

## MEDIENMAPPE

Schweizerischer Bankenombudsman  
Zürich, 3. Juli 2007

## INHALT

Medienmitteilungen

---

Referate

---

Folien

---

Website

---

Kontakt

---

Jahresbericht 2006

Medienmitteilung

## Bankenombudsman: über 2.5 Fälle pro Tag erledigt

**Zürich, 3. Juli 2007.** --- Anlässlich der Jahresmedienkonferenz hat der Schweizerische Bankenombudsman heute Morgen in Zürich über das Geschäftsjahr 2006 informiert. Mit insgesamt 1'467 Kundenanfragen im Berichtsjahr 2006 verzeichnete die Ombudsstelle im Vergleich zum Vorjahr (1'495) leicht weniger Anfragen. Damit scheint sich die rückläufige Tendenz der letzten drei Jahre abgeschwächt zu haben. Von 744 (Vorjahr: 782) schriftlich eingereichten Dossiers konnten 660 (711) Fälle abgeschlossen werden, was im Durchschnitt über 2.5 gelösten Fällen pro Arbeitstag entspricht. 84 (71) Fälle blieben über das Jahresende hinaus pendent.

Der Anteil der Beschwerden aus der Deutschschweiz hat mit 49% (Vorjahr: 47%) wieder leicht zugenommen. Die Anfragen aus der Romandie legten 2006 ebenfalls von 11% auf 13% zu. Aus der italienischen Schweiz stammen nur noch 3% der Fälle (Vorjahr: 5%). Die Anfragen aus dem Ausland gingen im Berichtsjahr mit 35% (37%) wieder etwas zurück. Bei der Aufteilung der Fälle nach Sachgebieten ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung angesichts starker Aktienmärkte und stabiler Zinsen noch einmal von 20% im Vorjahr auf 15% zurückgegangen. Bankenombudsman Hanspeter Häni: „Es ist eine Grundregel, dass sich der Kunde bei steigenden Aktienmärkten meist gut beraten fühlt.“

Auch im vergangenen Berichtsjahr ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Karten (Kredit- und Bankkarten) von 24% auf 27% leicht angestiegen. Trotz intensiver medialer Berichterstattung und permanenter Aufklärungsarbeit der Banken hat vor allem auch die Anzahl Fälle mit Bank- und Kreditkartenbetrug weiter zugenommen. 63% aller schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Fälle konnte der Bankenombudsman ohne Rückfrage bei der Bank erledigen. In den meisten dieser Fälle ging es darum, dem Kunden einen Sachverhalt zu erklären. Bei 37% (35%) bestand Anlass, bei der Bank eine Stellungnahme einzuholen. Knapp die Hälfte dieser Interventionen durch den Bankenombudsman erwies sich als gerechtfertigt und die betroffene Bank erklärte sich bereit, den Kunden zu entschädigen.

Bei 79% der Fälle, bei denen es um konkrete Schadenersatzforderungen ging, wurde um substanzielle Summen (mehr als CHF 10'000.-) gestritten. Hingegen wurden dem Ombudsman mit 5% im vergangenen Jahr nur wenige Bagatellfälle (Streitbeträge von unter CHF 100.-) unterbreitet. Der Anteil der Fälle mit einem Streitwert von über CHF 1 Million ist im Berichtsjahr stabil bei 7% geblieben.

**Weitere Informationen:** [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

### **Ansprechperson**

Hanspeter Häni  
Ombudsman  
Telefon: +41 (0)43 266 14 14  
Fax: +41 (0)43 266 14 15

**Die Fakten:**

|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| Wer?  | Schweizerischer Bankenombudsman     |
| Was?  | Jahresbericht 2006                  |
| Wie?  | Jahresmedienkonferenz               |
| Wo?   | roof top, Nüscherstrasse 30, Zürich |
| Wann? | 3. Juli 2007, 10.00 Uhr             |

## Bankenombudsman: über 2.5 Fälle pro Tag erledigt

- **Insgesamt wurden im vergangenen Berichtsjahr 1'467 Kundenanfragen bearbeitet.**
- **Von 744 schriftlich eingereichten Dossiers konnten 660 Fälle abgeschlossen werden.**
- **Der Trend zu komplexeren Fällen ist ungebrochen.**
- **Erneut weniger Anfragen aus dem Bereich ‚Anlageberatung und Vermögensverwaltung‘.**
- **Die Anzahl Fälle mit Bank- und Kreditkartenbetrug ist im Berichtsjahr weiter gestiegen.**
- **Bei 37% hatte der Ombudsman Anlass, bei der Bank zu intervenieren.**
- **Bei der Anlaufstelle für nachrichtenlose Vermögenswerte konnten den Rechtsnachfolgern insgesamt Werte von knapp CHF 1.4 Millionen zugänglich gemacht werden.**

**Zürich, 3. Juli 2007.** --- Mit insgesamt 1'467 Kundenanfragen im Berichtsjahr 2006 verzeichnete die Ombudsstelle im Vergleich zum Vorjahr (1'495) leicht weniger Anfragen. Damit scheint sich die rückläufige Tendenz der letzten drei Jahre abgeschwächt zu haben. Von 744 (Vorjahr: 782) schriftlich eingereichten Dossiers konnten 660 (711) Fälle abgeschlossen werden, was im Durchschnitt über 2.5 gelösten Fällen pro Arbeitstag entspricht. 84 (71) Fälle blieben über das Jahresende hinaus pendent.

Mit steigender Komplexität der Bankprodukte - als Stichwort werden strukturierte Produkte genannt - hat auch der Aufwand zur Bearbeitung eines Falles zugenommen. „Vor zehn Jahren waren im Schnitt lediglich zwei Briefe pro Intervention bei der Bank nötig, um die Sachlage zu klären“, sagte Bankenombudsman Hanspeter Häni an der heutigen Jahresmedienkonferenz in Zürich. „In den letzten Jahren ist diese Quote auf drei Briefe gestiegen. Wobei die Briefe hier nur eine Kenngrösse sind: Es sind nicht zuletzt die jeweils mitgelieferten und zu prüfenden Unterlagen und Dokumente, die eine Intervention aufwendig machen.“

### **Zunahme der Anfragen aus der Schweiz**

Der Anteil der Beschwerden aus der Deutschschweiz hat mit 49% (Vorjahr: 47%) wieder leicht zugenommen. Die Anfragen aus der Romandie legten 2006 ebenfalls von 11% auf 13% zu. Aus der italienischen Schweiz stammen nur noch 3% der Fälle (Vorjahr: 5%). Die Anfragen aus dem Ausland gingen im Berichtsjahr mit 35% (37%) wieder etwas zurück.

