
Ombudsman **PostFinance**

Schlichtungsstelle
Office de conciliation
Ufficio di conciliazione
Conciliation office

Jahresbericht 2009

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Präsidentin	Seite 3
Einleitung der Ombudsfrau	Seite 4
Rückblick und Zahlen	Seite 5
Wie läuft eine Schlichtung ab?	Seite 8
Fallbeispiele und Empfehlungen	
Fall 1: Gebühr für Limitenüberschreitung	Seite 9
Fall 2: Kindsvermögen vom Vater abgehoben	Seite 10
Fall 3: Gebühren für Nachforschungen	Seite 11
Fall 4: Kontoeröffnung nach einem Privatkonkurs	Seite 11
Fall 5: Verlust bei einer Anlage in einen «Total Return Fund»	Seite 12
Fall 6: Adresse und Name ohne Auftrag geändert	Seite 14
Die Stiftung	Seite 15
Ombudsfrau und Geschäftsstelle	Seite 15
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

Die PostFinance ist keine Bank – und doch eines der grössten Finanzinstitute der Schweiz. Sie bietet vom Zahlungsverkehr über das E-Banking bis hin zu Vorsorgelösungen ein äusserst umfangreiches Finanzdienstleistungsangebot an. Dennoch gab es bis vor kurzem keine institutionelle Möglichkeit zur aussergerichtlichen Beilegung von Kundenbeschwerden. Denn der seit 1993 tätige Schweizerische Bankenombudsman ist für PostFinance nicht zuständig.

Um auch den PostFinance-Kundinnen und -Kunden die Möglichkeit zu geben, bei Meinungsverschiedenheiten mit PostFinance kostenlos eine unparteiische Vermittlungsstelle anzurufen, hat die Schweizerische Post im Dezember 2008 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.

Am 1. Januar 2009 hat Frau Dr. Carol Franklin Engler das Amt als Ombudsfrau PostFinance angetreten. Seither ist sie für die PostFinance-Kundschaft da, nimmt deren Probleme mit PostFinance ernst und erarbeitet bei konkreten Beschwerden Empfehlungen – immer mit dem Ziel, dass diese von beiden Parteien akzeptiert und so Gerichtsverfahren vermieden werden können. Ihr zur Seite steht das Team der Schlichtungsstelle.

Der folgende Jahresbericht zeigt, dass Ombudsman PostFinance einem Bedürfnis entspricht und gut angelaufen ist. In weit über der Hälfte der angerufenen Fälle ist es gelungen, rasch eine ausgewogene und für alle Beteiligten faire Lösung zu finden.

Auch wenn der Bekanntheitsgrad von Ombudsman PostFinance noch nicht übermässig gross ist, hat sich doch gezeigt, dass sowohl bei der Kundschaft von PostFinance als auch bei PostFinance selbst das Bestreben vorhanden ist, angefallene Streitigkeiten durch Vermittlung einer neutralen Persönlichkeit einvernehmlich beizulegen. Die weitere Entwicklung darf daher mit Spannung erwartet werden.

Dr. Marlis Koller-Tumler

Präsidentin des Stiftungsrates Ombudsman PostFinance



Einleitung der Ombudsfrau

Liebe Leserin, lieber Leser

Am 1. Januar 2009 nahm Ombudsman PostFinance den Betrieb auf. Wir sind da für Kundinnen und Kunden von PostFinance, die sich unverstanden oder nicht ernst genommen fühlen oder deren Problem der Kundendienst von PostFinance nicht zufriedenstellend lösen konnte. Zusammen mit der Kundin/dem Kunden und PostFinance suchen wir eine für beide Parteien annehmbare Lösung. Dabei sind wir überparteilich und stehen weder auf der Seite von PostFinance noch sind wir Konsumentenvertreter. Wir sind uns dabei bewusst, dass eine so grosse Institution über mehr Macht verfügt als ein einzelner Kunde und so versuchen wir, gleich lange Spiesse zu schaffen.

Die Schlichtungsstelle entscheidet unabhängig über ihre Zuständigkeit und die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens. Die Ombudsfrau wird vom Stiftungsrat gewählt, ist aber in Bezug auf die Schlichtungen unabhängig von Weisungen.

Mit Mitteilungen in den Publikationen von PostFinance wurde die Ombudsstelle im Frühjahr 2009 bekannt gemacht und 147 Personen wandten sich im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle. Unter Berücksichtigung der Ereignisse im globalen Finanzmarkt war es wenig erstaunlich, dass sich 14% der Schlichtungen auf den Wertverlust von Fonds bezogen. Häufig fühlten sich die Kunden und Kundinnen zu einem Fondskauf gedrängt, obwohl sie sich als unerfahren in Geldangelegenheiten bezeichneten und ihr Ersparnis sicher anlegen wollten.

