
Ombudsman PostFinance

Schlichtungsstelle
Office de conciliation
Ufficio di conciliazione
Conciliation office

Jahresbericht 2010

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Präsidentin	Seite 3
Einleitung der Ombudsfrau	Seite 4
Rückblick und Zahlen	Seite 5
Wie läuft eine Schlichtung ab?	Seite 9
Fallbeispiele und Empfehlungen	
Fall 1: Zahlung nach Übersee	Seite 10
Fall 2: Konto wegen ausländischem Wohnsitz geschlossen	Seite 11
Fall 3: Vorzeitige Kündigung der Hypothek	Seite 12
Fall 4: Sperren des Kontos in einem Betrugsfall	Seite 13
Fall 5: Verlust durch blockierte elektronische Übermittlung	Seite 14
Die Stiftung	Seite 16
Ombudsfrau und Geschäftsstelle	Seite 16
Kontaktdetails	siehe unten

Wie erreichen Sie uns?

Ombudsman PostFinance
Postfach 586, 3000 Bern 7

Telefon 0848 66 28 37
Fax 0848 66 23 29

info@ombudsman-postfinance.ch
www.ombudsman-postfinance.ch

Vorwort der Präsidentin

Liebe Leserin, Lieber Leser

Was wäre PostFinance ohne ihre Kunden? Und was wären die PostFinance-Kunden ohne die Mitarbeiter von PostFinance? Solche Fragen zu stellen ist müssig. PostFinance kann nur dank ihren Kundinnen und Kunden und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Finanzinstitut erfolgreich sein.

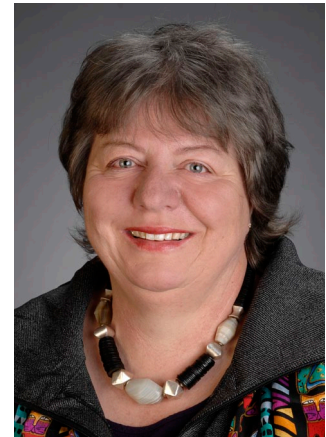
Angesichts der Menge und der Komplexität der angebotenen Leistungen ist es unvermeidlich, dass es in der Beziehung zwischen den Kunden und den Mitarbeitenden von PostFinance hie und da auch zu Missverständnissen, Störungen, ja gar zu Konflikten kommt. Können Kundenbeschwerden durch den internen Kundenservice nicht befriedigend gelöst werden, so ist eine unabhängige, vertrauenswürdige Stelle gefragt, die beiden Seiten einen Weg weist, wie sie ihre Beziehung miteinander fortsetzen können oder wie sie sich in Anstand auseinandersetzen können.

Um den PostFinance-Kundinnen und -Kunden die Möglichkeit zu bieten, bei Meinungsverschiedenheiten mit PostFinance kostenlos eine solche unparteiische Vermittlungsstelle anzurufen, hat die Schweizerische Post die Stiftung Ombudsman PostFinance ins Leben gerufen. Diese wählt eine unabhängige Persönlichkeit als Ombudsperson und stellt ihr eine Schlichtungsstelle bei. Die Stiftung ist ihrerseits – obwohl von der Schweizerischen Post alimentiert – komplett autonom und bietet so Gewähr sowohl für die Unabhängigkeit als auch für die Neutralität der Ombudsperson und der Schlichtungsstelle.

Schon mehr als zwei Jahren hat Frau Dr. Carol Franklin Engler das Amt als Ombudsfrau PostFinance inne. Sie vermittelt unbürokratisch, effektiv und rasch zwischen den Parteien und schlägt Lösungen zur Bereinigung persönlicher Animositäten, sachlicher Missverständnisse oder rechtlicher Uneinigkeit vor, immer mit dem Ziel, dass diese von beiden Parteien akzeptiert und so Gerichtsverfahren vermieden werden können.

Der folgende zweite Jahresbericht zeigt, dass Ombudsman PostFinance auch nach dem Abflauen der Finanzkrise einem Bedürfnis entspricht. In weit über der Hälfte der angerufenen Fälle ist es gelungen, innert kurzer Zeit eine ausgewogene und für alle Beteiligten akzeptable Lösung zu finden.

Dr. Marlis Koller-Tumler
Präsidentin des Stiftungsrates



Einleitung der Ombudsfrau

Liebe Leserin, lieber Leser

Das zweite Jahr verläuft meistens etwas ruhiger als das erste: Die Mitarbeitenden haben sich eingearbeitet, die Abläufe sind festgelegt und im Falle unserer Schlichtungsstelle hat sich das gemeinsame Verständnis über das Wesen der Schlichtung bei der Ombudsstelle und bei PostFinance fruchtbar entwickelt. Das heisst nicht, dass alle Schlichtungsvorschläge einfach gelöst werden können, teilweise braucht es auch mehrere Anläufe.

Im Berichtsjahr wandte sich ein Drittel weniger Personen an Ombudsman PostFinance als im Vorjahr (2010: 92, 2009: 147). Aus den 92 Kontakten entstanden 49 (72) Beschwerden, wovon sich 14 (26) zu Schnellverfahren und 35 (46) zu echten Fällen entwickelten. 82 % (74 %) der Fälle wurden erfolgreich abgeschlossen und die Schnellverfahren weisen ebenfalls eine hohe Erfolgsrate auf. Somit können wir eine Erfolgsrate von 88 % verzeichnen. Alle Fälle wurden in weniger als drei Monaten Bearbeitungszeit abgeschlossen.

Während 2009 in den Beschwerdefällen die Kunden und Kundinnen sich vor allem über ihre Verluste am Anlagenmarkt, die sie zum grossen Teil auf mangelhafte Beratung von PostFinance zurückführten, ärgerten, sahen wir im Berichtsjahr vor allem Klagen über hohe Kosten bei vorzeitig gekündigten Hypotheken. Dies führte zu einer höheren durchschnittlichen Beschwerdesumme, die sich von 2009 auf 2010 um CHF 8'333 erhöhte, was einer Zunahme von 50 % entspricht.