### **Erneut weniger Anfragen aus dem Bereich ‚Anlageberatung und Vermögensverwaltung‘**

Bei der Aufteilung der Fälle nach Sachgebieten ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung angesichts starker Aktienmärkte und stabiler Zinsen noch einmal von 20% im Vorjahr auf 15% zurückgegangen. Hanspeter Häni: „Es ist eine Grundregel, dass sich der Kunde bei steigenden Aktienmärkten meist gut beraten fühlt.“ Laut Häni bestehe jedoch gerade in Hochphasen sowohl auf Kunden- wie auch auf Bankenseite die Neigung, den grundsätzlichen Anlage Risiken zu wenig Beachtung zu schenken. Häni erinnert sich noch gut an die Zeit im Jahr 2003 nach dem Höhepunkt der Börsenkrise: „Damals hatte jede dritte Anfrage mit Anlageberatung oder Vermögensverwaltung zu tun. Ich hoffe, Bankkunden und Banken haben aus diesen teilweise schmerzhaften Erfahrungen ihre Lehren gezogen.“

### **Nach wie vor viele Betrügereien an Bankkunden**

Auch im vergangenen Berichtsjahr ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Karten (Kredit- und Bankkarten) von 24% auf 27% leicht angestiegen. Trotz intensiver medialer Berichterstattung und permanenter Aufklärungsarbeit der Banken hat vor allem auch die Anzahl Fälle mit Bank- und Kreditkartenbetrug weiter zugenommen: "Bei einer Tageslimite von CHF 5'000.- für Bezüge bei der Hausbank kann ein Betrüger innert kürzester Frist das ganze Kontoguthaben, oft zehntausende von Franken, abräumen. Weshalb Kunden für ihre Karte nicht eine Monatslimite verlangen und Bankberater nicht konsequenter eine solche Limite empfehlen, ist für mich nicht verständlich", sagt Hanspeter Häni.

### **Nur wenige Bagatellfälle**

63% aller schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Fälle konnte der Bankenombudsman ohne Rückfrage bei der Bank erledigen. In den meisten dieser Fälle ging es darum, dem Kunden einen Sachverhalt zu erklären. Bei 37% (35%) bestand Anlass, bei der Bank eine Stellungnahme einzuholen. Knapp die Hälfte dieser Interventionen durch den Bankenombudsman erwies sich als gerechtfertigt und die betroffene Bank erklärte sich bereit, den Kunden zu entschädigen.

8% (9%) der Fälle, die der Bank zu einer Stellungnahme unterbreitet werden, scheiterten im Berichtsjahr an der so genannten Beweisfrage. Darunter werden Fälle verstanden, bei denen sich die Meinung von Kunde und Bank derartig widersprechen, dass keine Klärung des Sachverhalts möglich ist. In diesen Fällen muss der Bankenombudsman den Kunden auf den Rechtsweg verweisen.

Bei 79% der Fälle, bei denen es um konkrete Schadenersatzforderungen ging, wurde um substantielle Summen (mehr als CHF 10'000.-) gestritten. Hingegen wurden dem Ombudsman mit 5% im vergangenen Jahr nur wenige Bagatellfälle (Streitbeträge von unter CHF 100.-) unterbreitet. Der Anteil der Fälle mit einem Streitwert von über CHF 1 Million ist im Berichtsjahr stabil bei 7% geblieben.

### **Nachrichtenlose Vermögenswerte**

Die 1996 geschaffene und vom Bankenombudsman geführte Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken hat im letzten Berichtsjahr 635 (Vorjahr: 591) Fragebogen verschickt. 446 (403) Fragebogen wurden ausgefüllt an die Anlaufstelle retourniert. Die Anlaufstelle beurteilte 414 (387) davon als für eine Suche ausreichende Legitimation. Anhand dieser Fragebogen wurden schliesslich 497 (440) Namen in die Datenbank eingegeben. Bei 58 (90) Fällen beurteilte die Anlaufstelle die vom System ermittelten Übereinstimmungen als plausibel und stellte die Dossiers der zuständigen Bank zu. In 27 (22) Fällen bestätigten die Banken tatsächlich das Vorhandensein von Bankguthaben. Insgesamt konnten den Berechtigten so Werte von knapp CHF 1.4 Millionen sowie zwei Schliessfächer zugänglich gemacht werden.

### **Für weitere Informationen**

Hanspeter Häni  
Ombudsman

Telefon: +41 (0)43 266 14 14

Fax: +41 (0)43 266 14 15

Web: [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

#### **Der Bankenombudsman**

Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle. Sie befasst sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman“, welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde.

Wie man vorgehen muss, um dem Bankenombudsman ein Problem zu unterbreiten, ist auf der Website des Bankenombudsman unter [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch) beschrieben. Zusätzlich kann bei der Geschäftsstelle eine Kundenbroschüre bestellt werden.

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischer Bankenombudsman

vom 3. Juli 2007 in Zürich

Jahresbericht 2006

## **Referat von Christian Guex, lic.rer.pol., Stv. Ombudsman**

Je me réjouis de vous présenter un aperçu de ce qu'a signifié l'année écoulée pour notre institution.

Il est inévitable qu'une rétrospective de ce genre se fasse à travers et à l'aide d'un certain nombre de chiffres et de statistiques...

Comme vous avez pu le recueillir du programme, je tiendrai mes propos en français. Je tâcherai de parler de manière claire et intelligible, de façon à être compris par tout le monde.

Si vous avez des problèmes de compréhension, je vous prie de m'interrompre tout de suite. Pour toute autre question je vous propose d'attendre la fin de mon exposé. Il est bien entendu que chacun pourra poser ses questions dans sa langue maternelle.

Depuis la création de notre institution en 1993, le nombre de cas soumis à l'attention de l'Ombudsman a augmenté de manière continue pour se stabiliser en 2003. En 2004 et 2005 nous avons pu constater un certain recul, recul qui s'est maintenant pratiquement arrêté.

