einen Schaden zugefügt, können ihre Ansprüche nicht direkt auf das Finanzdienstleistungsgesetz stützen. Die in diesem Gesetz enthaltenen Verhaltenspflichten sind aufsichtsrechtlicher Natur. Ihre Verletzung kann eine Sanktion durch die Aufsichtsbehörde zur Folge haben. Sie bewirken aber nicht direkt eine zivilrechtliche Haftung eines Finanzdienstleisters für einen beim Kunden eingetretenen Schaden. Entsprechende Forderungen werden nach zivilrechtlichen Grundsätzen beurteilt. Der Ombudsman benutzt nachstehend die Gelegenheit, die zivilrechtlichen Regeln im Zusammenhang mit Haftungsansprüchen gegenüber einem Finanzdienstleister aus der Anlageberatung und der Vermögensverwaltung, wie sie bereits im Jahresbericht 2019 erläutert wurden, in vereinfachter Form in Erinnerung zu rufen:

- Die Chancen und Risiken aus einem Finanzdienstleistungsgeschäft liegen grundsätzlich beim Kunden. Ist nichts anderes vereinbart, was den Regelfall darstellt, hat er weder einen Gewinn mit dem Finanzdienstleister zu teilen, noch kann er einen Verlust auf diesen abwälzen.
- Der Finanzdienstleister schuldet dem Kunden ein sorgfältiges Tätigwerden und nicht einen bestimmten Anlageerfolg, es sei denn, dies sei vereinbart worden. Eine solche Vereinbarung trifft ein Finanzdienstleister mit dem Kunden üblicherweise nicht.
- Wenn ein Kunde im Zusammenhang mit einer Finanzdienstleistung eine Vermögenseinbusse erleidet, muss er diese in aller Regel selbst tragen.
- Der Finanzdienstleister haftet gegebenenfalls dann, wenn er die dem geschädigten Kunden geschuldete Sorgfalts- oder Treuepflicht verletzt hat und der Schaden als Folge dieser Pflichtverletzung entstanden ist.
- Die vom Finanzdienstleister zu wahrende Sorgfalt bestimmt sich nach der Art der geschuldeten Dienstleistung. Dabei wird zwischen folgenden drei Vertragsarten unterschieden: der blossen Konto-/Depotbeziehung, der Anlageberatung und der Vermögensverwaltung. Dabei ist nicht entscheidend, welche Bezeichnung die Parteien verwenden, sondern welche Leistung der Kunde im vereinbarten Rahmen verlangt und der Finanzdienstleister tatsächlich erbringt.

- Bei einer reinen Konto-/Depotbeziehung (Execution-only-Beziehung) ist der Finanzdienstleister in erster Linie verpflichtet, die Aufträge des Kunden getreu und sorgfältig auszuführen. Er ist grundsätzlich nicht verpflichtet, den Kunden dabei zu beraten. Ausnahmsweise können ihn dennoch Beratungs- bzw. Warnpflichten treffen, wenn er bei pflichtgemässer Aufmerksamkeit hätte erkennen müssen, dass der Kunde die mit einer bestimmten Anlage verbundenen Risiken nicht erkannt hat. Entsprechende Pflichten des Finanzdienstleisters können auch entstehen, wenn sich ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen ihm und dem Kunden entwickelt hat und eine unaufgeforderte Beratung und Warnung gestützt darauf nach Treu und Glauben geboten erscheint.
- Bei der Anlageberatung ist der Finanzdienstleister verpflichtet, die Bedürfnisse, Kenntnisse und Anlageziele des Kunden zu berücksichtigen. Er muss mit den erteilten Auskünften das Informationsbedürfnis des Kunden befriedigen. Der Anlageberater soll auf den Verständnishorizont des Kunden abstellen, dessen Informationsbedürfnis befriedigen und ihn mit seinem Rat bei der Wahl der geeigneten Massnahmen unterstützen. Es ist wesentlich, dass der Finanzdienstleister die Gründe, welche zu einer Empfehlung führen, nachvollziehbar erläutern kann. Im Streitfall muss er belegen können, dass der Kunde den Auftrag zum Erwerb einer bestimmten Anlage erteilt hat. Ohne eine entsprechende Vereinbarung hat der Finanzdienstleister bei der Anlageberatung keine Pflicht, die Anlagen des Kunden dauernd zu überwachen. Eine solche Pflicht kann sich ausnahmsweise dann ergeben, wenn eine entsprechende Vertrauensbasis zwischen dem Finanzdienstleister und dem Kunden entstanden ist.
- Bei der Vermögensverwaltung delegiert der Kunde die Anlageentscheide an den Finanzdienstleister. Dieser ist verpflichtet, die Interessen des Kunden zu wahren und dessen Vermögenswerte sorgfältig und getreu zu verwalten. Die Sorgfaltspflicht des Vermögensverwalters erfordert, dass er die Interessenlage des Kunden sowie dessen Risikobereitschaft und Risikofähigkeit abklärt. Das Ergebnis dieser Abklärungen muss er in einem Kundenprofil festhalten und eine entsprechende Anlagestrategie mit dem Kunden festlegen.
- Der Kunde, welcher eine Sorgfaltspflichtverletzung des Finanzdienstleisters geltend macht, muss diese im Einzelnen darlegen. Die blosse pauschale Behauptung einer Pflichtverletzung ist nicht ausreichend. Nach Ansicht des Ombudsman muss auf der anderen Seite der Finanzdienstleister Widersprüche und Lücken in der Dokumentation erklären können.

