

# Besserer Schutz von Privatkunden durch einfache Streiterledigung

*Vorschlag der Finma einer obligatorischen Ombudsstelle für Finanzdienstleistungsunternehmen*

Die Finma stellt eine obligatorische Ombudsstelle für sämtliche Finanzdienstleister zur Debatte. Sie wirft die Frage auf, ob diese Stelle bei Streitigkeiten eine Entscheidungsbefugnis erhalten soll.

*Von Monika Roth*

Der Bankenombudsmann ist Schlichtungsstelle und Vermittler bei Streitigkeiten zwischen Bankkunden und Banken. Damit sollen kostspielige und langwierige Prozesse vermieden werden. Die Einschätzungen und Empfehlungen der Bankenombudsstelle sind nicht bindend und werden zum Teil von den Finanzinstituten nicht befolgt. Dies ist umso betrüblicher, als ab 2008 die Zahl der Fälle, die dem Bankenombudsmann zur Schlichtung vorgetragen wurden, rasant zugenommen hat. Einerseits wegen des Ausbruchs der Bankenkrise, andererseits als Folge eines immer komplexeren Angebots an Anlageprodukten. Auch 2009 standen die Anfragen grösstenteils im Zusammenhang mit den Geschehnissen um die Investmentbank Lehman Brothers; aber auch Anlagebetrug und Versäumnisse in der Vermögensverwaltung beschäftigten die Ombudsstelle. Die Zusammenarbeit mit den Banken gestaltete sich nicht immer einfach, weil sie Fehler ungern eingestehen wollten. Die Forderung nach mehr Kompetenzen für den Bankenombudsmann ist nachvollziehbar.

## Praxis im Ausland

In Deutschland kann der Ombudsmann des Bankenverbandes bis zu einem Streitwert von 5000 € entscheiden, und diese Entscheidung ist für die betroffene Bank bindend, nicht jedoch für den Kunden. Diesem verbleibt die Möglichkeit, die Entscheidung abzulehnen. In Österreich ist die Situation ähnlich. Dort hat der Ombudsmann die Kompetenz, über einen Streitwert von bis zu 4000 € zu befinden. Der Entscheid ist nicht bindend für den Kunden, aber für die Bank. Angesichts dieses Vergleiches stellt sich die Frage, ob der schweizerische Bankenombudsmann nicht auch eine Entscheidungsbefugnis erhalten sollte, um den Anlegerschutz zu verbessern. Dies erst recht im Hinblick auf die neue Zivilprozessordnung (ZPO), die am 1. Januar 2011 in Kraft getreten ist.

Die neue ZPO ersetzt die 26 kantonalen Prozessordnungen durch eine einheitliche Regelung. Unter anderem gilt, dass das Gericht von der klagenden Par-

tei einen Vorschuss bis zur Höhe der mutmasslichen Gerichtskosten verlangen kann. Obwohl es sich um eine sogenannte Kannvorschrift handelt, ist davon auszugehen, dass die Vorschusspflicht künftig die Regel sein dürfte. Einige Kantone haben bereits ihren Gebührenkatalog überarbeitet. Auf Antrag der beklagten Partei hat der Kläger unter gewissen Voraussetzungen für eine mögliche Parteientschädigung in bar oder durch Bankgarantie Sicherheit zu leisten. Beim Abschluss des Verfahrens werden die Prozesskosten, die sich aus den Gerichtskosten und der Parteientschädigung zusammensetzen, der unterliegenden Partei auferlegt.

Den Gerichten wurde neu das Recht eingeräumt, die Gerichtskosten eines Verfahrens mit den geleisteten Vorschüssen zu verrechnen, die in der Regel vom Kläger stammen. Unterliegt der Beklagte, wird er verpflichtet, dem obsiegenden Kläger den von diesem geleisteten Vorschuss zu ersetzen. Der Kläger trägt dadurch nicht nur das volle Inkassorisiko, sondern ihm wird auch noch das Ausfallrisiko für die Gerichtskosten auferlegt, weil der Staat seine Gerichtskosten mit dem Vorschuss verrechnen kann. Somit ist ein Kläger unter Umständen während langer Zeit – selbst wenn er gewinnt – im finanziellen Risiko. Das muss man sich leisten können.

## Für ein Obligatorium

Die Finma plädiert für die Schaffung einer obligatorischen Streitschlichtungs- und Ombudsstelle für alle Finanzdienstleistungsunternehmen in der Schweiz. Durch die Einführung einer solchen Ombudsstelle mit Kompetenz zur Entscheidung von Streitigkeiten kann eine Verbesserung des Kundenschutzes erreicht werden. Der Prozess der Streitbeilegung soll dadurch vereinfacht und der Kunde soll bei der Durchsetzung seiner Rechte und Interessen unterstützt und geschützt werden. Eine weitere Möglichkeit ergäbe sich für kollektive Streiterledigungen gleichgelagerter Fälle; die Anleger könnten sich als betroffene Gruppe an den Ombudsmann wenden. Der Weg der direkten Klage und die damit verbundene Kostenvorschusspflicht könnten in gewissen Fällen anhand eines vereinfachten Schlichtungsprozesses über eine obligatorischen Ombudsstelle umgangen werden. Dies allerdings nur innerhalb gewisser, noch festzulegender Grenzen.

Durch eine sinnvoll ausgestaltete Erweiterung der Kompetenzen des schweizerischen Bankenombudsmanns ist eine Stärkung des derzeitigen An-

legerschutzes zweifellos möglich. Seine Zuständigkeit müsste auf alle Finanzdienstleistungsunternehmen ausgedehnt werden. Begrüssenswert ist weiter das von der Finma in die Debatte eingebrachte kollektive Streiterledigungsverfahren für gleichgelagerte Fälle. Dadurch könnten sich geschädigte Anleger zusammenschliessen, anstatt einzeln vorzugehen. Bezüglich der Festlegung eines Streitwertes, im Rahmen dessen der Ombudsmann entscheiden kann, erweist sich eine Anlehnung an die in Deutschland und Österreich geltenden Lösungen nicht als angebracht. Erfahrungen aus der Vergangenheit haben nämlich gezeigt, dass viele der geforderten Schadenersatzsummen über dem Streitbetrag von 5000 € lagen. Im Fall der Lehman-Brothers-Produkte beispielsweise wurde das Klumpenrisiko im Depot vieler Anleger schlagend, was besonders Kleinanleger in Existenznöte brachte. In diesen Fällen dürften die Streitsummen eher zwischen 40 000 Fr. und 60 000 Fr. betragen haben als 4000 Fr. bis 6000 Fr. Bei einem derart engen Entscheidungsspielraum kann der Ombudsmann Probleme nicht lösen.

## Geringschätzung

Dazu kommt, dass es offenbar Institute gibt, die die Arbeit des Ombudsmanns derart geringschätzen, dass sie die Zusammenarbeit mit ihm verweigern. An solche Grundhaltungen muss die Finma im Rahmen ihrer gegenwärtigen Bemühungen denken; sie sollte prüfen, ob in ausserordentlichen Situationen und im Fall von Verweigerungen dem Ombudsmann nicht das Recht zur Information der Finma zugestanden werden müsste.

.....  
**Monika Roth** ist Rechtsanwältin in der Kanzlei roth schwarz roth und Studienleiterin des DAS Compliance Management am IFZ (Hochschule Luzern).