### **Evolution du nombre de cas réglés**

Au total, 1 467 requêtes de clients ont été traitées, soit 28 de moins qu'en 2005. Parmi ce nombre, l'on compte 723 requêtes verbales ou téléphoniques, une légère augmentation donc, et 744 dossiers transmis par correspondance, soit 38 de moins. Sur ces dossiers, 660 ont été réglés et 84 restaient en suspens en fin d'exercice. Globalement, ce sont 1 383 des 1 467 requêtes de clients qui ont été réglées.

### **Complexité accrue**

Depuis quelques années nous constatons que les cas qui nous sont soumis sont de plus en plus complexes et donc leur traitement plus exigeant et coûteux. Ceci s'explique par des services et produits qui se compliquent et par le fait que le nombre de clients non professionnels qui les utilisent va en augmentant.

Cependant, constater une tendance est une chose, la mesurer en est toute une autre.

L'indicateur que nous avons utilisé jusqu'à présent est calculé de la façon suivante: nous mesurons le nombre de courriers adressés à la banque par intervention. Pour ce faire, nous mettons en rapport, d'une part, le nombre absolu de courriers adressés aux banques par an (dans le contexte d'une intervention) et, d'autre part, le nombre de cas réglés.

Le défaut majeur de l'indice utilisé est qu'il ne confirme nos constatations qu'en partie. Si nous continuons à nous y référer, c'est pour la simple raison que nous n'en avons trouvé aucun autre qui permet de mesurer la complexité d'un cas.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de cet indicateur sur les dix dernières années (les données sont disponibles depuis 1995):

### **Nombre de courriers adressés à la banque par intervention**

En 2006, le nombre des interventions est resté pratiquement inchangé par rapport à l'exercice précédent. Nous avons sollicité la banque 241 fois, contre 246 fois en 2005. Au total, nous avons adressé 698 courriers aux banques, contre 735 en 2005. En d'autres termes, au cours de l'exercice sous revue, il a encore fallu adresser à la banque, en moyenne, 2,9 courriers par cas réglé. En 2005, 3,0 lettres étaient nécessaires.

Ce chiffre est en nette augmentation, puisqu'il était de 2,0 il y a dix ans.

### **Durée de traitement**

Le délai moyen entre la première prise de contact par le client et le classement de l'affaire est demeuré pratiquement inchangé au fil du temps. Depuis des années, 80% à 85% des requêtes se règlent dans les trois mois, dont 55% à 60% même dans le mois.

## **Répartition selon la provenance des clients**

Celle-ci se présente comme suit:

### **Provenance des cas réglés par correspondance (en %)**

S'agissant de la provenance des clients, les requêtes qui nous parviennent de l'étranger ont enregistré un léger recul en 2006, passant de 37% à 35%. La part des requêtes provenant de Suisse italienne recule de 5% à 3%, ce qui représente une régression importante de 40% environ.

En revanche, la part des requêtes provenant de Suisse alémanique a légèrement progressé (de 47% à 49%), tout comme celle provenant de Suisse romande (de 11% à presque 13%). Il convient toutefois de ne pas tirer de ces chiffres des conclusions hâtives.

## **La répartition selon la nature des cas**

### **Evolution de la répartition selon la nature des cas (en %) (cas réglés par correspondance)**

Nous constatons trois tendances dominantes:

L'une est que le nombre de cas concernant le conseil en placement et la gestion de fortune a encore une fois nettement diminué. En 2006, ces cas représentaient encore 15% des requêtes, contre 35% en 2003. 2003 avait marqué un pic en raison des dossiers en rapport avec la crise boursière. Depuis lors, ces cas ont diminué continuellement.

L'autre tendance porte sur les sous-secteurs comptes (13%), trafic des paiements (7%) et cartes (7%), qui affichent à nouveau une progression en 2006, passant de 24% à 27%. Cette tendance s'affirme désormais depuis un peu plus de trois ans et résulte principalement de la part accrue (7%) des cartes (cartes de crédit et cartes bancaires). En 2003, elles ne représentaient encore que 2,5%.

Le nombre des requêtes concernant l'exécution de transactions boursières et l'administration de titres s'est à nouveau affiché en hausse, passant de 10% à 14%.

Pour ce qui est des autres secteurs, celui des crédits (qui se compose des crédits proprement dits (3%), hypothèques (7%) et leasing/crédit à la consommation (2%)) est resté relativement stable.

En revanche, et non sans une certaine satisfaction, nous avons constaté une diminution du nombre des requêtes concernant les frais et commissions: elles représentent désormais 6% des cas, contre 8% en 2005.

### **Interventions:**

Dans 37% des cas, l'Ombudsman a jugé opportun d'intervenir auprès de la banque et de lui demander de prendre position. En 2005, ce chiffre s'établissait à 35%.

Il en ressort à l'inverse que 63% des problèmes soumis à l'Ombudsman ont pu se résoudre sans intervention auprès de la banque.

### **Distribution selon le résultat obtenu:**

Dans la majorité des cas, il s'agissait d'expliquer (souvent méticuleusement) au client une situation qu'il n'avait pas comprise. Ce type d'intervention correspond à la rubrique «Renseignements» sur le graphique ci-dessous (40%).

### **Répartition selon le résultat obtenu (en %) (cas réglés par correspondance)**

Durant l'exercice sous revue, 8% (2005: 9%) de nos efforts de médiation n'ont pas abouti parce qu'ils se sont heurtés à la «question de preuve». Nous entendons par là les cas où le client et la banque ont des positions si diamétralement opposées que la solution au problème, si elle existe, ne peut résulter que d'une procédure d'administration de preuves, procédure pour laquelle l'Ombudsman n'est pas compétent. Comme dans les autres hypothèses où une solution amiable ne peut être trouvée, celui-ci ne peut que laisser le soin au client de porter l'affaire devant les tribunaux.

Comme indiqué plus haut, l'Ombudsman ne prend contact avec la banque concernée que si, après examen des pièces remises par le client, il ne peut exclure un comportement fautif de la part de cette banque. C'est ce qui s'est produit dans 37% des cas.

Près d'une fois sur deux, ces interventions se sont révélées justifiées en ce sens que la banque a jugé opportun de prendre des mesures correctives ou de dédommager intégralement ou partiellement le client. Dans le graphique, la catégorie correspondante figure sous «En faveur du client» (17 %).

L'Ombudsman ne se prononce pas sur les cas dont une autorité, par exemple un tribunal, est déjà intervenue («Autorité», 2%).