Es stehen alle in der Pflicht: Die PostFinance muss sich gut überlegen, welche Anlagevehikel sie anbieten will, und ihre Berater gründlich instruieren; wie bei den Banken sollen Anlageberater ihre Kunden im Kundeninteresse beraten und nicht primär an ihren eigenen Bonus denken. Aber auch eine Kundin, die ihren PostFinance-Berater seit Jahren kennt, sollte ihm nicht blindlings vertrauen, denn sie ist für ihren Anlageentscheid selber verantwortlich. Viele unerfahrene Anleger haben sich durch hohe Gewinnversprechen locken lassen und in etwas investiert, das sie nicht verstanden. Aber je höher der Zins oder die Gewinnaussicht, desto höher ist das Risiko.

Unser Ziel ist es, Schlichtungsfälle innerhalb dreier Monate abzuschliessen und im ersten Jahr ist uns das auch gelungen. Von den 72 Beschwerden waren Ende Jahr noch 8 hängig. Dreiviertel der Schlichtungsfälle konnten erfolgreich abgeschlossen werden. Bei einem Viertel fand keine Einigung statt.

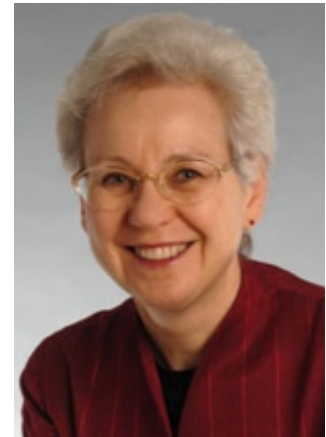
Offenbar besteht ein Bedürfnis der Kunden und Kundinnen von PostFinance nach einer solchen Ombudsstelle. Noch ist sie nicht sehr bekannt, aber wir gehen davon aus, dass sich noch mehr Leute an uns wenden werden, sobald sie unsere Institution kennen. Wir werden weiterhin das Unsrige dazu beitragen, die Sorgen aller, die zu uns kommen, ernst zu nehmen und ihnen gerecht zu werden.

Wir sind uns bewusst, dass es nicht nur eine Wahrheit gibt, dass jede Beschwerde zwei Seiten hat und dass es unsere Aufgabe ist, eine zufriedenstellende Lösung für beide Seiten zu finden.

Wir freuen uns auf das zweite Jahr.

Dr. Carol Franklin

Ombudsfrau PostFinance



Rückblick und Zahlen

Im ersten Jahr unserer Tätigkeit haben sich 147 Personen an die Schlichtungsstelle Ombudsman PostFinance gewandt. 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 Leute an die richtige Instanz zu weisen, was meistens der Kundendienst von PostFinance als erste Anlaufstelle oder die Beschwerdeabteilung der Post ist.

Bei 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 darzulegen hat, dass er oder sie versucht hat, mit PostFinance eine Lösung zu finden. Ausserdem darf kein Gerichtsfall in der Sache hängig sein und alle Dokumente müssen eingereicht werden. Im Berichtsjahr eröffneten wir 46 Fälle.

Alle Fälle konnten innerhalb von drei Monaten gelöst werden. In einem Fall führte die Ombudsfrau eine persönliche Mediation mit den Parteien durch, was zu einer gewissen Verzögerung des Abschlusses führte.

Ende Dezember waren noch 8 Fälle pendent. In 7 Fällen warteten wir auf die Reaktion des Kunden, der Kundin oder von PostFinance; in einem Fall war die Schlichtungsstelle noch an der Arbeit.

28 Schlichtungsvorschläge wurden von beiden Parteien angenommen, in 10 Fällen bzw. 26 %, war die Schlichtung leider erfolglos.

Anzahl 2009

Eingegangene Schlichtungsbegehren und Anfragen davon	147
Anfragen um Informationen oder Ratschläge	75
Beschwerden davon	72
Schnellverfahren	26
Fälle	46
Abgeschlossene Fälle , davon	38
Schlichtung zustande gekommen	28
Schlichtung nicht zustande gekommen	10
Erfolgreich abgeschlossen	74 %
Pendente Fälle am 31. Dezember 2009	8

Über die «Erfolgsquote» von 74 % freuen wir uns sehr, denn sie bedeutet, dass wir den meisten unzufriedenen oder frustrieren Kunden und Kundinnen, die häufig das Gefühl hatten, nicht ernst genommen zu werden, helfen konnten.

Was uns allerdings etwas Sorge macht, sind die gescheiterten Schlichtungen im Zusammenhang mit Fondsanlagen, wo Berater unerfahrenen Kunden zu einer Investition in einen Fonds, der sich in der Folge sehr negativ entwickelte, geraten hatten.

Die Kunden erwarteten die Übernahme des Schadens durch PostFinance, während PostFinance sich auf den Standpunkt stellte, die Kunden hätten den Anlageentscheid in eigener Verantwortung getroffen und PostFinance trage daher keine Verantwortung. In wenigen Fällen ist es uns gelungen, die Positionen einander anzunähern, aber meistens hielt PostFinance an ihrer Position fest und bot höchstens die Rückerstattung der Ausgabekommission an. Die anderen Fälle lassen sich nicht so leicht gruppieren: es handelt sich dabei zum Beispiel um gestohlene oder verlorene Postcards, nicht erwartete Gebühren, als nicht gerecht empfundene Kursverluste oder eine Beratung von PostFinance, die zur Wahl eines ungeeigneten Kontos führte.