Die Sprachenverteilung hielt sich etwa im gleichen Rahmen wie im Vorjahr, nämlich 86 % deutsch, 13 % französisch und 2 % italienisch. Im Berichtsjahr wurden keine englischsprachigen Schlichtungen verlangt.

Ombudsman PostFinance möchte den Kundinnen und Kunden bei Beschwerden eine niederschwellige Anlaufstelle bieten. Die Kundin/der Kunde muss vorher mit PostFinance eine Lösung gesucht haben, denn die Schlichtungsstelle funktioniert nicht als eine nachgelagerte Beschwerdeabteilung von PostFinance. Unser Ziel ist es, eine für beide Seiten faire Lösung zu finden. Dabei wird der Sachverhalt analysiert und das Verhalten der beiden Parteien von einer neutralen und aussenstehenden Person angeschaut. Manchmal ergibt sich ein Fall aus einer Reihe unglücklicher Vorkommnisse und schaukelt sich hoch. Manchmal erleidet die Kommunikation Schiffbruch. Und selten gibt es eine einzige, glasklare Wahrheit, die von allen gleich gesehen und empfunden wird. Unsere Aufgabe ist es – neben dem Entwirren des Sachverhalts – die Sichtweise der einen Partei der anderen näher zu bringen.

Dr. Carol Franklin Engler
Ombudsfrau



Rückblick und Zahlen

Im zweiten Jahr unserer Tätigkeit haben sich 92 Personen (2009: 147) an die Schlichtungsstelle Ombudsman PostFinance gewandt. 43 (75) dieser Kontakte waren Anfragen, die schon am Telefon oder mit einem E-Mail beantwortet werden konnten oder für die unsere Schlichtungsstelle nicht zuständig war. In solchen Fällen versuchen wir, die Betroffenen an die richtige Instanz zu weisen, was meistens der Kundendienst von PostFinance als erste Anlaufstelle oder die Beschwerdeabteilung der Post ist.

Bei 14 (26) Anliegen lag eine klare und einfache Lösung auf der Hand, so dass wir ein «Schnellverfahren» durchführten. Dies bedeutet, dass ein Problem ohne grosse Formalitäten an unsere Ansprechpartner bei PostFinance weitergeleitet wird. In den allermeisten Fällen wird das Problem zufriedenstellend gelöst. Falls sich keine einfache Lösung finden lässt, kann sich der Kunde, die Kundin wieder an uns wenden und wir eröffnen einen Fall. Eine Anfrage, ein gescheitertes Schnellverfahren oder ein Schlichtungsbegehren wird zu einem Fall, wenn die Schlichtungsstelle feststellt, dass alle Eintrittsbedingungen erfüllt sind. Bei diesen Bedingungen geht es vor allem darum, dass der Kunde, die Kundin glaubwürdig darlegt, dass er oder sie versucht hat, mit PostFinance eine Lösung zu finden. Ausserdem soll kein Gerichtsfall in der Sache hängig sein und alle Dokumente müssen eingereicht werden. Im Berichtsjahr eröffneten wir 35 (46) solche Fälle.

Alle Fälle konnten in weniger als drei Monaten gelöst werden.

Ende Dezember waren noch 7 (8) Fälle pendent. Bei allen warteten wir auf eine Reaktion der Kunden oder von PostFinance.

22 (28) Schlichtungsvorschläge wurden von beiden Parteien angenommen, in 5 (10) Fällen bzw. 18 % (26 %), war die Schlichtung leider erfolglos. Das ergibt eine «Erfolgsrate» von 82 %. Wenn wir davon ausgehen, dass die Schnellverfahren ebenfalls zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden gelöst werden, kommen wir sogar auf eine «Erfolgsquote» von 88 %. Zwar ist die Grundmenge zu klein, um gesicherte Erkenntnisse zu gewinnen, aber der im Vergleich zum Vorjahr höhere Erfolg ist nicht zufällig. Die Zusammenarbeit zwischen Ombudsstelle und PostFinance hat sich eingespielt und das Verständnis darüber, was eine Schlichtung ist bzw. nicht ist, hat sich angeglichen. Und jeder Fall bringt neue Erkenntnisse und Erfahrungen und trägt zur Verbesserung der Abläufe bei.

Über das hohe positive Abschlussverhältnis freuen wir uns sehr, denn es bedeutet, dass wir denjenigen unzufriedenen oder frustrieren Kunden und Kundinnen, die sich an uns wandten, helfen konnten.

Für die reduzierte Anzahl Beschwerden (92 statt 147 = 62 % des Vorjahrs) gibt es verschiedenen Erklärungsmöglichkeiten: Der Leidensdruck im Vorjahr durch die Finanzkrise könnte sich verringert haben; PostFinance könnte ihre Beschwerdebehandlung verbessert haben; oder vielleicht dachten wegen des Wegfalls der Anfangspublizität des ersten Jahres die Kundinnen und Kunden weniger an die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden.