Evidemment, il ne traite pas non plus les cas qui ne concernent pas une banque, mais par exemple un gérant de fortune indépendant ou une compagnie d'assurance.

Finalement, il n'intervient pas dans les cas mettant en cause la politique commerciale des banques, par exemple l'aménagement de leurs conditions. Il se déclare alors incompétent («Incompétent», 8%).

La catégorie «Dossier incomplet» (6%) regroupe les cas où le client, à réception de sa requête, a été invité par l'Ombudsman à communiquer des informations complémentaires, mais n'a pas donné suite malgré un courrier de rappel.

### **Détermination en faveur du client**

Si l'Ombudsman parvient à la conclusion qu'il y a effectivement eu comportement fautif de la part d'une banque, et qu'il en est résulté un préjudice pour le client, il invite la banque à dédommager le client intégralement ou partiellement (selon la part de responsabilité). Celle-ci répond presque toujours favorablement à sa demande. Dans les rares cas où, malgré une demande motivée, la banque n'est pas disposée à s'exécuter, l'Ombudsman présente au client, à la fin de la procédure, les arguments plaidant en sa faveur, et il le laisse libre de recourir aux voies de droit pour défendre ses intérêts. L'Ombudsman ignore hélas le plus souvent ce qu'il advient de ces demandes.

### **Répartition selon la valeur en litige (en %) (cas réglés par correspondance)**

Dans la mesure du possible, nous nous efforçons de déterminer, ou tout au moins d'évaluer, le montant du dommage. En 2006, nous avons pu le faire pour environ 60% des cas. Même si ces données ne résisteraient pas toutes à une analyse scientifique rigoureuse, elles permettent des constats intéressants. Ainsi, en 2006, les cas avec une somme litigieuse minimale n'ont représenté que 5% de l'ensemble des requêtes soumises à l'Ombudsman. Dans leur grande majorité, les litiges ont porté sur des montants substantiels et, dans environ 7% des cas, la valeur en litige était supérieure à 1 million de CHF.

### **Avoirs sans nouvelles**

Créé en 1996, l'Office de recherche d'avoirs non réclamés a été placé sous l'autorité de l'Ombudsman.

Au plus tard après dix ans depuis le dernier contact, la banque doit déclarer un compte comme étant sans nouvelles. L'Ombudsman apporte son soutien aux ayants droit dans leurs recherches concernant ce genre d'avoirs.

Au cours de l'exercice sous revue, à la suite de demandes le plus souvent écrites, l'Office de recherche a répondu favorablement à 635 requêtes de mise à disposition de formulaires et documentation (2005: 591). 446 (403) questionnaires dûment complétés lui ont été retournés et, après examen, 414 (387) de ceux-ci ont été jugés suffisamment légitimés et ont été saisis dans la base de données centrale.

L'Office de recherche a jugé plausibles 58 (90) concordances et a transmis les dossiers correspondants aux banques concernées pour examen approfondi. Dans 27 (22) cas, celles-ci ont confirmé que la personne identifiée était bien celle recherchée. Les ayants droit se sont ainsi vu restituer des avoirs à hauteur de 1,38 million de CHF, ainsi que le contenu de deux compartiments de coffre-fort.

Quatorze concordances concernaient des relations qui avaient déjà fait l'objet d'une vérification, infructueuse auparavant. Ceci confirme une fois de plus que le système fonctionne parfaitement.

Depuis 2001, l'Office de recherche a identifié au total 142 concordances avérées. Les ayants droit ont ainsi pu récupérer des avoirs d'une valeur de 20,5 millions de CHF, ainsi que le contenu de 18 compartiments de coffre-fort.

Répartition des avoirs restitués aux ayants droit, selon leur montant (2001-2006)

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischer Bankenombudsman  
vom 3. Juli 2007 in Zürich

Jahresbericht 2006

## **Referat von Hanspeter Häni, lic.rer.pol., Schweizerischer Bankenombudsman**

*Es gilt das gesprochene Wort!*

Sehr geehrte Damen und Herren

Vor fast genau einem Jahr habe ich Ihnen an dieser Stelle unter anderem über die positiven Seiten unserer Tätigkeit berichtet. Ich zitierte Dankeschreiben von Kunden für eine erfolgreiche Vermittlung und Bestätigungen von Banken, sie würden vom Ombudsman aufgezeigte Unzulänglichkeiten generell beheben.

### **Uneinsichtige Parteien**

Aber auch bei uns gibt es selbstverständlich die andere Seite: Fälle, wo sich Kunde oder Bank einer auf der Hand liegenden Lösung verschliessen. Auch wenn es sich dabei glücklicherweise nur um wenige Fälle pro Jahr handelt, möchte ich heute als Erstes einmal diese Schattenseite unserer Tätigkeit etwas beleuchten. Ich betone aber: Ich rede von den Ausnahmen von der Regel. Umgekehrt möchte ich nicht verhehlen - und Sie können dies zweifellos nachvollziehen -, dass uns diese Fälle, so wenig es sein mögen, zu schaffen machen.

Grundsätzlich ist es unsere Aufgabe und unser Ziel, langwierige und kostspielige Gerichtsverfahren zwischen Kunde und Bank im Interesse beider Parteien zu verhindern. Dies kann aber nur gelingen, wenn beide Seiten bereit sind, von Maximalforderungen abzuweichen und eine von der Schlichtungsstelle erarbeitete Lösung zu akzeptieren.

Wenn sich eine der Parteien nach der seriösen Abklärung des Sachverhaltes durch den Ombudsman in eine Position verbeisst, die eine Lösung von vornherein ausschliesst, und fundierte Argumente

ignoriert, bleibt meist nichts anderes übrig, als die Schlichtungsbemühungen einzustellen und die Konfliktparteien auf den Prozessweg zu verweisen. Im Jahresbericht sind unter dem Titel "Ich bin im Recht ..." ein paar solche Fälle dargestellt. Uneinsichtigkeit gibt es - ich möchte das betonen - sowohl bei den Kunden als auch bei den Banken.

Ich möchte dies am Fall eines Kunden verdeutlichen, der seine Vermögenswerte bei einer Bank deponierte und eine externe Fachperson, nennen wir sie Herrn Müller, mit der Vermögensverwaltung betraute. Er erteilte also Herrn Müller eine Vollmacht. Kurze Zeit darauf gelangte Herr Müller an die Bank und teilte mit, nicht er als Privatperson sei mit der Vermögensverwaltung beauftragt, sondern seine Gesellschaft, die Müller Vermögensverwaltung GmbH. Die Bank änderte also das Formular entsprechend ab, allerdings ohne den Bankkunden darüber zu informieren.