Unser Ziel und unsere Aufgabe sind es, allen Kunden und Kundinnen von PostFinance eine niederschwellige Anlaufstelle zu bieten, die möglichst vielen helfen kann. Es geht uns nicht darum, möglichst viele Fälle zu haben, denn das würde auf Unzufriedene hinweisen, die uns als erweiterten Kundendienst von PostFinance missverstehen. Vielmehr möchten wir denjenigen zur Verfügung stehen, die mit einem Problem nicht weiter kommen.

Sind 147 Beschwerden viel oder wenig? Die PostFinance hat 2,6 Millionen Kunden mit 3,85 Millionen Konten. Somit wandte sich im Berichtsjahr einer von 19'550 Kunden an Ombudsman PostFinance. Einerseits war 2009 das erste Jahr unseres Bestehens, so dass wir noch nicht in den Köpfen der Leute präsent waren, andererseits wurde die Schlichtungsstelle aber mit mehreren Artikeln, Interviews und Hinweisen in den PostFinance-Medien intern und extern bekannt gemacht. Dennoch wissen die meisten Kunden und Kundinnen und auch viele PostFinance-Mitarbeitende noch nicht, dass es uns gibt.

Beschwerdegründe

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

Beschwerdegründe 2009	Anzahl	%
1. Konten	46	31 %
2. Zahlungsverkehr und E-Finance	36	24 %
3. Anlagen	20	14 %
4. Karten (z.B. Debit- und Kreditkarten, Postomatkarten)	9	6 %
6. Divers und unbekannt	36	24 %
Total	147	100 %

Dass 31 % der Beschwerden Konten betrafen, erstaunt nicht, ist es doch das Kerngeschäft von PostFinance und bei gegen vier Millionen Konten muss es naturgemäss zu Reibungen und Fehlern (auf beiden Seiten) kommen. Es handelt sich vor allem um Probleme bei der Vertragsauflösung, um überraschende Gebühren oder nicht bekannte Vertragsbedingungen.

Unter Zahlungsverkehr und E-Finance waren es vor allem Probleme mit den Gebühren, mit der Valuta und dem Umrechnungskurs.

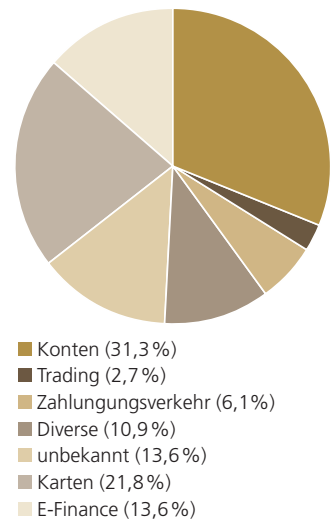
Obwohl PostFinance keine Bank ist und in der Bevölkerung nicht primär wegen ihrer Anlageprodukte bekannt ist, betrafen doch 14% der Beschwerden Anlagen. Im finanziellen Umfeld des vergangenen Jahres erstaunt dies zwar nicht, aber es macht doch jedes Mal betroffen, wenn Leute ohne grosse finanzielle Basis, ohne vertiefte

Kenntnisse der Anlagemöglichkeiten, viel Geld verlieren, nachdem sie sich auf die Beratung der «Experten» verlassen haben. Vor allem die kapitalgeschützten «Total Return» Fonds gaben zu Klagen Anlass. In den allerwenigsten Fällen konnte die Ombudsfrau mehr als eine Rückvergütung der Ausgabekommission erreichen.

Bei 6 % der Beschwerden ging es um Karten, die entweder verloren gingen oder gestohlen wurden und in der Folge von Dritten benutzt wurden.

Ein Viertel der Beschwerden wurde als «Divers und unbekannt» eingestuft. Bei den unbekanntem Gründen handelt es sich ausschliesslich um Anfragen, da diese zum Teil telefonisch erfolgen und sehr allgemein formuliert waren. Unter «Divers» sind diejenigen Fälle und Anfragen zusammengefasst, die sich zum Beispiel um Postdienste, Verzollung oder Philatelie drehen und wo die Schlichtungsstelle Ombudsman PostFinance nicht zuständig ist. Da die Schweizerische Post nicht über eine Ombudsstelle verfügt, landen manche verzweifelte Kunden bei uns. Wir versuchen dann, sie an die richtige Stelle zu leiten. Dazu kommen allgemeine Reklamationen wie Postomate, die für Rollstuhlfahrer schwer zugänglich sind oder Briefe, die in falschen Briefkästen landen, so dass die Nachbarn Einblick in die finanziellen Verhältnisse der Kundin haben.

Beschwerdegründe PostFinance
1.1.2009 bis 31.12.2009



Privatpersonen / Betriebe

133 (90 %) der Anfragen und Beschwerden wurden von Privatpersonen eingereicht und 14 (10 %) stammten von Betrieben und Organisationen.

