

Artikel

Neue Wege zur Konfliktlösung bei Finanzdienstleistern

Seit dem 1. Januar 2020 ist das Ombudswesen in der Schweizer Finanzbranche gesetzlich verankert und ausgeweitet worden. Neue Ombudsstellen stehen kurz vor dem Start. Erste Banken und Versicherungen haben zudem ein eigenes Konfliktmanagement aufgebaut.

Hansjörg Ryser

Geraten sich Kunden und Kundinnen mit ihrer Bank oder Versicherung in die Haare, können sie bekanntlich an die jeweilige Ombudsstelle gelangen. Über 3000 Klagen gehen jedes Jahr bei der Ombudsstelle der Privatversicherungen und der Suva ein, etwa 2000 sind es beim Bankenombudsman. Das Spektrum reicht von kleineren Meinungsdivergenzen mit einem Streitwert von weniger als 100 Franken bis hin zu Konflikten um siebenstelligen Beträge.

Beide Ombudsstellen waren bisher brancheninterne Lösungen. Eine gesetzliche Regelung gab es nicht. Die Fälle werden jeweils aufgrund der schriftlichen Unterlagen und individuellen Abklärungen bei den Konfliktparteien behandelt. Über 80 Prozent der Empfehlungen durch die Ombudsstellen werden von den Parteien befolgt. Eine schiedsrichterliche oder gar gerichtliche Funktion kommt diesen Stellen jedoch nicht zu. In den letzten 30 Jahren, seit der Gründung der Bankenombudsstelle, hat sich daran nicht viel geändert.

Um die Schweiz herum hingegen schon. 2011 hat etwa die OECD zehn Prinzipien für Konsumentenschutz im Finanzbereich definiert. Eines davon gibt vor, dass Konsumentinnen und Konsumenten bei Konflikten mit Finanzdienstleistern die Möglichkeit einer kostengünstigen, unabhängigen und transparenten Schlichtung erhalten sollen. Schon 2001 hat die EU das Netzwerk FIN-Net gestartet, welches die Organisationen zur Konfliktbeilegung ohne Gerichtsverfahren in den Mitgliedsländern verbindet und eine Zusammenarbeit ermöglicht.

Vermögensverwalter und Broker in der Pflicht

Nun hat sich in der Schweiz ebenfalls etwas getan. Mit dem neuen Finanzdienstleistungsgesetz (Fidleg), das seit dem 1. Januar in Kraft ist, wurde das Ombudswesen in der Finanzbranche erstmals gesetzlich verankert. Und nicht nur das. Es gilt neu über die Banken hinaus auch für unabhängige Vermögensverwalter. Sie müssen ihren Kundinnen und Kunden künftig ermöglichen, an eine vom Eidg. Finanzdepartement (EFD) anerkannte Ombudsstelle zu gelangen, um Konflikte aussergerichtlich beilegen zu können.

Schon früh hat die Berner Börse auf ihrer Dienstleistungsplattform regservices einen Zugang für Vermögensverwalter zum Anschluss an solche Ombudsstellen geschaffen. Die ersten Ombudsstellen sollen nach Information der Börse kurz vor dem Start stehen und auf die Bewilligung durch das EFD warten.

Bereits steht die nächste Erweiterung an. Mit der Revision des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) soll auch in der Versicherungsbranche das Ombudswesen ins Gesetz aufgenommen und nebst den Versicherungen ebenso für Broker zur Pflicht werden. Im Unterschied zu einem Gerichtsverfahren sei eine Beschwerde bei einer Ombudsstelle kostenlos und viel weniger formal, erklärt Versicherungsombudsman Martin Lorenzon. Ein weiterer Vorteil bestehe im Tempo. Die Ombudsstelle könne Versicherten dann helfen, wenn sie effektiv auf eine finanzielle Leistung des Versicherers angewiesen sind, etwa bei Taggeldleistungen im Krankheitsfall. Bis ein rechtskräftiges Urteil eines Gerichts vorliege, dauere es oft mehrere Jahre.