Drei Jahre später, nachdem sich ein vom Vermögensverwalter in Auftrag gegebenes Investment negativ entwickelt hatte, gelangte der Anwalt des Kunden an den Ombudsman. Er führte zu Recht aus, der Kunde habe der Müller Vermögensverwaltung GmbH nie eine Vollmacht erteilt, sondern Herrn Müller privat. Damit sei das fragliche Investment von einer nicht berechtigten Person in Auftrag gegeben worden, und die Bank müsse dem Kunden das investierte Geld zurückzahlen.

Aus den eingereichten Unterlagen ging hervor, dass sich das Vermögen des Kunden gesamthaft sehr gut entwickelt hatte. Wir wollten deshalb wissen, ob auch die positiv verlaufenen, ebenfalls von der Müller Vermögensverwaltung GmbH in Auftrag gegebenen Transaktionen widerrufen werden sollten, was der Anwalt verneinte.

Die von der Bank erstellte Dokumentation war formal sicherlich mangelhaft. Der Ombudsman gab aber zu bedenken, dass der Klient von den Fähigkeiten von Herrn Müller habe profitieren wollen und profitiert habe, unabhängig davon, ob er als Privatperson oder via Müller Vermögensverwaltung GmbH handelte.

Der Anwalt beharrte auf dem Standpunkt, dass der Kunde nie eine Vollmacht zugunsten der Müller Vermögensverwaltung GmbH unterzeichnet habe und ging nicht weiter auf die Argumente des Ombudsman ein. Damit waren aber die Voraussetzungen für ein fruchtbares Schlichtungsverfahren nicht gegeben.

In einem andern Fall fiel es dem Ombudsman schwer, die Argumentation der Bank nachzuvollziehen. Die ausländische Kundin behauptete, sie habe die Bank vor mehr als 15 Jahren beauftragt, ihre flüssigen oder fällig werdenden Mitteln jeweils quartalsweise als Festgeld anzulegen. Bis ins Jahr 2004 klappte dies bestens. Nachher wurden die Gelder plötzlich nicht mehr angelegt. Das stellte sie erst Anfang 2006 fest, da vereinbart war, dass die Belege nicht per Post zugesandt, sondern bei der

Bank jeweils bis zur persönlichen Vorsprache der Kundin zurückgehalten würden. Da ihre umgehende Reklamation nichts bewirkte, gelangte sie an den Ombudsman.

Die Bank stellte in Abrede, dass überhaupt je ein Auftrag zur jeweiligen Anlage bestanden habe. Rein interessewährend seien die Gelder zwar tatsächlich jeweils angelegt worden. Eine entsprechende Verpflichtung habe jedoch nicht bestanden. Auch weil die Kundin erst nach zwei Jahren reklamiert habe, schulde ihr die Bank nichts.

Nachdem die Bank - ob nun mit oder ohne Auftrag - gegen 15 Jahre lang das Geld immer wieder angelegt hatte, müsste sie aber schon gute Gründe nennen können, weshalb sie sich lange Jahre genauso verhalten hatte, wie von der Kundin erwartet und behauptet, dann aber plötzlich nicht mehr.

Auch das Argument, die Kundin habe zu spät reklamiert, erachtete der Ombudsman als nicht stichhaltig. Natürlich gelten vereinbarungsgemäss bei der Bank zurückbehaltene Belege am Erstellungsdatum als zugestellt. Diese Argumentation findet aber nicht nur nach Meinung des Ombudsman dort eine Grenze, wo eine Mitteilung in die zurückbehaltene Post gelegt wird, mit welcher der Kunde nicht rechnen muss. Im konkreten Fall musste die Kundin nicht erwarten, dass die Bank eine jahrelang ausgeübte Praxis plötzlich einstellen werde. Es brauchte aber mehrere Interventionen und Besprechungen, bis sich die Bank dazu durchrang, der Kundin den Zinsausfall zu ersetzen.

Mit diesem letztlich doch positiv ausgegangenen Beispiel möchte ich die Schattenseite unserer Tätigkeit verlassen. Noch einmal, es gibt sowohl uneinsichtige Banken als auch uneinsichtige Kunden. Zum Glück bleibt es bei Einzelfällen, und ich kann mich nun einem generelleren Thema widmen, welches uns künftig zweifellos noch weiter beschäftigen wird.

### **Wie gut muss der Kunde komplexe Bankprodukte verstehen?**

Es geht um die Aufklärungspflicht der Bank oder umgekehrt um die Frage, wie gut der Kunde komplexe Bankprodukte verstehen muss. Es liegt in der Natur der Sache, dass findige Köpfe stets nach neuen Möglichkeiten zur Verbesserung der Performance von Investments oder zur Verminderung des Risikos suchen. Die dabei zur Anwendung kommenden Konstrukte sind häufig äusserst kompliziert.

Es überrascht daher nicht, dass der Ombudsman immer wieder mit dem gleichen Problem konfrontiert wird. Der Kunde erklärt, er habe den Mechanismus des ihm empfohlenen Produkts nicht oder aber falsch verstanden. So wie sich das Produkt entwickelte, habe der Berater das nie erklärt, und aus der Dokumentation sei ein ganz anderer Eindruck entstanden.

Ein Beispiel: Ein Kunde investierte in ein Produkt, welches einerseits eine 100 %-ige Rückzahlung des eingesetzten Kapitals garantierte. Andererseits sollten während der Laufzeit variable Erträge von mindestens 2 % und max. 6 % ausgeschüttet werden. Der genaue Betrag sollte sich jeweils nach der Entwicklung eines "Basket" bemessen, einem Korb, in dem 25 Aktien enthalten waren. In der Folge entstanden Differenzen wegen der Berechnung der jährlich geschuldeten Erträge.

Der Kunde war der Meinung, es sei zunächst die Performance jeder der 25 Aktien festzustellen und dann der Durchschnitt zu berechnen. Dass sein Berater diese Meinung geteilt habe, wurde von der Bank bestritten. Der Kunde verwies aber auch auf ein ihm von der Bank ausgehändigtes Dokument, das im Textteil die von ihm vertretene Meinung zu bestätigen schien.