Streitsumme der Beschwerden

Geht es dabei um viel oder wenig Geld? Bei den meisten Schnellverfahren geht es um kein oder wenig Geld. In 23 Fällen war die Streitsumme Null. Die Kundinnen und Kunden erwarteten eine Berichtigung des Fehlers (zum Beispiel des Namens oder der Adresse), eine Entschuldigung oder das Eingeständnis eines Fehlers durch PostFinance.

Streitsumme CHF	Anzahl Beschwerden
0	23
1 – 500	21
501 – 1'000	7
1'001 – 5'000	6
5'001 – 10'000	5
10'001 – 50'000	9
Über 50'000	1

Somit lag die durchschnittliche Streitsumme (ohne diejenigen ohne Streitwert und nach Streichung der tiefsten und höchsten Summe) bei CHF 5'468.

Sprache

Von den 147 Fällen und Anfragen wandten sich 83 % der Kunden in deutscher, 13 % in französischer, 2 % in italienischer und 2 % in englischer Sprache an Ombudsman PostFinance, was die demografischen Gegebenheiten der Schweiz reflektiert.

Wie läuft eine Schlichtung ab?

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

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.

Die Schlichtungsstelle entscheidet unabhängig über ihre Zuständigkeit und die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens. 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.

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

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: Gebühr für Limitenüberschreitung

Herr W. profitiert im Jahr 2008 von einer befristeten Aktion, in der PostFinance 4 % Zinsen auf das Depositokonto offeriert. Als der Zins wieder sinkt, überweist Herr W. das Geld von seinem Depositokonto auf ein Konto mit einem höheren Zinssatz. Dabei erinnert er sich an die von PostFinance erhaltene Information, dass 10 Rückzüge pro Jahr kostenlos seien. Bei Erhalt des Zinsabschlusses anfangs 2009 bemerkt er, dass ihm PostFinance eine Gebühr von CHF 120 für Limitenüberschreitung belastet. Im Internet findet er bei den Rückzugsbedingungen keine weiteren Angaben, so dass er einen Brief an PostFinance mit dem Hinweis auf den Fehler und der Bitte um die Rückerstattung der CHF 120 schreibt.

PostFinance legt in ihrer Stellungnahme dar, dass die Gebühren für ungekündigte Bezüge Herrn W. zu Recht belastet worden seien. Er habe bei der Eröffnung des Depositokonto die Teilnahmebedingungen, in denen die Gebühren im Punkt 6 erwähnt sind, erhalten. PostFinance erklärt, dass das Depositokonto mit einem klassischen Sparkonto vergleichbar sei und deshalb besondere Bedingungen betreffend Anzahl und Betragshöhe von Rückzügen üblich seien. Dabei handelt es sich um 10 kündigungsfreie Rückzüge pro Jahr in einem Gesamtbetrag von bis zu CHF 50'000; für höhere Beträge gilt eine Kündigungsfrist von drei Monaten. Bei Überzug dieser Limite ohne schriftliche Kündigung erfolgt am Jahresende oder bei Kontoaufhebung eine Belastung von 1 % des die Limite überschreitenden Betrages. PostFinance macht geltend, dass sie ihren Kunden einen möglichst vorteilhaften Zinssatz offerieren wolle und deshalb das auf Depositokonten angelegte Geld reinvestiere. Wenn grössere Beträge kurzfristig zurückgezogen werden, müsse PostFinance diese Summe am Kapitalmarkt wiederbeschaffen, was erhebliche Kosten verursachen könne. Diese werden gemäss Verursacherprinzip dem Kunden als Rückzugsgebühren weiterbelastet.

Die Ombudsfrau hat sich die Teilnahmebedingungen angeschaut und Folgendes gefunden: «PostFinance kann Rückzugsbeschränkungen festsetzen und eine Gebühr verlangen, sofern die Rückzugsbeschränkungen nicht beachtet werden.» Über die genauen Rückzugsbeschränkungen ist in den Teilnahmebedingungen jedoch nichts erwähnt. Auf jeder Seite der Website von PostFinance findet sich ein Link zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Von dort aus gelangt der Kunde zu den «Preisen und Konditionen für Privatkunden PostFinance». Der Hinweis in den Teilnahmebedingungen auf gewisse Rückzugsbeschränkungen hätte Herrn W. darauf aufmerksam machen müssen. Hätte Herr W. die Übertragung per Internet getätigt, wäre er zusätzlich auf die Rückzugsbedingungen aufmerksam gemacht worden. Allerdings ist die Ombudsfrau der Ansicht, dass es für die Kunden hilfreich wäre, wenn PostFinance die Rückzugsbedingungen in den Teilnahmebedingungen ebenfalls auführen würde, da eine Kundin/ein Kunde davon ausgeht, dass die wichtigsten Informationen hier zusammengefasst sind.

Beide Parteien akzeptieren den Vorschlag der Ombudsfrau, die Rückzugsgebühren hälftig zu teilen.

Das Problem

Häufig sind die Einschränkungen für die Anzahl und die Höhe der Rückzüge wie auch für die Kontoauflösung den Kundinnen und Kundinnen nicht bekannt und werden deshalb nicht befolgt.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Die Ombudsfrau versteht, dass bei der Kontoeröffnung die Erörterung solcher «Fesseln» häufig überhört wird. Ein junges Paar möchte bei der Hochzeit auch nicht an die Scheidungsbedingungen erinnert werden. Dennoch ist es hilfreich, diese spätestens vor einem Rückzug zu studieren und im Zweifelsfall nachzufragen, damit Sie keine unliebsame Überraschung erleben.