Anzahl 2010 / 2009

	2010	2009
Eingegangene Schlichtungsbegehren und Anfragen, davon	92	147
– Anfragen um Informationen oder Ratschläge	43	75
– Beschwerden, davon	49	72
– Schnellverfahren	14	26
– Fälle	35	46
Abgeschlossene Fälle, davon	27	38
– Schlichtung zustande gekommen	22	28
– Schlichtung nicht zustande gekommen	5	10
Erfolgreich abgeschlossen	82 %	74 %
Pendente Fälle am 31. Dezember	7	8

Beschwerdegründe

Wenn wir die Anliegen der Kundinnen und Kunden überblicken, ergibt sich folgende Aufteilung:

Beschwerdegründe 2010 / 2009	Anzahl		%	
	2010	2009	2010	2009
1. Konten	36	46	39 %	31 %
2. Anlagen, Kredite und Hypotheken	22	20	24 %	14 %
3. Zahlungsverkehr und E-Finance	19	36	21 %	24 %
4. Karten (Debit- und Kreditkarten)	2	9	2 %	6 %
5. Unzuständigkeit, Verschiedenes	13	36	14 %	24 %
Total	92	147	100 %	100 %

Noch immer betrafen die meisten Beschwerden die Kontoführung – das Hauptgeschäft von PostFinance. Vermehrt beklagten sich Kunden, dass ihr Konto aufgelöst worden sei, weil ihr Wohnsitz nicht oder nicht mehr in der Schweiz lag. Der prominenteste Fall in diesem Zusammenhang, der sich allerdings nicht persönlich an die Schlichtungsstelle wandte, war der CEO von Wikileaks, Julian Assange. PostFinance löste sein Konto auf, weil er bei der Eröffnung angegeben hatte, er wohne in der Schweiz, was sich nachträglich als falsch herausstellte. In diesem Zusammenhang wandten sich einige Spender an die Schlichtungsstelle und forderten das auf das Wikileaks-Konto einbezahlte Geld zurück. Aber es gab auch einige, weniger prominente Kunden, deren Konto aufgehoben wurde, als sie ins nicht benachbarte Ausland wegzogen.

Während sich 2009 verhältnismässig viele Kunden über die Beratung von PostFinance in Bezug auf ihre Anlagen – und hier im Besonderen über die Total Return Funds – beklagten, gab es wenige ähnliche Beschwerden im 2010. Dafür betrafen im Berichtsjahr ein Fünftel der bearbeiteten Schlichtungsfälle (ohne Anfragen und Schnellverfahren) die Kosten für vom Kunden vorzeitig gekündigte Hypotheken. Scheidung, Arbeits-

losigkeit, Invalidität oder der Tod eines Partners können die finanzielle Situation schlagartig ändern und den Verkauf des Eigenheims erzwingen. Zudem ist bei historisch tiefen Hypothekarzinsen die Versuchung gross, die Schulden auf einem niedrigen Zinsstand festzulegen und für Jahre einzufrieren. Dabei wird gerne übersehen, dass bei einer vorzeitigen Kündigung eine Vorfälligkeitsentschädigung anfällt, deren Höhe sich nach der Differenz zwischen dem vereinbarten Hypothekarzins und dem für die verbleibende Restlaufzeit erzielbaren Zinssatz am Geld- oder Kapitalmarkt richtet. Dazu kommt eine Bearbeitungsgebühr und sämtliche Fremdgebühren werden dem Kunden weiterverrechnet. Ein Beispiel zeigt, dass es sich hier um beträchtliche Summen handeln kann: So müsste ein Kunde bei einer Hypothek von CHF 500'000 Franken, einem Hypothekarzins von 4 %, einer Restlaufzeit von drei Jahren und einem Wiederanlagezins von 1 % eine Vorfälligkeitsentschädigung von CHF 45'000 zahlen. Dass es sich bei diesen Fällen tatsächlich um hohe Summen handelt, hat sich in der Höhe der Streitsummen niedergeschlagen.

Im Berichtsjahr gab es weniger Beschwerden unter dem Titel «Zahlungsverkehr und E-Finance» (2010: 21 %, 2009: 24 %). Wiederum betrafen viele Schlichtungsbegehren die – nach Ansicht der Kunden – verspäteten Buchungen oder Valuten sowie unerwartete oder hohe Gebühren oder einen ungünstigen Umrechnungskurs.

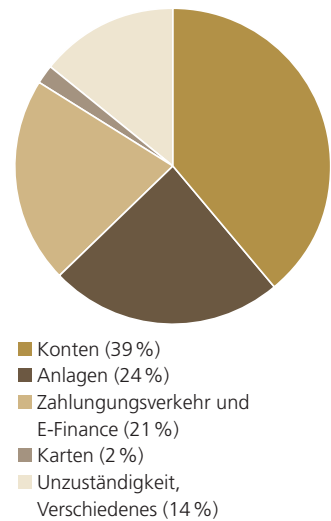
Probleme mit Debit- und Kreditkarten gab es 2010 fast keine.

2010 konnten einige Anfragen nicht zugeordnet werden, vor allem weil die Ombudsstelle PostFinance nicht zuständig war: Es ging dabei etwa um Ärger über zugestellte oder nicht zugestellte Pralinen, mangelnde Online-Verfügbarkeit oder nicht gelieferte Ware nach Vorauszahlung.

Privatpersonen / Betriebe

Auch im Berichtsjahr dominierten Beschwerden von Privatpersonen: Während sich 87 Individuen (95 %) (2009: 133 [90 %]) an die Schlichtungsstelle wandten, beschwerten sich nur 5 Organisationen oder Betriebe (Vorjahr: 14 [10 %]).

Beschwerdegründe PostFinance
1.1.2010 bis 31.12.2010



Streitsumme der Beschwerden

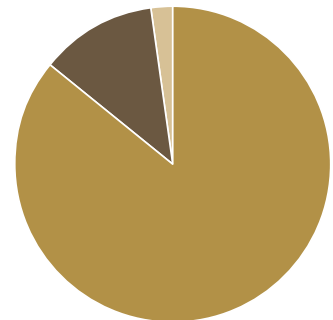
Nach wie vor geht es bei den meisten Beschwerden nicht oder nicht um viel Geld. Viele Kundinnen und Kunden fühlen sich ungerecht behandelt und möchten eine Erklärung oder eine Entschuldigung.