Die Bank stützte sich pikanterweise auf das gleiche Dokument, erachtete aber im Gegensatz zum Kunden die darin enthaltene mathematische Formel als massgebend.

Schon diese Ausgangslage zeigt zwei zentrale Punkte: Die Bedeutung von angemessener Beratung einerseits und von präzisen Produktdokumentationen andererseits.

### **Angemessene Beratung**

Auch beim Bankenombudsman zeigt sich die zunehmende Beliebtheit von Derivaten oder strukturierten Produkten. Werden solche Instrumente im Rahmen der Anlageberatung empfohlen und verkauft, so ist eine vollständige und fachlich korrekte Beratung noch wichtiger als bei herkömmlichen Anlagen. Dies stellt selbstverständlich sehr hohe Anforderungen an den Berater. Nur wenn er selbst auch komplexe Produkte in allen Facetten verstanden hat, kann er seine Kunden gut beraten. Und zu guter bzw. richtiger Beratung gehört, auch die negativen Seiten und die mit dem Produkt verbundenen Risiken aufzuzeigen.

Ganz wichtig: Eine Beratung ist im Weiteren nur dann vollständig und korrekt, wenn der Berater seine Ausführungen sprachlich und inhaltlich dem Wissensstand des Kunden anpasst. Das Ziel ist erst dann erreicht, wenn der Kunde das Produkt und die damit verbundenen Chancen und Risiken wirklich verstanden hat. Denn nur ein informierter Kunde kann die richtigen Anlageentscheidungen treffen.

Verschiedene Fälle vermitteln den Eindruck, dass diese Kriterien einer angemessenen Beratung nicht immer genügend zum Tragen kommen. Sie kann meines Erachtens auch nicht durch die Abgabe von Produktdokumentationen ersetzt werden. Solche Unterlagen mögen als Ergänzung und zur Veranschaulichung hilfreich sein. Es handelt sich dabei aber meist um Werbematerial, das in erster Linie die Attraktivität des Produkts unterstreichen soll, während Nachteile nur am Rande erwähnt werden.

Zudem sind in Produktdokumentationen meist derart viele Informationen in einer Sprache dargelegt, welche vielleicht von Fachleuten verstanden werden, kaum aber vom Gros der Anleger.

Auf der Ombudsstelle bilden wir uns etwas ein auf unser Know-how in Bankfragen, aber auch wir haben immer wieder Mühe, solche Informationen - oder Neudeutsch Fact oder Term sheets - eindeutig zu interpretieren. So habe ich mir - immerhin stolzer Besitzer einer C-Matur - vorsichtshalber von einem Spezialisten bestätigen lassen, dass die im zitierten Beispiel massgebliche mathematische Formel tatsächlich die von der Bank behauptete Bedeutung hat. Ich konnte also dem betroffenen Kunden schwerlich vorwerfen, er hätte sich nicht auf den Text in der Dokumentation verlassen, sondern die Formel analysieren müssen.

Die Banken verweisen in solchen Fällen gerne darauf, es stehe ja in den Dokumenten, dass sie bei Unklarheiten für Rückfragen jederzeit zur Verfügung stehen. Tatsächlich: Es liegt mindestens ebenso sehr am Kunden, seinen Teil zum Verständnis der in Erwägung gezogenen Anlagen beizutragen. Und wenn etwas nicht klar ist, muss er fragen. Der wirklich informierte Berater wird ihm noch so gerne erklären, welches geniale Produkt er ihm anbietet.

Das beschriebene Beispiel soll auch illustrieren, was wir mit der Feststellung meinen, mit den Bankprodukten sei auch die Arbeit des Bankenombudsman komplexer geworden. Um beurteilen zu können, ob sich die Bank korrekt verhalten und den Kunden angemessen beraten hat, muss sich auch der Ombudsman immer wieder in neue Produkte und Bestimmungen einarbeiten.

### **Entwicklung der Fallzahlen beim Bankenombudsman**

Ich möchte abschliessend noch einmal kurz auf die Ihnen von Herrn Guex präsentierten statistischen Angaben zurückkommen. Mit Ihnen fragen wir uns immer wieder, wo denn die Ursachen für eine Zu- oder Abnahme der Anfragen an den Bankenombudsman liegen.

Wenn wir die letzten Jahre Revue passieren lassen, so stellen wir zunächst einmal "Wiederholungs-fälle" fest. Zu gewissen Fragen werden wir immer wieder um Rat gefragt. Wir berichten über diese Themen und unsere Erkenntnisse seit Jahren. Aber sowohl Kunden als auch Banken erweisen sich in manchen Fällen als äusserst "beratungsresistent" und wollen offenbar Fehler selbst machen, statt von andern zu lernen. Ich bin immer wieder überrascht, wenn ich das Ausmass von Schadenfällen mit Geldautomaten sehe: Bei einer Tageslimite von CHF 5'000.- für Bezüge bei der Hausbank kann ein Betrüger innert kürzester Frist das ganze Kontoguthaben, oft zehntausende von Franken, abräumen. Mit der Eingabe einer Monatslimite könnte dies leicht verhindert werden.

Dann gibt es natürlich Themen, die periodisch geballt auftreten. Dies gilt beispielsweise für Betrügereien oder bezüglich Klagen zum Anlageberatungs- und Vermögensverwaltungsgeschäft: Hier treten Mängel erst bei schlechter Börsenlage zu Tage, und wir machen uns mit dem nächsten Abschwung der Kapitalmärkte auf einiges gefasst.

Einige Stichworte zur Begründung anwachsender Fallzahlen mögen sein:

- die bereits angesprochene zunehmende Komplexität der Bankprodukte, nicht nur im Anlagebereich, sondern beispielsweise auch bei Hypothekarmodellen
- neue Bestimmungen der Banken wie Änderungen von Gebühren, Standardverträgen usw.
- nicht zuletzt wohl auch die offenbar weiter zunehmende Bekanntheit der Ombudsstelle.

Auf der anderen Seite lässt die Verbesserung der Prozesse auf Seiten der Banken unsere Fallzahlen eher sinken. Wir stellen fest, dass die Banken in vielen beanstandeten Bereichen ihre Hausaufgaben durchaus machen. Ich verweise auf eine verbesserte Transparenz bei den Gebühren oder die Einführung verbindlicher Prozesse in der Anlageberatung.