Fall 2: Kindsvermögen vom Vater abgehoben

Der Stiefvater der noch nicht mündigen Frau P. eröffnet im Jahr 2000 bei PostFinance ein Depositokonto auf den Namen seiner Stieftochter. Dabei gibt er sich als ihr gesetzlicher Vertreter aus. Nach der Eröffnung überweist er CHF 22'000 vom Jugendsparkonto seiner Stieftochter bei einer Bank auf das Depositokonto. Kurz bevor Frau P. volljährig wird, hebt der Stiefvater CHF 21'500 vom Konto ab und verwendet es für eigene Zwecke. Kurz darauf informiert PostFinance Frau P., dass sie nun das alleinige Verfügungsrecht über das Depositokonto habe. Trotzdem kann ihr Stiefvater zwei Wochen später das Konto auflösen und sich die restlichen CHF 500 auszahlen lassen.

Frau P. beanstandet, dass PostFinance ihrem Stiefvater das gesamte Guthaben des Depositokontos, ohne Rücksprache mit ihr, ausbezahlt hat. Ausserdem war ihr Stiefvater zu keiner Zeit ihr gesetzlicher Vertreter, was bereits bei der Kontoeröffnung hätte überprüft und bemerkt werden müssen. Ihr Stiefvater ist nicht in der Lage, Frau P. das Geld zurückzuzahlen. Sie fordert nun, dass PostFinance ihr den entstandenen Schaden ersetzt.

PostFinance ihrerseits macht geltend, dass der Stiefvater von Frau P. als Zeichnungsberechtigter über das Depositokonto verfügen könne. Als er das Konto fast leerte, habe es keine Anzeichen eines Missbrauches des Kindesvermögens gegeben. Auch wenn der Stiefvater nicht der gesetzliche Vertreter von Frau P. war, so habe er bei Vertragsabschluss die Position eines Einlegers gehabt. Zudem sei die Einhaltung der Vorschriften zum Schutz des Kindesvermögens Sache der Eltern, nicht des betroffenen Finanzinstituts, weshalb die Eltern auch über das entsprechende Kapital verfügen könnten. Dass die Kontosalduierung und Auszahlung des Restsaldos an den Stiefvater nicht korrekt war, hat PostFinance anerkannt und Frau P. entsprechend entschädigt. Die CHF 21'500 hingegen müsse Frau P. von ihrem Stiefvater direkt zurückfordern.

Die Ombudsfrau ist der Meinung, dass PostFinance bei der Kontoeröffnung hätte prüfen müssen, ob der Einleger auch tatsächlich der gesetzliche Vertreter von Frau P. war, zumal die beiden weder den gleichen Nachnamen noch die gleiche Adresse hatten. Sie ist auch nicht einverstanden damit, dass keine Anzeichen von Missbrauch des Kindesvermögens bestanden hätten, als der Stiefvater das Geld kurz vor der Volljährigkeit von Frau P. abhob. Zumindest hätte PostFinance die Frage der gesetzlichen Vertretung überprüfen müssen und sei dies nur durch ein Nachfragen bei Frau P. Die Ombudsfrau geht davon aus, dass es sich tatsächlich um Kindesvermögen handelte, das nicht vom Einleger für eigene Zwecke abgehoben werden darf. Dafür sprechen unter anderem, dass sich der Stiefvater bei der Kontoeröffnung als Inhaber der elterlichen Gewalt ausgab und dies offenkundig auch von PostFinance akzeptiert wurde und das Geld ursprünglich von einem Jugendsparkonto kam. Zudem lautete das Konto auf den Namen von Frau P. Es war nicht ein Dritter, z.B. ein Götti, der mit seinem eigenen Geld ein Konto für sein Göttikind eröffnete. In diesem Fall könnte eher nicht von Kindesvermögen gesprochen werden.

Die Ombudsfrau kontaktiert zur Meinungsfindung ausnahmsweise die Abteilung Compliance von PostFinance und versucht, über eine Rückzahlung des gesamten Betrags an Frau P. zu verhandeln. PostFinance hält an ihrer Stellungnahme fest, worauf die Ombudsfrau dennoch vorschlägt, dass PostFinance Frau P. den gesamten Schaden ersetzt. PostFinance lehnt den Schlichtungsvorschlag ab. Die Ombudsfrau verweist die Kundin auf den Rechtsweg.

Das Problem

Die Fragen, wer bis zur Volljährigkeit des Kindes über das Kindesvermögen bestimmen darf und welche Verantwortung dabei der Bank oder der Institution zukommt, sind heikel. Dazu kommt die Einschätzung, ob ein Konto Kindesvermögen oder «Götti-

batzen» ist, da der Einleger über die zweite Kontoart verfügen kann, über die erste aber grundsätzlich nicht.