Dennoch lag die Streitsumme im Berichtsjahr deutlich höher, nämlich um 50 %, als im Vorjahr. Dies ist vor allem auf die Fälle im Zusammenhang mit vorzeitig gekündigten Hypotheken zurückzuführen. Aber auch andere spektakuläre Beschwerden wiesen hohe Summen auf: Bei einem Schnellverfahren ging es um eine Million Franken, die PostFinance aus rechtlichen Gründen zurückbehalten musste, aber den Kunden nicht darüber informieren durfte. Die Ombudsfrau vermittelte die Kommunikation zwischen dem Kunden und PostFinance, was die Sache entschärfte.

Streitsumme CHF	Beschwerden 2010 (%)	Beschwerden 2009 (%)
0	46	33
1 – 500	18	29
501 – 1'000	3	9
1'001 – 5'000	12	8
5'001 – 10'000	9	7
10'001 – 50'000	9	13
Über 50'000	3	1
Durchschnittliche Streitsumme (mit bekanntem Streitwert und nach Streichung der tiefsten und höchsten Summe)	CHF 8'333	CHF 5'468

Sprachen

1.1.2010 bis 31.12.2010



- deutsch (86 %)
- französisch (12 %)
- italienisch (2 %)

Sprache

Von den 92 (147) Fällen und Anfragen wandten sich 86 % (83 %) der Kunden in deutscher, 12 % (13 %) in französischer und 2 % in italienischer Sprache an Ombudsman PostFinance, was die demografischen Gegebenheiten der Schweiz reflektiert. Im Berichtsjahr wurde keine englischsprachige Schlichtung verlangt (2009: 2 %).

Wie läuft eine Schlichtung ab?

Ombudsman PostFinance ist zuständig für Fälle von Kundenbeschwerden zu Geschäften, die durch oder mit PostFinance getätigt werden und sucht zusammen mit der Kundin/dem Kunden und PostFinance eine für beide Parteien annehmbare Lösung.

Alle Kundinnen und Kunden von PostFinance können die Dienste der Schlichtungsstelle in Anspruch nehmen, wenn sie bereits vorher versucht haben, mit PostFinance eine Lösung zu finden.

Die Schlichtungsstelle ist in ihrer Entscheidung über ihre Zuständigkeit und die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens unabhängig. Sie behandelt beispielsweise Beschwerden über die Qualität des Kundendienstes, Gebührenprobleme, falsche Überweisungen, unkorrekte Informationen.

Ombudsman PostFinance ist nicht zuständig

- für Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik
- für abstrakte Rechts- und Wirtschaftsfragen
- für Fälle, die bereits Gegenstand eines behördlichen oder gerichtlichen Verfahrens sind
- für Fragen, die bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens zwischen den Parteien bildeten.

Das Verfahren ist für die Kundin/den Kunden kostenlos.

Der Lösungsvorschlag für einen Fall ist abschliessend. Keine Seite ist jedoch verpflichtet, den Vorschlag auch anzunehmen.

Alle beteiligten Parteien sind frei, jederzeit die Vermittlung durch die Schlichtungsstelle abzubrechen oder nach dem Lösungsvorschlag den Rechtsweg zu beschreiten.

Unter www.ombudsman-postfinance.ch ist der Ablauf im Detail beschrieben. Dort finden Sie auch die entsprechenden Formulare und Erklärungen.



Ziel: 90 % der Fälle werden innert 3 Monaten abgeschlossen

Fallbeispiele und Empfehlungen

Die nachfolgenden Fallbeispiele wurden anonymisiert.

Fall 1: Zahlung nach Übersee

Herr C. macht eine Überweisung von CHF 420 von seinem Konto via E-Finance nach Uruguay. Der Adressat, Herr S. verfügt nicht über ein Konto und soll deshalb einen Check bekommen, den er bei einer Bank oder Poststelle einlösen kann. Dazu kommt es aber nicht, denn der Check erreicht ihn nicht. Nachforschungen führen zu keinem Ergebnis. Der Check, der sechs Monate gültig ist, wird nach zwei Monaten als ungültig erklärt und das Geld wird dem Konto von Herrn C. wieder gutgeschrieben. Dabei werden CHF 30 als Unkostenbeitrag abgezogen. Herr C. verlangt die Vergütung der CHF 30 und der ihm entstandenen Kosten.

PostFinance erklärt, dass die Überweisung mit Cash International, einer Barüberweisung an Personen, die nicht über ein Bank- oder Postkonto verfügen, gemacht worden sei. Der Empfänger erhält einen Check per Post und kann diesen, entsprechend den örtlichen Gegebenheiten einlösen. Offenbar hat die lokale Bank den Check ausgestellt und per Post verschickt. Da der Brief nicht zurückkam, ging die Bank davon aus, dass alles seinen richtigen Lauf genommen habe. Wo der Check geblieben ist, bleibt unklar, da er vorzeitig von PostFinance gestoppt wurde. Das Geld sei wieder auf dem Konto von Herrn C. und somit bestehe kein weiterer Handlungsbedarf.

Die Ombudsfrau geht davon aus, dass die uruguayische Bank den Check ausgestellt und Herrn S. zugestellt hat. In Unkenntnis der dortigen Verhältnisse ist der weitere Verlauf unklar. Der Check wurde auf alle Fälle von Herrn S. nicht eingelöst und PostFinance schrieb dem Konto von Herrn C. den gesamten überwiesenen Betrag ohne Währungsverlust oder Unkostenbeitrag wieder gut. Obwohl weder Herr C. noch PostFinance ein Fehlverhalten anzulasten ist, schlägt die Ombudsfrau PostFinance vor, ihrem Kunden den Kostenbeitrag von CHF 30 zu erlassen.

Der Schlichtungsvorschlag wird angenommen.