Ombudsstellen sind Einbahnstrassen

Broker und Vermögensverwalter sind ob der neuen Pflicht jedoch wenig erbaut. Zum einen beklagen sie die hohen organisatorischen und finanziellen Hürden bei einem aus ihrer Sicht zweifelhaften Nutzen. Für Markus Lehmann, Präsident des Brokerverbandes Siba sind zum anderen die wenigen Konflikte zwischen Broker und Kunden über die Haftungsfrage zu klären. Alexander Rabian vom Verband der Schweizerischen Vermögensverwalter gibt zu bedenken, dass ein Vermögensverwalter bei einer mutmasslichen Verletzung der Anlagevorschriften mit einer Strafanzeige wegen ungetreuer Geschäftsführung rechnen muss. Er wird sich darum hüten, die für eine effiziente Schlichtung erforderlichen Dokumente und Informationen offen zu legen. Denn diese könnten später im Strafverfahren durch den Staatsanwalt gegen ihn verwendet werden.

Hinzu kommt, dass Ombudsstellen nur einen gewissen Teil mit Finanzdienstleistern klären helfen. In vielen Fällen sind sie gar nicht zuständig. Etwa wenn es um geschäftspolitische Belange geht. Oder bei einem Konflikt mit anderen Stakeholdern, wie zum Beispiel zwischen Bank und Vermögensverwalter oder Versicherung und Broker. Und haben Finanzdienstleister einen Konflikt mit Kundinnen oder Kunden, können sie selbst nicht an die Ombudsstelle gelangen. Sie müssten den Rechtsweg beschreiten. Doch Gerichtsverfahren sind meist langwierig, aufwändig und von ungewissem Ausgang. Und in vielen Fällen bringen sie für die Konfliktparteien keine zufriedenstellende Klärung.

Firmeneigene Schlichtungsstellen

Darum haben die Raiffeisenbanken und Helvetia Versicherungen als erste Finanzdienstleister in der Schweiz ein eigenes Konfliktmanagement aufgebaut. Interne Schlichtungspersonen können zur Konfliktbeilegung mit Kunden, Geschädigten, Lieferanten, Mietern, Aktionären oder anderen Stakeholdern beigezogen werden. Mit den Methoden der Mediation oder anderen Möglichkeiten der Alternative Dispute Resolution versuchen sie eine einvernehmliche Lösung zu vermitteln. Als operativ möglichst unabhängige Stabsstelle verfügen sie jedoch über keine Entscheidungskompetenz und auch kein Budget für Entschädigungen.

Die Schlichtung selbst erfolgt in vertraulichem Rahmen. Das ist gerade für Finanzdienstleister von besonderem Interesse. Gelangt ein Konflikt an die Öffentlichkeit, können sie sich aufgrund der Vertraulichkeitspflichten kaum rechtfertigen. Ein Imageschaden lässt sich in der Regel nicht vermeiden. Aus deutschen Studien ist bekannt, dass Bankkunden negative Erfahrungen durchschnittlich zwölf Personen mitteilen, positive Empfehlungen hingegen nur

an zwei bis drei Personen weitergeben. Wenn eine Kundenbeziehung, die zehn Jahre dauert, acht- bis zehnmal gewinnbringender ist als eine, die nur fünf Jahre währt, sind die Kostenfolgen einer erhöhten Kundenfluktuation, welche aus einem Konflikt resultieren kann, offensichtlich.

Mehr Schlichtungen als Prozesse

In Deutschland führen Banken und Versicherung darum längst zusätzlich zu den Ombudsstellen der Branche eigene, unternehmensbezogene Beschwerde- und Schlichtungsstellen, wie zum Beispiel die Commerzbank mit einem Schlichtungsrat. Und auch in anderen Wirtschaftszeigen gewinnt das aktive Konfliktmanagement an Bedeutung. Eine Umfrage der Beratungsfirma PWC hat ergeben, dass Konflikte zwischen Unternehmen häufiger mit Mediationen und Schlichtungen geklärt werden als vor Gericht. Sieben von zehn befragten Unternehmen führen inzwischen ein aktives Konfliktmanagement. Von diesen haben 60 Prozent interne Ombudsperson und Mediatoren, welche sich um Konflikte mit Kundinnen und Kunden kümmern.

Dieser Artikel ist eine Zusammenfassung der CAS-Abschlussarbeit von Hansjörg Ryser im Rahmen seiner Ausbildung zum Wirtschaftsmediator an der Universität Fribourg 2018/2019.

Rüttenen, Ende Januar 2020