Nun zu den einzelnen Fällen im Kapitel Anlageberatung und Vermögensverwaltung: Im Fall 2023/14 war umstritten, ob die Kundin im Rahmen eines Anlageberatungsverhältnisses zwei bestimmte Aufträge zum Erwerb von Fonds erteilt hatte oder ob die Fondsanteile von der Bank ohne entsprechenden Kundenauftrag erworben wurden. Die Kundin im Fall 2023/15 machte geltend, die Bank habe ihr Wertschriftendepot im Rahmen eines Anlageberatungsverhältnisses ungenügend überwacht. Der Fall 2023/16 behandelt die Schadenersatzforderung einer Kundin, welche geltend machte, sie sei im Zusammenhang mit der Empfehlung eines strukturierten Produkts falsch beraten worden. Der Kunde im Fall 2023/17 behauptete, zwischen ihm und der Bank bestehe ein faktisches Anlageberatungsver-

hältnis, während die Bank von einer reinen Execution-only-Beziehung ausging. Im Fall 2023/18 beklagte sich die Kundin über Verluste im Zusammenhang mit einem Vermögensverwaltungsmandat, welches einen hohen Obligationenanteil aufwies.

Im Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung sind Vermittlungserfolge nur sehr schwer zu erzielen. Viele Vermittlungsgesuche sind nicht direkt von einem möglichen Fehlverhalten der jeweiligen Bank, sondern durch Vermögensverluste im Zusammenhang mit einer ungünstigen Marktentwicklung inspiriert. Auch sind Fälle, die früher aufgrund von Beweisschwierigkeiten noch eher verhandelbar waren, mittlerweile bzw. seit Einführung des Finanzdienstleistungsgesetzes besser dokumentiert und damit kaum mehr vermittelbar. Ausserdem sind die Anforderungen, welche in der Rechtsprechung in solchen Fällen an die Kläger gestellt werden, relativ hoch.

Betrug

Leider musste wiederum eine stark erhöhte Anzahl Betrugsfälle verzeichnet werden, vor allem bei Kredit- und Debitkarten. Die Betrugsfälle haben gegenüber dem Vorjahr um 85 % zugenommen. Dieser Trend ist auch im laufenden Jahr 2024 bedauerlicherweise ungebrochen und steht im Einklang mit den generellen Entwicklungen, über welche die Strafverfolgungsbehörden informieren. Der Ombudsman weist in diesem Zusammenhang auf die Jahresberichte 2020 und 2022 hin, in welchen dieses Thema breiten Raum einnahm. Die dortigen Ausführungen sind nach wie vor aktuell. Es zeigt sich immer deutlicher, dass es weniger die technischen Systeme, sondern vielmehr die menschlichen Faktoren – konkret die Bankkunden – sind, welche die hauptsächlichen Einfallstore für die Betrugshandlungen bilden. Die Betrüger bewegen Kunden mit immer raffinierteren Methoden und unter Vorspiegelung falscher Tatsachen dazu, Zahlungen auszulösen oder ihre Kredit- und Debitkarten zu belasten, um damit die Betrüger oder ihre Mittelsmänner zu begünstigen. Oder aber die Betrüger entlocken den Kunden Zugangsdaten zu ihren Karten und Konten, um diese zu ihren eigenen Gunsten zu belasten.