Das Problem

Internationale Überweisungen können schnell unübersichtlich werden, unter anderem weil sie fast immer über ausländische Korrespondenzbanken laufen. Wenn dazu noch die Erschwernis eines mangelnden Bankkontos und die Unsicherheit des postalischen Zustellsystems in Übersee dazu kommen, wird die Angelegenheit noch komplizierter.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Auch wenn Sie und PostFinance alles richtig machen – es kann trotzdem schief laufen. Eine – allerdings etwas teurere – Variante wäre der Versand mit einem Dienstleister wie zum Beispiel Western Union, der online, über Vertragspartnern wie der SBB oder von Postfinance angeboten wird. Hier kann Geld an ein Familienmitglied oder einen Freund geschickt werden, der zehn Minuten nach der Überweisung das Geld in seinem Land abholen kann. Dazu muss er einen Personalausweis, einen zehnstelligen Code und eventuell die Antwort auf eine Testfrage vorweisen.

Fall 2: Konto wegen ausländischem Wohnsitz geschlossen

Frau P. zieht von Deutschland nach Kamerun und teilt dies PostFinance, bei der sie mehrere Konten hat, mit. Diese schickt ihr einen Fragebogen zu, den Frau P. ausfüllt. Nach einiger Zeit erhält sie die Nachricht, dass PostFinance die Geschäftsbeziehung mit ihr auflösen – sprich: die Konten schliessen – werde, da sie keinen engen Bezug zur Schweiz habe. Frau P. versteht die Argumentation nicht, da sie ja auch zuvor nicht in der Schweiz gelebt hat. Sie schreibt PostFinance einen Brief und bittet darum, den Entscheid nochmals zu überprüfen. Wenig später schreibt sie nochmals einen Brief an PostFinance um zu unterstreichen, wie gerne sie ihre Konten behalten würde und dass sie überdies um ihre Reputation bei anderen Finanzinstituten fürchte. PostFinance gewährt ihr daraufhin eine Verlängerung der Geschäftsbeziehungen von sechs Monaten. Frau P. ist zwar dankbar für dieses Entgegenkommen, möchte ihr Guthaben aber trotzdem auf den Konten von PostFinance führen, da diese optimal für ihre Bedürfnisse zugeschnitten seien.

PostFinance weist in ihrer Stellungnahme daraufhin, dass sie als Finanzintermediär verpflichtet sei, Kriterien zu haben, welche auf Geschäftsbeziehungen mit erhöhten Rechts- und Reputationsrisiken hinweisen. Die Kundenannahme und -weiterführungspolitik lege genau fest, mit welchen Kunden PostFinance eine Geschäftsbeziehung eingehen – bzw. weiterführen könne. PostFinance konzentriere sich hauptsächlich auf das Marktgebiet Schweiz und daneben auf dasjenige der angrenzenden Länder. Bei diesen geschäftspolitischen Entscheiden gebe es für PostFinance keine Verhandlungsbasis im Sinne einer möglichen Weiterführung der Geschäftsbeziehung. Sie könne höchstens, wie schon angeboten, den Zeitpunkt der Aufhebung verschieben.

Die Ombudsfrau versteht den Ärger von Frau P., die sich transparent und kooperativ verhält und sich quasi dafür bestraft sieht. Allerdings handelt es sich hier nicht um einen Entscheid gegen die Person oder das Verhalten von Frau P., sondern um eine durch regulatorische Vorgaben verpflichtende geschäftspolitische Angelegenheit. Somit sind auch der Ombudsfrau die Hände gebunden.

Da Frau P. schon an einer alternativen Lösung arbeitet, schlägt die Ombudsfrau vor, dass sie PostFinance mitteilt, ob sie ihr Guthaben bis zum von PostFinance vorgeschlagenen Zeitpunkt zu einem anderen Finanzinstitut transferieren kann. Falls ihr dies nicht möglich sein sollte, gewährt ihr PostFinance einen letzten Aufschub der Auflösung der Geschäftsbeziehungen von zwei weiteren Monaten.

Beide Parteien akzeptieren diesen Vorschlag.

Das Problem

Frau P. ist Opfer der strengen Sorgfaltspflichten, denen die Finanzintermediäre heute zu genügen haben. Aus Risikoüberlegungen beschränken die Institute unter Umständen ihr Angebot. Solche risikoorientierten geschäftspolitischen Überlegungen führten bei PostFinance – einem Schweizer Finanzinstitut ohne Filialen im Ausland – dazu, dass sie sich hauptsächlich auf die Schweiz und daneben auf die umliegenden Länder als Marktgebiet konzentriert.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Erkundigen Sie sich vor einem Wegzug aus der Schweiz oder dem nahen Ausland über die Kontoführungsbedingungen und suchen Sie frühzeitig nach Alternativlösungen.

Fall 3: Vorzeitige Kündigung der Hypothek

Der Vater von Herrn K. schliesst im Januar 2008 bei PostFinance eine Festhypothek über CHF 150'000 mit zehnjähriger Laufzeit ab. Sein überraschender Tod im Oktober 2009 zwingt seine Erben, die Wohnung zu verkaufen. Aufgrund der damit verbundenen vorzeitigen Kündigung der Hypothek stellt PostFinance der Erbengemeinschaft eine Vorfälligkeitsentschädigung in der Höhe von CHF 20'000 in Rechnung. Herr K. findet diesen Betrag überrissen und der Situation nicht angemessen und wendet sich mit der Bitte an die Ombudsfrau, dafür zu sorgen, dass die unverschuldete «Vorzeitigkeitsstrafe» aufgehoben oder verringert werde.

In ihrer Stellungnahme erklärt PostFinance, dass sie von Herrn K. nach dem Ableben seines Vaters wegen der laufenden Hypothekendarfinanzierung kontaktiert worden sei. Offenbar habe er zu diesem Zeitpunkt bereits von einer anfallenden Vorfälligkeitsentschädigung bei vorzeitiger Vertragsauflösung gewusst. Herr K. argumentiere trotzdem, dass es sich um einen Todesfall handle und somit niemand daran Schuld trage.