Im vorliegenden Fall kam noch erschwerend die Tatsache dazu, dass sich der Einleger als gesetzlicher Vertreter ausgegeben hatte und dies von PostFinance hätte abgeklärt werden müssen.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Überlegen Sie bei der Errichtung eines Kontos, das auf den Namen Ihres Kindes oder Patenkindes lautet, ob Sie das Geld bis zu dessen Volljährigkeit liegen lassen oder es schon vorher zu seinen Gunsten brauchen. Denken Sie daran, dass Sie möglicherweise auch vor der Volljährigkeit des Kindes keinen Zugriff darauf haben.

Fall 3: Gebühren für Nachforschungen

Herr K. erhält von der staatlichen Pensionskasse eines EU Landes eine Rente, die ihm monatlich per Zahlungsauftrag an PostFinance überwiesen wird. Die Rente für den Februar trifft nicht ein und Herr K. klärt die Sache bei der Pensionskasse wie bei PostFinance ab, worauf die Rente mit einem Monat Verspätung bezahlt wird. Im September bleibt die Rente wiederum aus und im Dezember teilt PostFinance Herrn K. mit, dass der Zahlungsauftrag keine Postleitzahl enthielt und deshalb zurückgeschickt wurde. Da Herr K. seit 20 Jahren an derselben Adresse wohnt, kann er diesen Irrtum nicht verstehen. Zusätzlich zu den zwei Verspätungen muss Herr K. die Gebühren für die internationale Nachforschungen berappen, was ihn auf CHF 122 zu stehen kommt. Diese möchte er von PostFinance ersetzt haben.

In ihrer Stellungnahme weist PostFinance zwar jegliches Verschulden zurück, da die Zahlungsanweisung ohne Postleitzahl nicht habe generiert werden können und das Geld retour gesandt wurde. PostFinance habe dies dem Kunden in einem Brief auch so erklärt. Dennoch erklärt sie sich bereit, die Nachforschungsgebühren zu übernehmen.

Die Ombudsfrau sieht sich ausserstande, den genauen Ablauf nachzuvollziehen und sie weist darauf hin, dass eine Schlichtung keine Gerichtsverhandlung ist, die Fakten nicht erhoben werden und die Schuldfrage nicht erörtert werden. Die Ombudsfrau versucht, eine für beide annehmbare Lösung zu finden. In diesem Fall scheint ihr das Angebot von PostFinance, das der Forderung von Herrn K. entspricht, vernünftig und die Schlichtung kommt zustande.

Das Problem

Es kann vorkommen, dass sich langjährig eingespielte Abläufe plötzlich verheddern und bis anhin Selbstverständliches nicht mehr funktioniert. Das ist für alle Parteien ärgerlich und eine Lösung muss möglichst schnell und unkompliziert gesucht werden. Herr K. hat dies auch richtig gemacht, so dass er sich umso mehr über die Gebühren, die er nicht selber verursacht hat, ärgert.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Kontaktieren Sie bei solchen Vorkommnissen sofort PostFinance. Meistens ist die Zahlung retourniert worden. Das Geld geht wenigstens nicht verloren, aber die Nachforschungen können langwierig sein.

Fall 4: Kontoeröffnung nach einem Privatkonkurs

Herr S. musste vor zwei Jahren wegen Schulden aus der inzwischen geschiedenen Ehe Privatkonkurs anmelden. Seit einem Jahr hat er nun wieder eine Stelle und möchte einen Neuanfang ohne Schulden machen. Er besitzt bereits ein Privatkonto und möchte ein weiteres für die Lohnüberweisungen eröffnen. Zusätzlich wünscht er für

Notfälle eine Überzugslimite von CHF 1'000, wie dies normalerweise für Privatkonten vorgesehen ist.

PostFinance eröffnet Herrn S. kein zweites Konto mit Überzugslimite, da die Bonitätsvorschriften für Kontoeröffnungen dies nicht erlauben. Bereits das erste Konto konnte wegen offener Betreibungen und Verlustscheinen nur ohne Überzugslimite eröffnet werden. Der neue Antrag betreffend Überzugslimite wird abgelehnt, weil PostFinance die Bonität des Kunden nicht prüfen kann und bis dahin keine regelmässigen Gutachten auf dem ersten Konto eingetroffen sind.

Die Ombudsfrau schlägt vor, Herrn S. das zweite Privatkonto zu eröffnen, allerdings für mindestens ein Jahr ohne Überzugslimite. Seine finanzielle Situation hat sich mit der neuen Anstellung verbessert und Schulden sind keine mehr vorhanden. Nach diesem Jahr ohne Überzugsmöglichkeit begutachtet PostFinance erneut die Entwicklung seines Zahlungsverkehrs. Anschliessend entscheidet PostFinance, ob die Einschränkung aufgehoben werden kann. Diese Lösung ermöglicht es, dass Herr S. ein weiteres Privatkonto bekommt und PostFinance die Sicherheit hat, dass das Konto keinen Negativsaldo aufweisen kann. Der Vorschlag wird von beiden Parteien angenommen.