Die Banken bestätigen uns immer wieder, dass dabei die Rückmeldungen des Bankenombudsman eine wesentliche Rolle spielen. Unsere Institution trägt damit ihren Teil zur verbesserten Qualität der Finanzdienstleistungen bei.

Mit diesem positiven Fazit kann ich meine Ausführungen schliessen und Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit danken.

**Jahresmedienkonferenz 2007**

*Herzlich willkommen.*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

**Jahresmedienkonferenz 2007**

*Der Bankenombudsman:*

*«Fehler können passieren – wichtig ist, wie man damit umgeht.»*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

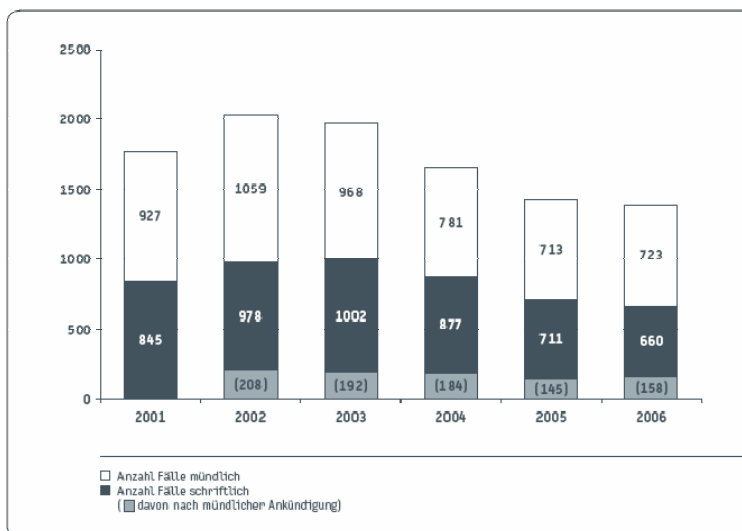
## Jahresmedienkonferenz 2007

**Christian Guex**  
Stv. Ombudsman

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

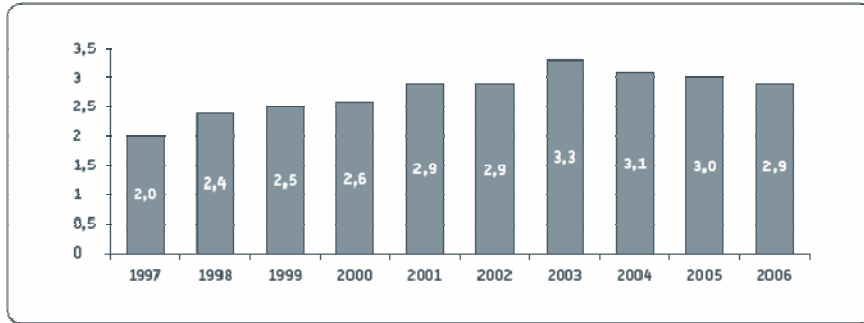
## Entwicklung der abgeschlossenen Fälle

[Jahresbericht 2006; Seite 28]



## Anzahl Briefe an die Bank

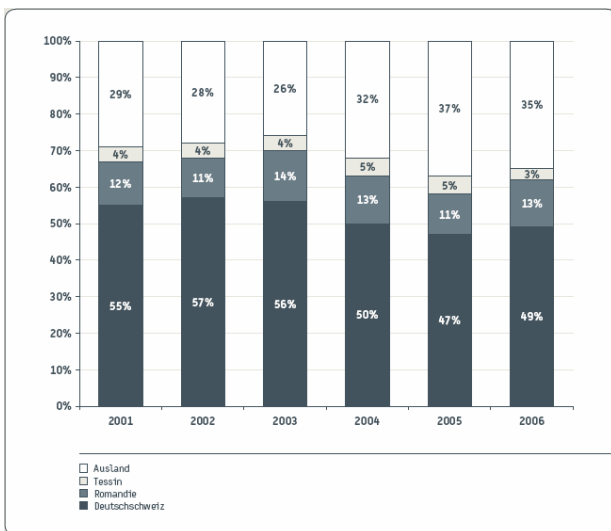
[Jahresbericht 2006; Seite 29]



Anzahl Briefe an die Bank pro Intervention

## Herkunft der Kunden

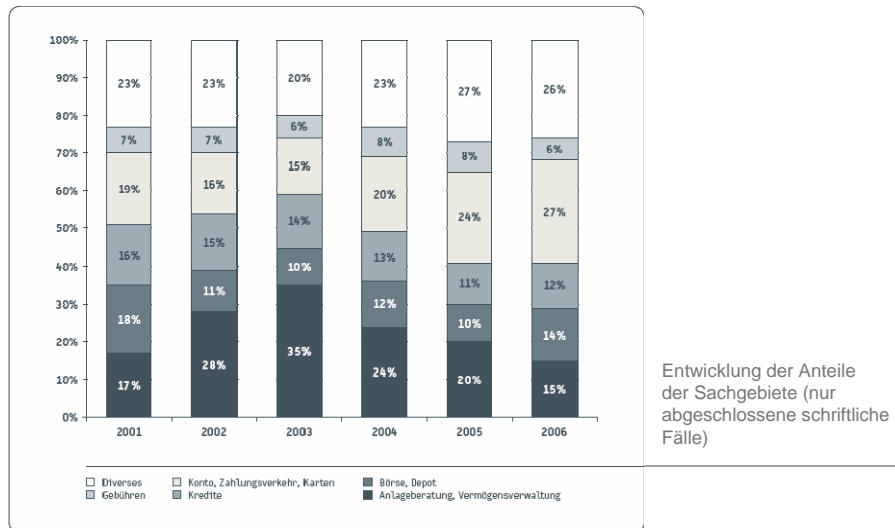
[Jahresbericht 2006; Seite 30]



Herkunft der Kunden (nur abgeschlossene schriftliche Fälle)