PostFinance erklärt, dass mit dem Ableben des Vertragspartners der Hypothekarvertrag nicht automatisch aufgelöst werde. Der Vertrag werde auf die Erben übertragen. Beim Abschluss einer Festhypothek werde das Geld von PostFinance mit der vertraglichen Laufzeit (im Fall von Herrn K. für zehn Jahre) am Kapitalmarkt aufgenommen. Bei vorzeitiger Vertragsauflösung bzw. Rückzahlung des Hypothekarbetrages werde dieser Betrag bis zur effektiven Fälligkeit (hier also noch für achteinhalb Jahre) am Kapitalmarkt angelegt. Die Differenz werde dem Kunden als «Vorfälligkeitsentschädigung» in Rechnung gestellt, wobei es sich keinesfalls um eine «Strafzahlung», sondern um die Weiterverrechnung der effektiven Kosten von PostFinance handle.

PostFinance habe Herrn K. darauf aufmerksam gemacht, dass die Finanzierung gegebenenfalls auch durch die Erbengemeinschaft oder eine allfällige Käuferschaft übernommen werden könne. Zu diesem Zeitpunkt stand aber anscheinend schon fest, dass die Wohnung verkauft werde und die Käuferin die Finanzierung anderweitig geregelt habe. Grundsätzlich habe PostFinance für die Restlaufzeit auch Anspruch auf den Margenausfall. PostFinance sei aber bereit, auf den ihr zustehenden Margenausfall zu verzichten und Herrn K. mit ca. CHF 1800 entgegenzukommen, was Herr K. aber nicht als genügende Geste erachtet.

Die Ombudsfrau hält fest, dass eine solche Vorfälligkeitsentschädigung bei Festhypotheken und anderen längerfristigen Kreditgeschäften üblich ist. Es handelt sich dabei tatsächlich um eine Weiterverrechnung der Kosten an den Kunden, die aufgrund seiner frühzeitigen Vertragsauflösung entstehen. Sie dient einerseits dazu, einen Refinanzierungsschaden auszugleichen, der entsteht, wenn das Kreditinstitut die vorzeitig zurückgezahlten Gelder nicht zu dem ursprünglichen sondern zum niedrigeren Marktzins wieder anlegen kann. Andererseits gleicht sie auch den Margenverlust aus, den entgangenen Gewinn des Kreditinstituts zwischen frühzeitiger und ursprünglich vereinbarter Vertragsauflösung. Eine solche Vorfälligkeitsentschädigung ist in den AGB von PostFinance beschrieben und wurde somit vertraglich angenommen, was von Herrn K. auch nicht bestritten wird.

Im vorliegenden Fall war der Todesfall des Hypothekarschuldners Herr K. senior der Auslöser für die frühzeitige Beendigung des Hypothekarvertrages. Der Vertrag ging auf die Erbengemeinschaft über. Diese entschied sich bewusst, den Hypothekarvertrag aufzulösen, obwohl eine Übernahme des Vertrages durch die Erbengemeinschaft oder eine allfällige Käuferschaft möglich gewesen wäre. Die Ombudsfrau war der Ansicht, dass Herr K. bzw. die Erbengemeinschaft eine Lösung hätte suchen können, um die vorzeitige Beendigung des Vertrages zu verhindern. Das PostFinance auf den entgangenen Gewinn bzw. Margenverlust verzichtet hat, zeugt für die Ombudsfrau von Kulanz und Pietät.

Die Ombudsfrau ist der Meinung, dass hier zwar ein besonderer Fall vorliegt, da der Vertrag nicht aufgelöst wurde, um anderswo günstigere Zinsen zu bekommen. Dennoch erachtet es die Ombudsfrau gerechtfertigt, dass PostFinance die ihr entstandenen Kosten an die Erbengemeinschaft weiter gibt, auch weil sie anbot, die Hypothek auf die Erbengemeinschaft oder einen Käufer zu übertragen. Zudem verzichtet PostFinance auf ihre Marge, was die Ombudsfrau als genügend entgegenkommend erachtet. Sie unterstützt deshalb den Vorschlag von PostFinance.

Herr K. erklärt sich damit einverstanden.

Das Problem

Häufig sind sich die Hypothekarschuldner nicht bewusst, dass bei einer vorzeitigen Kündigung Kosten entstehen und wie hoch sie sein können. Zudem geht jedem Kunden, jeder Kundin der Tod eines Elternteils sehr nahe und er/sie erwartet ein Entgegenkommen durch die Umwelt.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Lassen Sie sich vor einer vorzeitigen Kündigung vom Finanzinstitut die anfallenden Kosten ausrechnen und gehen Sie davon aus, dass Sie diese tatsächlich bezahlen müssen.

Fall 4: Sperren des Kontos in einem Betrugsfall

Im schwierigsten und zeitaufwendigsten Fall im Berichtsjahr ging es um einen Erfinder, einen Betrüger und eine fast verpasste Chance. Herr B., Erfinder eines innovativen Energieerzeugers sucht für die Umsetzung seiner Erfindung einen Finanzgeber und gerät leider an einen Betrüger. Hohe Summen werden versprochen und zur Kapitalabsicherung wird eine Kreditausfallversicherung bei einer bekannten Kreditversicherung angeboten. Herr B. zahlt nach Abklärungen und mit dem Vorbehalt, dass die erste Kredittranche eintreffen müsse, die Prämie von CHF 20'000 auf ein PostFinance-Konto ein. Herr B. schöpft Verdacht und meldet dies PostFinance, die das Konto sperrt. Die Versicherungspolice stellt sich als Fälschung heraus und die Inhaber des Kontos, auf dem schon einige hunderttausend Franken liegen sollen, sind unauffindbar. Der Fall befindet sich schon vor Gericht und deshalb lehnt die Ombudsfrau zwar die Annahme der Beschwerde ab, verwendet sich dennoch vergeblich bei PostFinance für eine Lösung in der Form eines Übergangkredits, den PostFinance aber nicht gewährt, weil der Fall schon vor Gericht ist. Herr B. lässt nicht locker und findet nach einigen Monaten einen potenziellen Finanzgeber im Nahen Osten. Das gesperrte Geld braucht er nun für die Reise, um sein Projekt vorzustellen. Wieder wird die Ombudsfrau bei PostFinance vorstellig und nach längerem Tauziehen spricht PostFinance Herrn B. einen Teil des Geldes zu, wobei Herr B. seine Forderung an PostFinance abtritt. Herr B. fliegt in den Nahen Osten und kann den grössten Teil seines Finanzbedarfs abdecken. Mit diesen Geldgebern im Rücken wird er den Rest bekommen.

