



Hier wird der unzufriedenen Anlegerin geholfen

Neue Gesetze haben zu einer Flut von Ombudsstellen geführt – was bringen diese Anlaufstellen den Kunden von Finanzdienstleistern?

WERNER GRUNDEHNER

Wer sich von seinem Vermögensberater übervorteilt fühlt, hat in der Schweiz meist wenig Möglichkeiten zum Handeln. Es bietet sich ein klärendes Gespräch an oder die Faust im Sack. Ein Gang vor den Kadi ist dagegen schwierig. Mit der Einführung der Schweizerischen Zivilprozessordnung wurde der Zugang zum Gericht stark erschwert oder besser gesagt verteuert. Arbeitet der kritisierte Berater für eine Bank, kann sich der Kunde seit dreissig Jahren auch an den Bankenombudsmann wenden. Mit dem revidierten Finanzdienstleistungsgesetz (Fidleg) sind weitere Beschwerdestellen hinzugekommen, denn auch die Vermögensverwaltungsbranche wurde verpflichtet, solche Ombudsstellen zu schaffen. Bis Ende 2020 mussten sich die rund 2500 Vermögensverwalter in der Schweiz einer solchen Beschwerdestelle anschliessen, die vom Eidgenössischen Finanzdepartement anerkannt sein muss.

Vermögensverwalter sind ein wichtiger Faktor im Schweizer Asset Management. Viele Private Banker machen sich im Laufe ihrer Karriere selbständig und versuchen dabei ihre wohlhabenden Kunden «mitzunehmen» – die Gelder bleiben dabei bei der Depotbank und geniessen weiter deren Dienstleistungen und Sicherheiten. Die neuen Ombudsstellen sind aber nicht nur für Vermögensverwalter, sondern auch für Finanzplaner, für Personen, die im Fonds-Vertrieb aktiv sind, und für Vermögensberater zuständig. Dabei müssen sich auch ausländische Dienstleister, die Schweizer Privatkunden bedienen, einer Schlichtungsstelle anschliessen. Während der Vermögensverwalter vom Kunden ein Mandat erhält und für diesen Entscheide und Transaktionen ohne Rücksprache tätigt, gibt der Vermögensberater lediglich Ratschläge.

Kein scharfes Schwert

Obwohl die Ombudsstellen als nicht-gewinnorientierte Vereine oder Stiftungen konzipiert sind, scheint das Geschäftsfeld lukrativ zu sein. Nicht weniger als neun Ombudsstellen sind mittlerweile gegründet worden. Ob die zwei neuen Anbieter, die erst im November 2020

auf den Markt gekommen sind, überleben können, muss sich noch zeigen. Es wird ein Verdrängungskampf stattfinden. Konkurs gehen wird in den nächsten vierundzwanzig Monaten jedoch keiner: Das Eidgenössische Finanzdepartement hat in der Ausschreibung eine gesicherte Finanzierung für zwei Jahre gefordert.

Mit nach eigenen Angaben rund tausend angeschlossenen Finanzdienstleistern aus 25 Ländern dürfte der Verein Finanzombudsstelle Schweiz (Finos) eine der wichtigsten Beschwerdestellen sein. «Der Gesetzgeber hat uns kein scharfes Schwert in die Hand gegeben – nicht einmal ein stumpfes», sagt Beyzade

Han, Ombudsmann von Finos. Es geht nicht darum, festzustellen, wer recht hat und wer unrecht. Die Ombudsstelle könne nur vermitteln und einen Kompromiss herbeiführen. Natürlich spreche man aber mit den Parteien auch Klarheit, wenn man Einzelgespräche führe und sehe, dass ein Anliegen übertrieben oder unangemessen sei.