Die Kunden müssen die Schäden aus diesen Vorfällen in aller Regel selbst tragen. Eine Haftung der Bank ist selten gegeben. Vereinzelt können Kulanzleistungen erzielt werden. Prävention ist in diesen Bereichen zentral. Der Ombudsman wiederholt deshalb seine Empfehlung an die Kunden, die einschlägigen Informationen und Warnungen der Behörden, der Finanzinstitute und der Konsumentenschutzorganisationen zu beachten und verweist noch einmal auf seine eigenen Hinweise, welche auf der Website www.bankingombudsman.ch unter «Mitteilungen» publiziert sind. Sehr hilfreich sind auch die detaillierten Informationen der Polizei unter folgenden Webseiten: www.telefonbetrug.ch, www.card-security.ch und www.cybercrimepolice.ch.

Im Berichtsjahr war der Ombudsman wieder vermehrt mit einem Phänomen konfrontiert, auf welches er erstmals im Jahresbericht 2020 (Fall 2020/07) hingewiesen hatte. Kunden, welche Opfer eines Investmentbetrugs wurden, bedienen sich externer Dienstleister, welche für sie Eingaben an die Bank und später an den Ombudsman verfassen. Die Verfasser treten dabei in aller Regel nicht direkt in Erscheinung. Einige Eingaben wurden jedoch von einem Anwaltsbüro mit Sitz in einem osteuropäischen Land erstellt, das sich mit einer Vollmacht der Kunden legitimiert. Diese Dienstleister versprechen den Kunden offenbar vollmundig, das ihnen von den Betrügern abgenommene Geld wieder zu beschaffen, und werben auf ihren Webseiten mit hohen Erfolgsquoten. Die entsprechenden Eingaben sind meistens umfangreich, aber kaum an den konkreten Sachverhalt und die schweizerische Rechtslage angepasst.

Sie sind inhaltlich oft praktisch deckungsgleich. Die Forderungen an die Banken werden mit allgemeinen und wenig systematisch dargestellten Rechtsgrundsätzen begründet, welche sich in ausländischen Rechtsordnungen finden. Da sich aus diesen Eingaben in der Regel weder feststellen lässt, was den betroffenen Kunden genau widerfahren ist, noch eine Forderungsgrundlage gegenüber einer Bank erstellen lässt, konnte der Ombudsman bis anhin in solchen Fällen noch nie einen Vermittlungserfolg erzielen. Er stellt diese Fälle deshalb mittlerweile ohne aufwendige Abklärungen ein. Er empfiehlt den Kunden, die Vertreter, welche sie zur Rückforderung des an Betrüger verlorenen Geldes beauftragen wollen, genau zu prüfen. Ansonsten riskieren sie, nach dem durch den Betrug erlittenen Verlust noch zusätzlich Geld mit zweifelhaften Internetangeboten zu verlieren.

Wenden wir uns nun den einzelnen Fällen zum Thema Betrug zu: In 2023/07 wird einer der zahlreichen Phishing-Fälle dargestellt. Während unbestritten war, dass der betroffene Kunde seine Kartendaten und den Bestätigungscode für die Transaktion auf einer Phishing-Website eingegeben hatte, stellte sich die Frage, weshalb das Betrugspräventionssystem der Bank die auffälligen Transaktionen nicht feststellen konnte. In den Fällen 2023/08, 2023/10 und 2023/11 stellte sich die Frage, ob ein Chargeback-Verfahren für betrügerische Kartentransaktionen möglich und die Frist dafür noch nicht abgelaufen sei. Der Kunde im Fall 2023/09 verstand nicht, weshalb die Bank, nachdem er ihr den Betrug gemeldet hatte, eine Transaktion noch ausführte, welche auf seinem Kartenkonto zum Zeitpunkt der Betrugsmeldung lediglich als «reserviert» bezeichnet war.