Dieser Fall beschäftigt mit 45 Briefen, E-Mails und unzähligen Telefonaten nicht nur die Ombudsfrau und ihr Team über Gebühr sondern auch PostFinance.

Das Problem

Bei grösserem Geldbedarf wird manchmal unvorsichtig gehandelt in der Hoffnung, an das benötigte Geld zu kommen. Diese Hoffnung und Unvorsichtigkeit werden leider häufig von Betrügern ausgenutzt.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Seien Sie in einem solchen Fall noch vorsichtiger als sonst und ziehen Sie einen unbeteiligten Ratgeber bei.

Fall 5: Verlust durch blockierte elektronische Übermittlung

Herr F. will am 14. April über die Online-Plattform E-Trading von PostFinance einen Warrants-Verkauf tätigen. Er gibt den Verkaufsauftrag an seinem Computer um 17.05 Uhr ein, der Börsenauftrag kann jedoch trotz mehrerer Versuche nicht vor 17.15 Uhr übermittelt werden. Herr F. vermutet einen Serverunterbruch oder -ausfall bei PostFinance, da sämtliche anderen Internetseiten tadellos funktionieren. (Später werden ihm sowohl Bluewin wie Swisscom – seine Internetbetreiber – bestätigen, dass zum fraglichen Zeitpunkt keine Störung des Internets vorlag.) Deshalb möchte er den Auftrag telefonisch abwickeln, bemerkt aber, dass es zu spät ist, da der Handel mit diesen Warrants an der Scoach Börse nur bis 17.15 Uhr möglich ist. Als er am nächsten Morgen feststellt, dass durch Erreichung des Knock-Out Niveaus seine Warrants wertlos geworden sind, wendet er sich schriftlich an den Kundendienst von PostFinance und macht einen Schaden in der Höhe von CHF 15'000 geltend, der ihm unverschuldet entstanden sei. Dieser Betrag setzt sich aus dem Vermögensverlust von CHF 9'500, dem mittelbaren Schaden von CHF 4'600, den Verzugszinsen von CHF 500 und einer Entschädigung für die Aufwendungen zur Erstellung des Schlichtungsbegehrens von CHF 400 zusammen. Er argumentiert, dass PostFinance sich einer Vertragsverletzung durch sorgfaltswidriges Verhalten gemäss OR 398 Abs. 2 OR schuldig gemacht habe und ihr in den AGB verankerter Haftungsausschluss gegen zwingendes Recht verstosse (Art. 100 Abs. 1 OR).

In ihrer Stellungnahme führt PostFinance aus, dass es sich bei E-Trading um eine «Self-Service»-Dienstleistung handle. Der Kunde agiere und entscheide selbständig über seine Anlagen und Investitionen. Der Kundendienst E-Trading unterstütze die Kunden bei der Bedienung der Dienstleistung und helfe bei Fragen zu den einzelnen Funktionen. Am fraglichen Tag wurden weder durch die Informatikpartner noch von anderen Kunden Störungen in Bezug auf die Systemverfügbarkeit festgestellt. Herr F. habe sich weder am Abend des 14. April noch am 15. April während des Tages beim Kundendienst gemeldet. Auch bei Börseneröffnung am 15. April sei kein Verkaufsauftrag pendent. Herr F. habe sich erst am 15. April um 22.12 Uhr erneut im E-Trading eingeloggt. PostFinance habe kein Verschulden und auch die Verkaufsabsichten seien aus dem Ablauf nicht ersichtlich. PostFinance habe aus Kulanz mehrfach die Rückerstattung der Courtagen der nächsten zehn Handelsgeschäfte angeboten. Eine weitere Verhandlungsbereitschaft von Seiten PostFinance bestehe nicht.

Die Ombudsfrau versucht als erstes herauszufinden, was dazu geführt hat, dass Herr F. den gewünschten Börsenauftrag nicht übermitteln konnte. Die Angaben von PostFinance und Herrn F. sind diametral entgegengesetzt: PostFinance stellt sich auf den Standpunkt, dass für den besagten Zeitpunkt keine Störung auf ihrer Plattform festgestellt werden konnte, während Herr F. dies behauptet. Es gibt im Wesentlichen drei Möglichkeiten, weswegen der Auftrag nicht ordnungsgemäss ausgeführt wurde. Einerseits kann es sein, dass eine lokale Konfiguration auf dem Computer (Browser, andere Software etc.) verhindert hat, dass der Auftrag übermittelt werden konnte. Weiter besteht die Möglichkeit, dass der Internetbetreiber die eingegebenen Daten nicht korrekt übermittelte. Zudem wäre es möglich, dass die Plattform von PostFinance bzw. deren Server überlastet war und den übermittelten Auftrag nicht annehmen konnte. Die Ombudsfrau ist der Meinung, dass eine (Mit-)Verantwortung der PostFinance nur dann angenommen werden kann, wenn eine Störung auf ihrer Plattform vorlag, da der lokale Computer des Kunden und seine Verbindung zum Internet ausserhalb des Einflussbereichs von PostFinance liegen.