Das Problem

Wenn eine Bonitätsprüfung für eine Kundin oder einen Kunden negativ ausgefallen ist, ist es schwierig, eine Institution von einer positiven Entwicklung der persönlichen Situation zu überzeugen.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Erklären Sie im Detail Ihre gegenwärtige Situation und legen Sie der PostFinance alle Unterlagen wie Arbeitsvertrag, Lohnausweis, Auszug aus dem Betreibungsregister vor.

Fall 5: Verlust bei einer Anlage in einen «Total Return Fund»

Als im Frühling 2008 ihre Hypothek bei PostFinance ausläuft, möchte Frau K. diese zurückzahlen. Die Beraterin rät ihr davon ab und schlägt stattdessen vor, das Geld in einen «Total Return Fund» zu investieren. Ende Jahr stellt sie mit Erschrecken fest, dass der Kurs massiv gefallen ist und sie zieht das angelegte Geld sofort zurück. Frau K. möchte nun den gesamten Verlust von PostFinance zurückerstattet haben und bemängelt, dass ihre Beraterin sie zur Investition gedrängt habe.

PostFinance legt mit den Aufzeichnungen aus den Beratungsgesprächen dar, dass die Kundin vor der Fondszeichnung gewünscht habe, das Geld längerfristig anzulegen. Zudem war sie nach eigenen Aussagen bereit, ein gewisses Risiko einzugehen. Die Kundin habe überdies nach dem Gespräch Informationsmaterial mit nach Hause genommen und schliesslich selber den gewünschten Betrag zur Fondszeichnung eingesetzt.

Die Ombudsfrau versetzt sich in die Zeit der Beratungsgespräche. Sie ist der Meinung, dass es zur Zeit der Beratungen keine Hinweise auf ein hohes Risiko des «Total Return Funds» gab. Deshalb kann sie der Beraterin keinen Vorwurf machen. Die Gesprächsnotizen zeigen, dass mit der Kundin auch das Risiko eingehend besprochen wurde. Die Kundin hätte sich zudem nach der Fondszeichnung laufend über den Kurs informieren und Anteile früher verkaufen können.

Hat die Kundin das Produkt ‚Total Return Fund‘ richtig verstanden? Für die Ombudsfrau stellt sich hier die Frage, ob Frau K. – und mit ihr viele andere Kunden und Kundinnen – verstand, was ein «Total Return Fund» enthält. Die Ombudsfrau glaubt, dass dies eher nicht der Fall war und findet diese Bezeichnung für Laien irreführend, verleitet doch der Name zum Glauben, dass zwar die Zinsen oder Dividenden schwanken können, aber das Kapital quasi unangetastet bleibt. Dasselbe Argument gilt in

ähnlicher Überlegung für sogenannte kapitalgeschützte Produkte, die ebenfalls nicht wirklich geschützt sind. Hätte sich Frau K. auf der Website von PostFinance schlau gemacht, hätte sie seit dem 6.6.2006 die folgenden Definitionen gefunden:

Hedge Fonds

Hedge Fonds gehören zur Kategorie «Übrige Fonds mit besonderem Risiko». Sie investieren in alles, was die Finanzwelt zu bieten hat: von Derivaten über Futures bis hin zu Aktien. Hedge Fonds sind in ihren Anlageentscheiden sehr frei, dürfen riskante Leerverkäufe tätigen und Schulden machen. Sie folgen stets einer bestimmten, vom Fondsmanager verfolgten Strategie. Ziel ist es immer, eine maximale totale Rendite zu erzielen. Hedge Fonds sind im Allgemeinen riskanter und teuer, aber sie versprechen auch in schlechten Aktienjahren Gewinne zu erzielen. Ein bedeutender Pluspunkt vieler Hedge Fund Strategien ist ihre geringe Abhängigkeit von den Aktienmärkten. Insofern kann das Anlegerportfolio zu einem gewissen Teil mit Hedge Fonds noch stärker diversifiziert werden.

Total-Return-Fonds

Sehr ähnlich funktionieren die «Total-Return-Fonds» oder «Absolute Return Fonds». Dabei handelt es sich um Fonds, die einerseits das Risiko limitieren wollen und dem Kunden andererseits den Kapitalerhalt des Vermögens versprechen. Zur Erreichung ihrer Anlageziele bedienen sie sich eines sehr breiten Anlagespektrums. Die Fonds investieren – je nach Spezifizierung – in einen Mix aus Aktien, Obligationen, Derivaten und Rohstoffen. Im Gegensatz zum Hedge Funds dürfen Total- oder Absolute-Return-Fonds aber normalerweise keine Leerverkäufe tätigen.

<http://www.postfinance.ch/pf/content/de/seg/priv/prod/info/dossier/investment3/investment7.html>

Ob Frau K. nach der Lektüre anders entschieden hätte, kann die Ombudsfrau nicht mit Sicherheit beurteilen. Sie geht aber davon aus, dass sie sich hier keine zusätzlichen Argumente für oder wider die Zeichnung des Fonds geholt hätte und sich weiterhin vorwiegend auf die Beratung durch die PostFinance-Mitarbeiterin gestützt hätte. Weder diese noch PostFinance kann aber für die Kursentwicklung des Total Return Funds verantwortlich gemacht werden.