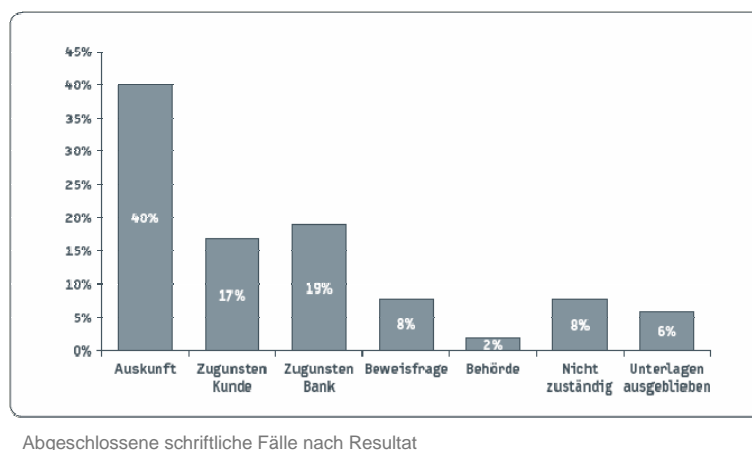
## Entwicklung nach Sachgebiet

[Jahresbericht 2006; Seite 31]



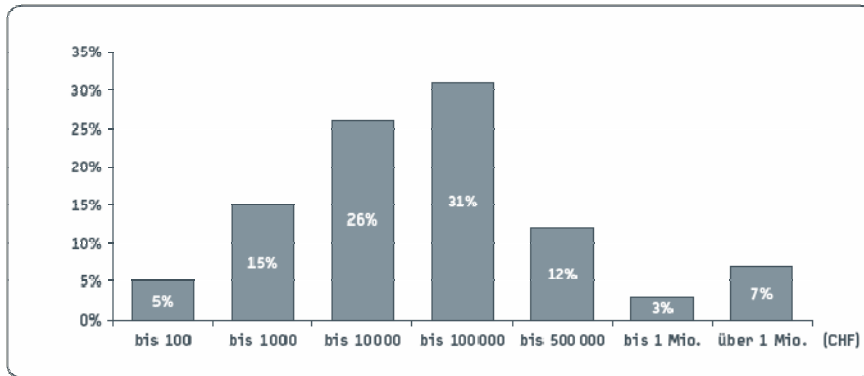
## Abgeschlossene schriftliche Fälle

[Jahresbericht 2006; Seite 32]



## Aufteilung nach Streitwert

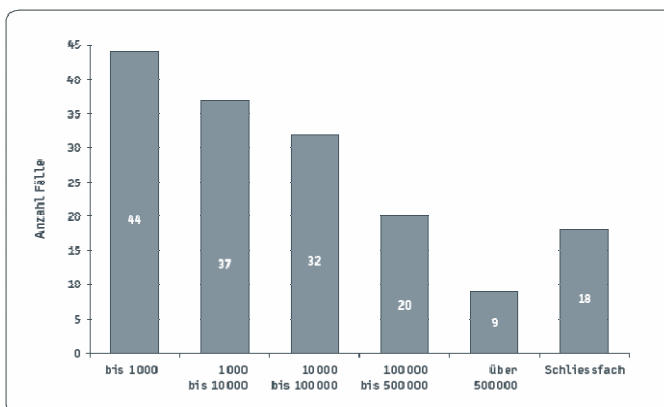
[Jahresbericht 2006; Seite 32]



Aufteilung der abgeschlossenen schriftlichen Fälle nach Streitwert

## Verteilung der Werte

[Jahresbericht 2006; Seite 33]



Verteilung der Berechtigten zugänglich gemachten Werte 2001 bis 2006

**Jahresmedienkonferenz 2007**

***Hanspeter Häni***  
*Ombudsman*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

**Jahresmedienkonferenz 2007**

***Hanspeter Häni:***

*«Bei Derivaten und strukturierten Produkten ist eine vollständige und fachlich korrekte Beratung noch wichtiger als bei herkömmlichen Anlagen.»*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

**Jahresmedienkonferenz 2007**

***Hanspeter Häni:***

*«Nur ein informierter Kunde kann die richtigen Anlageentscheide treffen.»*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

**Jahresmedienkonferenz 2007**

***Hanspeter Häni:***

*«Die Banken bestätigen uns immer wieder, dass die Rückmeldungen des Bankenombudsman zur Verbesserung der Qualität der Bankdienstleistungen eine wesentliche Rolle spielen.»*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

**Jahresmedienkonferenz 2007**

*Ihre Fragen*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

**Jahresmedienkonferenz 2007**

*Besten Dank für die  
Aufmerksamkeit.*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

**<http://www.bankingombudsman.ch>**

*Die Website des Schweizerischen Bankenombudsman zeigt dessen Aufgaben und Kompetenzen und gibt eine Anleitung, in welchen Fällen er zum Einsatz kommt.*

*Die Inhalte und Angaben der Website können auch in Form einer Broschüre bei der Geschäftsstelle des Bankenombudsman bestellt werden.*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

## WEBSITE



Schweizerischer Bankenombudsman  
Info  
Anfragen  
Dokumentation  
Kontakt

**Inhalt**

- ▶ **Info**  
Hintergrundinformationen zur Institution Schweizerischer Bankenombudsman.
- ▶ **Anfragen**  
Hinweise und Checkliste für Anfragen an den Bankenombudsman.
- ▶ **Dokumentation**  
Der aktuelle Fall, eine Fallsammlung und die Jahresberichte des Bankenombudsman.
- ▶ **Kontaktadresse**  
Adresse und Telefonnummer des Bankenombudsman.

**Willkommen auf unserer Website**

**Fehler können passieren – wichtig ist, wie man damit umgeht.**

Hanspeter Hönig, Bankenombudsman

© 2001-2005 deutsch | français | italiano | english

▶ [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

Die Website des Schweizerischen Bankenombudsman zeigt dessen Aufgabe und Kompetenzen und gibt eine Anleitung, in welchen Fällen er zum Einsatz kommt.

Konkrete Anfragen können nur telefonisch und schriftlich erfolgen. Anfragen per E-Mail werden nicht akzeptiert.

Die Inhalte und Angaben der Website können auch in Form einer Broschüre bei der Geschäftsstelle des Bankenombudsman bestellt werden:

Schweizerischer Bankenombudsman  
Bahnhofplatz 9  
Postfach 1818  
CH-8021 Zürich

## KONTAKT

### Geschäftsstelle Schweizerischer Bankenombudsman

*Adresse*

Schweizerischer Bankenombudsman  
Bahnhofplatz 9  
Postfach 1818  
CH-8021 Zürich

---

*Telefon (8.30 - 11.30 Uhr)*

+41 (0)43 266 14 14 (deutsch/englisch)  
+41 (0)21 311 29 83 (französisch/italienisch)

---

*Telefax*

+ 41 (0)43 266 14 15

---

*Website*

[www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)