

# Recht & Steuern

## Von echter Streitschlichtung und fiktiven Kunden

Editorial von Dr. Beat Stöckli, Mitglied der Geschäftsleitung von Wegelin & Co. Privatbankiers  
Lehrbeauftragter für Privat-, Bundesstaats- und Wirtschaftsrecht an der Universität St. Gallen



Die Eidgenössische Finanzmarktaufsichtsbehörde Finma sucht nach Mitteln und Wegen, um Produktion und Vertrieb von Finanzprodukten an Privatkunden strenger zu regulieren. Dabei finden sich neben sinnvollen Vorschlägen auch Ansätze, die das Vertrauen zwischen Banken und ihren Kunden untergraben könnten. Dies betrifft zum einen den Vorschlag, den Bankenombudsman zu einer Schlichtungsstelle mit Entscheidungskompetenz umzufunk-

tionieren und zum anderen die Absicht, die Beratungsqualität von Schweizer Banken mittels «Mystery Shopping» zu überprüfen.

**Ombudsman:** Der schweizerische Bankenombudsman («Ombudsman») ist schwedisch und bedeutet sinngemäss «Vermittler») ist ein neutraler und für Bankkunden kostenloser Vermittler, welcher sowohl das Vertrauen der Bankkunden als auch der Banken genießt. Er setzt sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz auseinander. Mit seiner Vermittlungstätigkeit trägt der Bankenombudsman dazu bei, aufwendige und oft langwierige Gerichtsverfahren zu vermeiden.

Der grösste Vorteil hierbei ist, dass der Bankenombudsman eben gerade kein Gericht ist. Vielmehr fördert er das Gespräch zwischen den Parteien und versucht, als Vermittler eine Lösung zwischen den Parteien herbeizuführen. Diese ist nicht bindend und die Parteien können frei entscheiden, ob sie den Vorschlag akzeptieren oder ihren Streit vor einem Gericht austragen wollen. In der Regel werden die vom Bankenombudsman ausgearbeiteten Vorschläge aber akzeptiert.

Die Finma möchte nun in dieses gut funktionierende System eingreifen und eine Schlichtungsstelle schaffen, welche verbindliche Urteile fällt. Diese Neuerung birgt das Risiko, dass die Offenheit der involvierten Parteien nicht mehr gleich hoch ist wie gegenüber dem Bankenombudsman. Während heute eine rasche und gütliche Einigung das Ziel ist, würde die neue Lösung das Urteil in den Mittelpunkt rücken. Finden heute also Streitschlichtungen vor dem Bankenombudsman noch im Modus der *Kooperation* statt, würden sich Verhandlungen vor der Schlichtungsstelle bereits im Modus der *Konfrontation* abspielen. Parteien wären zurückhalten-

der im Eingestehen eigener Fehler, Verfahren würden in die Länge gezogen, die Herausgabe von Dokumenten und Unterlagen würde erschwert. Zudem wäre es rechtsstaatlich heikel, wenn sich die Finma mit der vorgeschlagenen Schlichtungsstelle von ihrem aufsichtsrechtlichen Aufgabengebiet weg auf zivilrechtliches Terrain begeben würde.

**Mystery Shopping:** In der Schweiz besteht ein dualistisches Aufsichtssystem, wonach von der Finma zugelassene Prüfgesellschaften Banken prüfen, Prüfberichte verfassen und diese der Finma einreichen. Stellt eine Prüfgesellschaft Mängel fest, setzt sie der Bank eine angemessene Frist zur Herstellung des ordnungsgemässen Zustandes. Neu sollen sich zusätzlich noch Mitarbeiter oder Beauftragte der Finma als Kunden ausgeben, bei Banken vorsprechen und so die Beratungsqualität testen, was auch unter dem Begriff «Mystery Shopping» bekannt ist. Begründet wird dieser Vorschlag damit, dass sich auch in anderen Branchen Leute als Kunden ausgeben, um die Qualität einer Ware oder Dienstleistung zu überprüfen.

Doch dieser Vergleich hinkt. Die staatliche Überwachung von Banken mit Methoden einer verdeckten Ermittlung kann nicht mit privatem Mystery Shopping verglichen werden. Beim privaten Mystery Shopping kauft ein Tester beispielsweise ein technisches Gerät oder besucht ein Restaurant, testet dieses und veröffentlicht die erzielten Ergebnisse. Kunden können sich so über die Vorzüge und Schwächen eines Toasters oder eines Restaurants informieren. Im Gegensatz dazu täuscht der verdeckte Behördenvertreter ohne gesetzliche Grundlage den Anlageberater. Er präsentiert ihm eine frei erfundene Geschichte und beansprucht ihn entschädigungslos in erheblichem Umfang, ohne Absicht, überhaupt eine Geschäftsbeziehung einzugehen.

**Fazit:** Weder die Ersetzung des bewährten Bankenombudsman durch eine Schlichtungsstelle mit Entscheidungskompetenz noch der Einsatz von fiktiven Kunden im Auftrag der Finma können verhindern, dass Anleger, die eine Rendite suchen, auch allfällige Verluste aus den eingegangenen Risiken zu tragen haben. Beide Massnahmen greifen aber in die Beziehung zwischen Banken und ihren Kunden ein. Auch wenn in letzter Zeit etwas in Vergessenheit geraten, bietet ein möglichst freies Spiel von Marktkräften den besten Schutz vor Verlusten, also eigenverantwortlich handelnde, gut informierte und mündige Anleger als Nachfrager und kompetente, langfristig denkende und innovative Banken mit transparenten Produkten auf der Angebotsseite.

beat.stoekli@wegelin.ch