Die Ombudsfrau fragte sich auch, ob die Anlageberaterin ihre Kundin genügend über die Risiken aufgeklärt habe und ob die Risiken eines «Total Return Funds» dieser Anlageberaterin überhaupt bekannt gewesen seien oder zum Zeitpunkt des Verkaufs hätten bekannt sein können

Zur Schlichtung schlägt die Ombudsfrau schliesslich vor, dass PostFinance der Kundin in Kulanz eine aufgerundete Ausgabekommission zurück erstattet. Beide Parteien stimmen dem Vorschlag zu.

Das Problem

Viele Kundinnen und Kunden sind in Sachen Anlagen unerfahren und verlassen sich deshalb auf ihre Beraterin oder ihren Berater. Dies vor allem aber nicht nur, wenn eine langjährige und vertrauensvolle Kundenbeziehung besteht. Das stellt hohe Anforderungen an die Ausbildung und Führung bei PostFinance, aber auch an das Verantwortungsgefühl eines jeden Mitarbeitenden.

Die Kundinnen und Kunden erwarten zudem von PostFinance ein ähnliches Angebot wie bei einer Bank, vertrauen aber gleichzeitig darauf, dass PostFinance-Produkte bodenständig, verlässlich und vertrauenswürdig sind. Hinzu kommt die Hoffnung auf höhere Renditen, als auf Privat- oder Depositokonten erwirtschaftet würden.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Vergessen Sie nicht, dass jede Anlagemöglichkeit ein gewisses Risiko birgt. Je höher der in Aussicht gestellte Gewinn, desto höher die Unsicherheit, denn die Rendite ist der Preis für die Übernahme eines Risikos.

Überlegen Sie sich gründlich, wie lange Sie ihr Geld anlegen können und welches Risiko Sie dabei tragen können und wollen. Schreiben Sie sich das am besten vor dem Beratungsgespräch auf und erinnern Sie sich daran, spätestens vor der verbindlichen Zeichnung von Anlagen.

Denken Sie immer daran, dass Sie allein wissen, was für Sie richtig ist. Investieren Sie nur in Produkte, die Sie so gut verstehen, dass Sie diese Ihrer Grossmutter oder Ihrem Enkel erklären könnten.

Fall 6: Adresse und Name ohne Auftrag geändert

Herr B. ist Inhaber eines Kontos und hat zusammen mit seiner Lebenspartnerin ein zusätzliches Konto errichtet. Da das Paar für eine befristete Zeit in Basel wohnt, lässt es das neu eröffnete Konto über die Adresse Basel laufen. Daraufhin wird ohne entsprechenden Auftrag und ohne nachzufragen auch die Adresse des ersten Kontos auf Basel geändert. Herr B. empfindet dies «als tiefen und unberechtigten Eingriff in seine Privatsphäre». Auf seine Beschwerde hin wird die Adressänderung rückgängig gemacht. Nun stellt er aber fest, dass auch sein Vorname entsprechend seinem Pass in «Benni» geändert worden ist und nicht mehr seiner alltäglichen Schreibweise «Beni» entspricht. Herr B. schreibt: «Sie mögen das vielleicht als pingelig empfinden, doch kann ich nicht verstehen, warum man nach Lust und Laune an meinem Konto rumschrauben kann, ohne dass ich dazu auffordere oder Erlaubnis erteile. Ich wäre Ihnen sehr verbunden, wenn das zweite «n» in meinem Namen wieder entfernt werden könnte.» Die Beschwerde wird als Schnellverfahren an PostFinance weitergeleitet, die der Forderung Herrn B.s nachkommt.

Das Problem

Dass der Name kein zufälliges Anhängsel einer Person ist, sondern Teil der Persönlichkeit, weiss jede Frau, die bei der Heirat ihren Namen abgeben musste, sehr wohl. Wenn eine Adresse unaufgefordert geändert wird, besteht die Gefahr, dass die Post den Empfänger nicht erreicht, was Unannehmlichkeiten und Kosten nach sich ziehen kann.

Die Empfehlung der Ombudsfrau

Vergewissern Sie sich, wie Herr B. das getan hat, dass Ihr Name und Ihre Adresse korrekt aufgeführt sind.

Falls rechtliche Gründe bestehen warum sie geändert werden müssen (zum Beispiel andere amtliche Schreibweise), sollte sich PostFinance vorher mit Ihnen in Verbindung setzen.

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 Lehrbeauftragte für Schweizerisches und Europäisches Konsumentenrecht an der Universität Bern 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. Heute ist sie Partnerin in ihrem Unternehmen «Vorausdenken». Sie ist Verwaltungsratspräsidentin von Forests for Friends AG und The Tree Partner Company AG; Präsidentin des Vereins Lassalle-Institut, Bad Schönbrenn, Mitglied des Stiftungsausschusses der Stiftung Kinderdorf Pestalozzi, Trogen, Vorstandsmitglied des Vereins «Platform-Networking for Jobs» und Mitglied des Ethikkomitees der INVERA Investment Ethics Research & Advisory AG.

Die Geschäftsstelle

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