

# Bankenombudsman und Mediation

***Martin Tschan***

*lic. iur, Rechtsanwalt, Mediator*

*Stv. Bankenombudsman i.R.*

*Schweizerischer Bankenombudsman*

*Ombudsman des banques suisses*

*Ombudsman delle banche svizzere*

*Swiss Banking Ombudsman*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Aufbau

---

---

- Was und wer sind wir?
- Was machen wir?
- Rahmenbedingungen für unsere Arbeit?
- Wie gehen wir vor?
- Beispiele aus der Praxis

## Was sind wir?

- Errichtet vom Branchenverband der Schweizer Banken (Bankiervereinigung) im Jahr 1992
- Stiftung nach schweizerischem Recht
- Banken wählen die Mitglieder des Stiftungsrats und finanzieren unser Budget
- Der Stiftungsrat wählt den Ombudsman

# Wer sind wir?

- Ombudsman
- 4 Stellvertreter
- 1 Person Anlaufstelle (Suche nach nachrichtenlosen Vermögen)
- 2 Sekretariatsstellen

# Was machen wir?

Am Anfang:

Effektiver oder vermeintlicher Fehler

→ Wir vermitteln oder erklären, damit Weiterungen, v.a. ein Prozess, vermieden werden kann

# Rahmenbedingungen für unsere Arbeit

Der Bankenombudsman ist weder Richter /  
Aufsichtsbehörde / Gutachter /  
Parteienvertreter

→ **Vermittler**

Scheitert die Vermittlung:  
Kunde kann an den Richter gelangen.

# Rahmenbedingungen für unsere Arbeit

- **Verfahren ist vertraulich**

- dient nicht der Prozessvorbereitung
- Keine Akten an Gegenpartei

Ausnahme: Abschlusschreiben an Kunde

# Rahmenbedingungen für unsere Arbeit

## Voraussetzungen

- Vorgängig schriftlich an die Bank
- Wichtige Unterlagen einreichen und Gesuch begründen
- Kein Gericht oder keine Behörde tätig
- Nicht zu komplex



# Warum schriftlich und nicht als Mediation?

- Effizienz

# Statistik

- 2/3 der Fälle werden von uns abschliessend behandelt, ohne an die Bank gelangt zu sein
- In 1/3 der Fälle gelangen wir in der Regel an die Bank ....
- .... Mit dem Resultat, dass wir schliesslich in 1/6 aller Fälle eine Entschädigung für die Kunden fordern

# Warum schriftlich und nicht als Mediation?

- Effizienz
- Nur 1/3 der Fälle wären überhaupt geeignet
- Die Banken wollen keine Mediation
- Praktische Gründe sprechen gegen Mediation

# Wie gehen wir vor?

- Keine Vorgaben betreffend Vorgehen: Das Ombudsverfahren soll einfach sein
- Der Ombudsman „tut alles, was ihm zu einer freien, eigenen Meinungsbildung erforderlich erscheint“
- Basis: Rechtsordnung  
→ Aspekte der Billigkeit sind ebenfalls zu berücksichtigen

# Beispiel: Billigkeit

**Eine Immobilienreuhandfirma verwaltete die Mietliegenschaft eines Kunden. Die Kunden hatten Zahlungsschwierigkeiten. Die Hypothekarzinsen wurden auch in der Vergangenheit nur schleppend bezahlt. Der Immobilienreuhänder informierte die Bank kurz vor Fälligkeit weiterer Hypozinsen, dass kein Geld vorhanden sei und die Zinsen daher nicht bezahlt werden könnten. Zudem bestünde kaum Aussichten auf Besserung. Am Fälligkeitstag der Zinsen überwies die Buchhalterin der Immobilienreuhänderin die Zinsen trotzdem. Die Überweisung wurde vorerst zulasten des Geschäftskontos der Treuhandfirma vorgenommen. Der Fehler wurde erst entdeckt, als die Buchhalterin die Zinsen später dem Abrechnungskonto belasten wollte und feststellte, dass kein genügendes Guthaben vorhanden war. Ein Telefonat mit der Bank förderte zu Tage, dass diese das Geld bereits erhalten, dem Konto des Kunden gutgeschrieben und den Kunden eine Bestätigung über die Zahlung zugestellt hatte.**

# Beispiel: gesunder Menschenverstand

**Die Kundin handelt mit elektronischen Geräten. Ein englischer Kunde bestellte 50 Flachbildschirme. Der Rechnungsbetrag von CHF 75'000.- war im Voraus zu bezahlen. Der Käufer übermittelte per Fax die Bestätigung einer englischen Bank, dass der Betrag unterwegs sei. Beigelegt war ein SWIFT-Beleg, welcher diese Aussage untermauern sollte. Da die Kundin unsicher war und den SWIFT-Beleg nicht interpretieren konnte, stellte sie die Dokumente ihrer Hausbank mit der Bitte um Prüfung zu. Kurze Zeit später erhielt sie vom Kundenberater ein Telefon, in welchem ihr mitgeteilt wurde, die Unterlagen seien in Ordnung, sie könne liefern. Das Geld traf nicht ein, die Unterlagen waren gefälscht.**

# Beispiel: Beide Seiten wollen eine Lösung

**Die im Export tätige Kundin hat zur Absicherung von Fremdwährungspositionen Put-Optionen gekauft. Mündlich einigte man sich über die Parameter von 6 Geschäften. Zwei der der Kundin einen Tag später zugestellten offiziellen Abrechnungen, welche von ihr gegengezeichnet wurden, entsprachen nicht den mündlichen Abmachungen, indem die Währungen „vertauscht“ waren. Das heisst, die Kundin erwarb das Recht, CHF zu einem fixierten Kurs gegen USD zu verkaufen, anstatt umgekehrt. Der Fehler wurde erst viel später entdeckt, obwohl der Kundin wöchentlich eine Zusammenstellung mit den offenen Positionen zugestellt wurde.**

# Beispiel: Anstoss zu Änderung

**Hypothekarverträge enthielten häufig die Bestimmung, dass die Bank berechtigt sei, bei der Ablösung der Hypothek durch eine andere Bank eine Gebühr von minimal CHF 300.- bis maximal CHF 1'000.- zu verlangen. Als der Kunde die Bank wechselte, stellte ihm die Bank die Maximalgebühr von CHF 1'000.- in Rechnung.**



# Mediationsgrundsätze in der Vermittlung

- Mediatives Verhalten:
  - zuhören
  - Empathie
  - Wortwahlnicht: eigene Meinung äussern
- Mit Fragen arbeiten

# Mediationsgrundsätze in der Vermittlung

- Dümmer stellen, als ich bin
  - Macht-/Wissensgefälle
  - Feldkompetenz

# **Bankenombudsman und Mediation**

## ***Diskussion und Fragen***

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

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