Ausserhalb der Kapitel Betrug sowie Anlageberatung und Vermögensverwaltung behandelte der Ombudsman im Berichtsjahr eine Vielzahl von Fällen aus dem übrigen Tätigkeitsbereich der Finanzinstitute. Im Kapitel Konto/Sparheft sei auf die Fälle 2023/02 und 2023/04 hingewiesen, in denen sich die Bank weigerte, eine bestimmte Geschäftsbeziehung einzugehen. Der Fall 2023/05 im Kapitel Zahlungsverkehr behandelt einen Schadenersatzanspruch wegen eines nicht ausgeführten Zahlungsauftrags. Im Bereich der Kredite tauchten mit dem Zinsanstieg erstmals vereinzelt Fälle auf, bei denen sich Banken weigerten, zugesagte Konditionen für Festhypotheken einzuhalten. Ein Beispiel dafür ist der Fall 2023/12. Nach vielen Jahren war erstmals wieder in einem Fall umstritten, ob die internationale Zinsusanz für eine bestimmte Hypothek angewendet werden durfte (siehe Fall 2023/13). Und selbstverständlich beschäftigte sich der Ombudsman auch im Berichtsjahr mit Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit Gebühren. Im Fall 2023/19 war umstritten, ob die Berechnungsgrundlage für eine Nichtkündigungskommission nach einer Fehlüberweisung gegeben war. Der Fall 2023/21 behandelte das Problem einer Gebühr für die Saldierung eines Freizügigkeitskontos, welche aufgrund der speziellen Verhältnisse besonders hoch erschien.

Soweit zu den Fällen, welche besonders erwähnenswert sind. In der Fallsammlung auf den Seiten 13 – 21 finden sich noch weitere interessante Fälle aus der Tätigkeit des Ombudsman.

ZAHLEN UND FAKTEN

Erledigt und abgeschlossen hat der Ombudsman im Berichtsjahr total 2360 Fälle, davon 1489 mündliche und 871 schriftliche Fälle. Dies entspricht einer Zunahme der Anzahl abgeschlossener Fälle von 18 % gegenüber dem Vorjahr (2006 Fälle), oder 14 % mehr bei den mündlichen und 24 % mehr bei den schriftlichen Fällen (siehe Grafik Seite 22).

Der Ombudsman wandte sich in 303 Fällen (Vorjahr 257) an das Finanzinstitut, was einem Anteil von 35 % am Total aller Fälle entspricht. In 207 Fällen oder zwei Drittel dieser Interventionen durch den Ombudsman erachtete dieser nach vertiefter Faktenanalyse ein Entgegenkommen des Finanzinstituts als angezeigt. In 95 % dieser Fälle hat sich das Finanzinstitut der Meinung des Ombudsman angeschlossen und ist den Kunden entgegengekommen (siehe Grafik Seite 26 unten).

50 % der Ansprecher kommen aus der Deutschschweiz, gefolgt von 27 % mit einer ausländischen Herkunft. Der Anteil der Ansprecher aus der französischen Schweiz hat von 16 auf 20 % zugenommen. Der Anteil aus der italienischen Schweiz blieb unverändert bei 3 % (siehe Grafik Seite 25 unten).

In insgesamt 85 % der Fälle blieb der Streitwert unter 100 000 CHF (siehe Grafik Seite 26 oben).

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Fälle hat sich im Berichtsjahr trotz einer Zunahme der mündlichen Fälle um 14 % und der schriftlichen Fälle um 24 % erfreulicherweise stabilisiert. So erhielten, wie bereits im Vorjahr, zwei Drittel der Ansprecher innerhalb eines Monats eine abschliessende Antwort (siehe Grafik Seite 27).

Überblick nach Sachgebieten

Aufgeteilt nach Sachgebiet betrafen 69 % der 871 erledigten schriftlichen Fälle den Bereich «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Die häufigste Problemursache in diesem Sachgebiet mit 226 Fällen (+ 82 %) stellte das Thema Betrug dar, nach je rund 120 Fällen in den beiden Vorjahren. Abwicklungsfragen standen in 132 und eine Restriktion des Finanzinstituts in 93 Fällen im Zentrum. Bei 57 Streitigkeiten handelte es sich um Gebührenfragen.