Die wenigen Verfahren, die Finos bereits durchgeführt hat – in den ersten Monaten sei man vor allem mit dem Aufbau der Administration beschäftigt gewesen –, deuten gemäss Han meistens auf Mängel in der Kommunikation zwischen Vermögensverwalter und Kunde hin. Es sei manchmal so, dass der Kunde von der Annahme ausgehe, dass er Geld bezahlt habe und darum Anrecht auf eine positive Performance habe. Oft fehle es den Vermögensverwaltern aber auch an Empathie, so dass eine Entschuldigung ausbleibe und man nicht eingestehen könne, dass die Strategie nicht aufgegangen sei. Oft führe erst dies zur Eskalation.

Die Tätigkeit des Bankenombudsmanns dürfte in grossen Teilen Anhaltspunkte dafür geben, womit sich die Vermögensverwalteraufsicht wird beschäftigen müssen. An der Jahresmedienkonferenz im Juli 2020 hielt der Bankenombudsmann fest, dass das Fidleg Auswirkungen auf seine Tätigkeit habe. So müssen nun bei Anlageberatungen oder bei den Vermögensverwaltungsmandaten jeweils eine Angemessenheits- beziehungsweise eine Eignungsprüfung durchgeführt werden. Dafür hätten viele Banken bei ihren Kunden zusätzliche Informationen eingeholt.

Gemäss dem Bankenombudsmann beschwerten sich Kunden, weil sie solche Fragen als zu weitgehend empfanden und ihre Privatsphäre dadurch bedroht sahen. Umgekehrt habe er aber auch Kundenbeschwerden behandelt, bei welchen die Dokumentation der Anlageempfehlungen mangelhaft oder widersprüchlich gewesen sei. Regelmässig beschwerten sich Kunden beim Bankenombudsmann zudem über Verluste auf ihren Anlagen sowie über ungenügende Anlageergebnisse. Doch hier muss die Anlaufstelle die Bankkunden meistens enttäuschen, wenn nicht eine offensichtliche Fehlleistung des Bankberaters vorliegt: Denn so wenig wie der Gewinn werden auch die Verluste nicht mit der Bank geteilt.

Selbstgebaute Hürden belasten

Finos will eine Ombudsstelle sein, die mit möglichst wenig Bürokratie arbeitet. Der Vermögensverwalter muss lediglich ein Online-Formular ausfüllen, alle Überprüfungen und Plausibilitätskontrollen werden ebenfalls virtuell durchgeführt. «Weil alle Finanzregulatoren weltweit online zugänglich sind, ist das kein Problem», sagt Han. Für den Kunden ist eine Beschwerde kostenfrei, der Vermögensverwalter zahlt für den Anschluss an die Ombudsstelle einen jährlichen Betrag (im Fall von Finos 540 Fr.). Die Verfahren werden zu einem Stundensatz abgerechnet (200 Fr.). «Das Geld geht aber an den Mediator – für uns macht es keinen Unterschied, ob das Verfahren aufwendig ist oder nicht», sagt Han.

«So sehr sich die Branchenverbände dagegen sträubten, folgt die Schweiz damit bloss der internationalen Entwicklung», sagt Hansjörg Ryser, Leiter der Schlichtungsstelle der Helvetia Versicherungen. Schon 2011 habe die OECD in ihren zehn Prinzipien für Konsumentenschutz im Finanzbereich festgeschrieben, dass Konsumentinnen und Konsumenten die Möglichkeit einer kostengünstigen, unabhängigen und transparenten Schlichtung erhalten sollten. Dabei ist es gemäss Ryser im Interesse der Unternehmen, ausufernde Auseinandersetzungen zu vermeiden und Reputationsrisiken zu verringern.

In der Schweizer Finanzbranche



haben erst die Raiffeisen und die Helvetia Versicherungen interne Schlichtungsstellen geschaffen. Doch dürfte auch hierzulande die Bedeutung von hauseigenen Anlaufstellen zur Konfliktklärung noch deutlich zunehmen. «Denn gerade in gesättigten Märkten wie jenen der Banken und der Versicherungen sind Kundenbindungen ein besonders kostbares Gut», sagt Ryser. Aus Studien sei bekannt, dass eine Kundenbeziehung von zehn Jahren um das Zehnfache profitabler sei als eine von fünf Jahren.