Tatsächlich ist in der Betreiberstatistik keine Störung der Plattform ersichtlich. Herr F. versucht mit einem Printscreen zu belegen, dass die Plattform zum fraglichen Zeitpunkt nicht geladen werden konnte. Aus dieser Abbildung kann die Ombudsfrau jedoch

nicht ableiten, dass er tatsächlich um 17.05 Uhr die Bestellung abzusenden versuchte. Die Uhrzeit und das Datum im Browser oben rechts geben den Zeitpunkt an, in welchem das Auftragsfenster aufgebaut wurde. Dies beweist jedoch einzig, dass am 14.4.2010 um 17.05 Uhr ein neuer Auftrag über die Position SSMAE eröffnet wurde. Jedoch sagen dieses Datum und die dazugehörige Uhrzeit nichts darüber aus, ob der Auftrag auch zu diesem Zeitpunkt abgesandt wurde. Dies kann zwischen 17.05 Uhr und 17.16 Uhr (die Systemzeit auf der Printscreen) jederzeit passiert sein. Mit dieser Printscreen kann also nicht belegt werden, dass Herr F. den Auftrag um 17.05 Uhr absandte. Ohne dass die Ombudsfrau Herrn F. ein solches Verhalten unterstellen möchte, bestünde auch die Möglichkeit, dass er den Auftrag um 17.05 Uhr eingab, danach jedoch aus irgendwelchen Gründen das Senden unterliess und dies erst später (spätestens um 17.16 Uhr) nachholte, als es schon zu spät war. Zudem ist entgegen der Angaben von Herrn F. auf dieser Printscreen nicht ersichtlich, dass andere Internetseiten zu diesem Zeitpunkt ordnungsgemäss funktioniert haben.

Die Ombudsfrau kann die Darstellungen und Erklärungen, weshalb Herr F. nicht den Kundendienst kontaktierte, nicht nachvollziehen. Die Zeit zwischen 17:05 Uhr und dem Börsenschluss um 17.15 Uhr hätte gereicht, um den Kundendienst von PostFinance zu kontaktieren oder dies zumindest zu versuchen. Auch wenn der Kundendienst, wie Herrn F. behauptet, tatsächlich überlastet gewesen wäre, hätte er in der verbleibenden Zeit vor Börsenschluss nochmals versuchen können, den Verkaufsauftrag online abzusenden. Die Ombudsfrau kommt aufgrund dieser Überlegungen zum Schluss, dass die Blockade des Verkaufsauftrags wahrscheinlich aufgrund der lokalen Einstellungen und/oder Software des Betreibers oder von seinem Internetanbieter verursacht wurde. Diese beiden Bereiche liegen in der Verantwortung des Kunden und nicht von PostFinance. Die Ombudsfrau kommt zur Überzeugung, dass Herr F. den entstandenen Schaden selber zu tragen hat und sie weist den Kunden auf das Angebot von PostFinance hin, ihm die Courtagen der nächsten zehn Handelsgeschäfte zurückzuerstatten.

Der Kunde lehnt den Schlichtungsvorschlag ab.

Das Problem

Bei elektronischen Übermittlungen – seien dies Börsenaufträge oder Überweisungsaufträge – kann die Verbindung immer wieder und aus nicht voraussehbaren Gründen blockieren oder abstürzen.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Warten Sie bei solchen Transaktionen mit einem heiklen Termin nicht bis zur letzten Viertelstunde. Wenn tatsächlich nichts mehr geht, rufen Sie frühzeitig den Kundendienst an.

Die Stiftung

Die Stifterin

Die Stifterin der Stiftung Ombudsman PostFinance ist «Die Schweizerische Post», welche die Stiftung zu 100% trägt.

Der Stiftungsrat

Marlis Koller-Tumler, Präsidentin

Dr. Marlis Koller ist Vorsitzende der Schlichtungsbehörde Bern-Mittelland und stellvertretende Präsidentin der Eidgenössischen Kommission für Konsumentenfragen (EKK).

Reiner Eichenberger

Prof. Dr. Reiner Eichenberger ist ordentlicher Professor für Finanzwissenschaft an der Universität Fribourg, Schweiz und Forschungsdirektor von CREMA (Center for Research in Economics, Management, and the Arts). Spezialgebiete: Wirtschafts- und Finanzpolitik, ökonomische Analyse der Politik und politischer Institutionen. Er ist Co-Editor von Kyklos, Mitglied der Eidgenössischen Kommunikationskommission (comcom) und war nebenamtlicher Richter an der Eidgenössischen Rekurskommission für Wettbewerbsfragen.

Armin Brun

Armin Brun ist Leiter Markt und Vertrieb sowie stellvertretender Leiter PostFinance und Mitglied der Geschäftsleitung. Der Ökonom hat ein Nachdiplomstudium im Bankmanagement und ein Ergänzungsstudium in Führungskompetenz. Er war bei der Luzerner Kantonalbank in diversen Marketing-, Vertriebs- und Führungsfunktionen tätig. 2001 wechselte er zu PostFinance.

Ombudsfrau und Geschäftsstelle

Die Ombudsfrau

Carol Franklin Engler

Dr. Carol Franklin arbeitete zwanzig Jahre bei der Swiss Re, davon 16 Jahre in der Luftfahrtrückversicherung, 3 Jahre als Personalchefin des Konzerns und 1 Jahr in der Geschäftsleitung der Division Europa. 1999 bis 2002 war sie Geschäftsleiterin des WWF Schweiz. Von Januar 2005 bis Mai 2009 war sie die Ombudsfrau bei ombudscom, der Schlichtungsstelle Telekommunikation. Sie ist Verwaltungsratspräsidentin von Forests for Friends AG und The Tree Partner Company AG; Präsidentin des Vereins Lassalle-Institut, Bad Schönbrunn und Mitglied des Ethikkomitees der INVERA Investment Ethics Research & Advisory AG.

Die Geschäftsstelle

Der Ombudsfrau steht eine Geschäftsstelle (Anwaltskanzlei Dr. Oliver Sidler) zur Seite, die sich um die laufenden Geschäfte kümmert.