In 12 % oder 107 aller schriftlichen Fälle konnten dem Sachgebiet «Börse, Depot» zugeordnet werden. Vornehmliche Problemursache ist in 62 % der Fälle eine fehlerhafte oder unvollständige Abwicklung von Aufträgen.

10 % oder 85 aller schriftlichen Fälle bezogen sich auf das Sachgebiet «Anlageberatung, Vermögensverwaltung». Diese Fälle nahmen gegenüber dem Vorjahr um 52 % zu. Kunden, welche sich über Fehler bei der Beratung beschwerten, standen bei 54 % dieser Fälle im Zentrum, gefolgt von 32 % mit Beanstandungen wegen Abwicklungsproblemen.

In 7 % bzw. 61 der schriftlichen Fälle befasste sich der Ombudsman mit Beschwerden im Zusammenhang mit «Kredit und Hypotheken». Grösstes Teilgebiet bildeten mit 50 % der Fälle wiederum die Festhypotheken, bei denen Streitigkeiten im Zusammenhang mit Gebühren, vornehmlich Vorfälligkeitsentschädigungen, im Vordergrund standen (siehe Grafik Seite 23).

Überblick aller Problemursachen

Das Thema Abwicklung bildet seit Jahren die häufigste Problemursache, gefolgt von den Betrugsfällen, die im Berichtsjahr wiederum stark zugenommen haben. Die Seite 25 zeigt einen Überblick der Problemursachen aller erledigten schriftlichen Fälle, aufgeteilt nach Sachgebiet. Detaillierte «Zahlen und Grafiken» sind auf den Seiten 22 – 27 ersichtlich.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Medienkonferenz fand am 23. Mai 2023 als Webcast statt. Die Resonanz war sehr gut und das Thema Kreditkartenbetrug wurde ganz im Sinne der Prävention prominent thematisiert. Auch im Nachgang blieb die Anzahl der Medienanfragen vergleichsweise hoch, und der Ombudsstelle bot sich die Gelegenheit, mit verschiedenen Sach- und Interviewbeiträgen ihre Position in die Berichterstattung einzubringen.

Die meisten der regelmässig ausgetragenen Sitzungen, wie z. B. die der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) oder des Weltverbands der Finanzdienstleistungsombudsstellen (INFO Network), fanden online statt. Einzig die INFO Network Jahreskonferenz wurde physisch durchgeführt und bot eine wertvolle Gelegenheit für den Ombudsman, sich international auszutauschen und zu vernetzen.

Wie jedes Jahr engagierten sich Vertreter der Ombudsstelle auch im Berichtsjahr wieder an öffentlichen Vorträgen sowie Lehrveranstaltungen an Hochschulen.

KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE

Seit 1996 ist der Bankenombudsman neben seiner Tätigkeit als Informations- und Vermittlungsstelle auch als zentrale Anlaufstelle für die Suche nach kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten zuständig. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er im Berichtsjahr 495 (im Vorjahr 448) neue Suchanfragen erhalten, die sich jeweils auf Vermögenswerte eines oder mehrerer vermuteter Bankkunden bezogen. Von diesen wurden 477 (plus 10%) als ausreichend legitimiert betrachtet. 544 (plus 8%) vermutete Bankkunden wurden mit der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgeglichen. Daraus ergaben sich Vermögenswerte von insgesamt 18 kontaktlosen Kundenbeziehungen, die berechtigten Personen zugänglich gemacht werden konnten. Diese 18 Beziehungen betrafen Konto-/Depotwerte von 1,1 Millionen CHF und den Inhalt eines Schrankfachs. Vier dieser Beziehungen entfielen auf Suchanfragen, die von Berechtigten bereits in einem der Vorjahre eingereicht und von der Anlaufstelle seither pendent 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 insgesamt 710 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen Werte von insgesamt 139,4 Millionen CHF sowie den Inhalt von 73 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben sind auf den Seiten 28 – 29 ersichtlich.

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 kontakt- und nachrichtenlose Vermögenswerte. Die Arbeitsgruppe hat sich im Berichtsjahr mehrmals telefonisch und persönlich getroffen.

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