



Mediationsbericht

ZEITRAUM 2020-2024

Der vorliegende Bericht bezweckt sämtliche Mediationen zu erfassen, die von Beginn der Tätigkeit von OFS an bis zum 31. Dezember 2024 eröffnet wurden.

Die OFS wurde als Stiftung nach Schweizer Recht gegründet, um die Dienste anerkannter Mediatorinnen und Mediatoren mit einer doppelten Ausbildung als Rechtsanwält*innen im Bereich der Unternehmens- und Vermögensverwaltung einerseits, und als Mediatorin oder Mediator der FSA andererseits* anzubieten. Die OFS nimmt ausschliesslich Anfragen für Mediationen im Bereich von Finanzdienstleistungen entgegen. Die in diesem Zeitraum eröffneten Mediationen betreffen nur Fälle, die sich mit dem Verhältnis zwischen Finanzdienstleistern und ihren Kunden befassen.

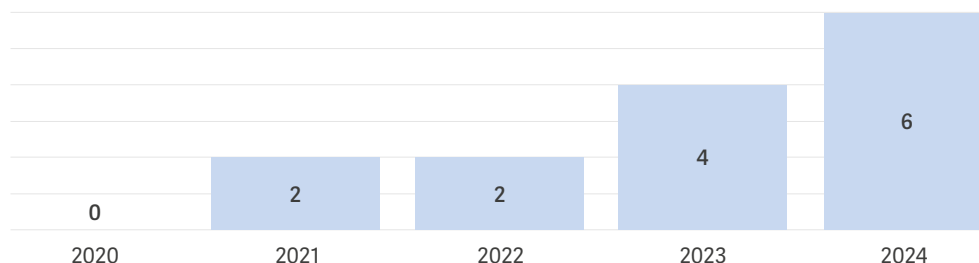
* Zur Vereinfachung und zur besseren Lesbarkeit haben wir das männliche Geschlecht als neutrales Geschlecht gewählt und beziehen uns auf die Begriffe «Anwalt» und «Mediator» im Sinne von «Anwältin und Anwalt» und «Mediatorin und Mediator».

Inhalt

1. Eröffnungen von Mediationen.....	3
2. Weitere Anfragen zum Thema Mediation.....	4
3. Eröffnete und abgeschlossene Mediationen.....	5
4. Art der vermittelten Fälle.....	5
4.1 Wer beantragt Mediationen?.....	5
4.2 Die betreffenden Beträge.....	5
4.3 Welche Arten von Fällen?.....	5
4.4 Ein Sonderfall.....	6
4.5 Gebühren.....	6
4.6 Dossier Werteverlust der Vermögenswerte.....	7
4.6.1 Werteverlust durch grobe Fahrlässigkeit.....	7
4.6.2 Wertminderung durch leichtes Verschulden.....	7
4.6.3 Sonstige Verluste von Vermögenswerten.....	8
4.7 Die Rolle der Anwälte.....	8
5. Die Arbeitsweise der OFS-Mediatorinnen und Mediatoren.....	9
6. Zur Frage der Dreiparteien-Mediation.....	10
7. Zur Frage der Beurteilung und des Vorschlags.....	10
8. Schlussfolgerungen für Finanzdienstleister.....	11

1. Eröffnungen von Mediationen

Eröffnete Mediationen 2020-2024

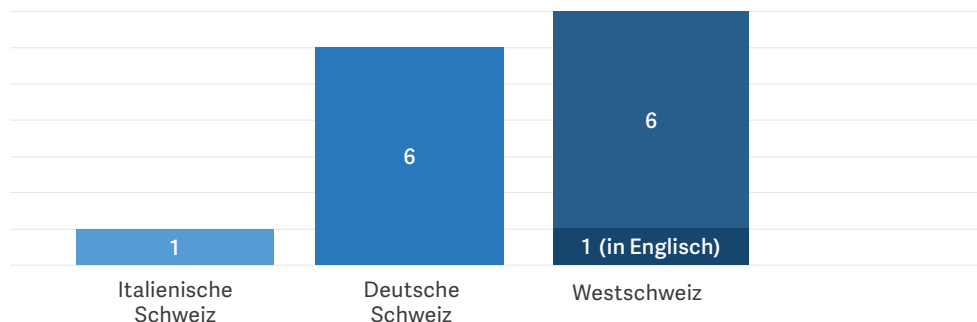


Somit wurden im Berichtszeitraum insgesamt **14 Mediationen eröffnet**.

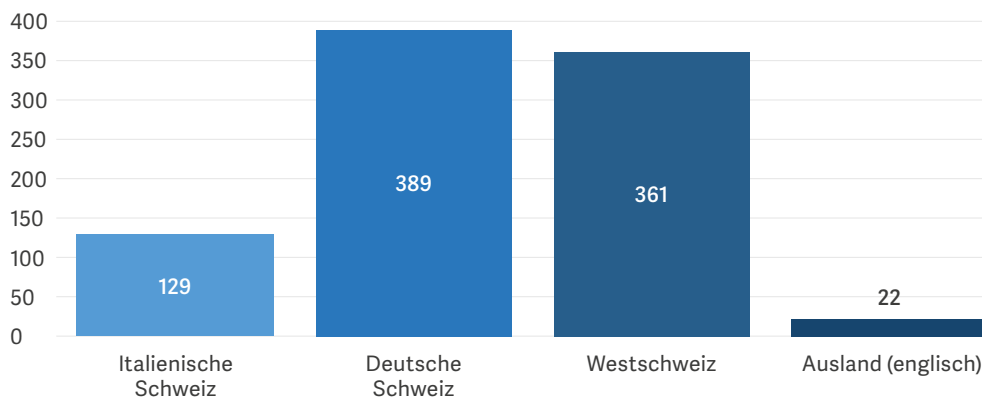
Dabei handelt es sich um Anträge auf Mediationen, die bis Ende 2024 eröffnet wurden, zu einem Mediationsprozess führten und abgeschlossen, oder eingeleitet, wurden. Darauf soll im Folgenden näher eingegangen werden.

Die Verteilung der Mediationsfälle an die OFS-Mediatoren erfolgt je nach der Sprache der Parteien und dann, nacheinander, in der Sprache eines jeden Mediators. Ausnahmen werden gemacht, wenn der Mediator nicht verfügbar ist, wenn Interessenskonflikte vorliegen, oder wenn die Parteien einen spezifischen Antrag stellen.

Nach Sprachregion



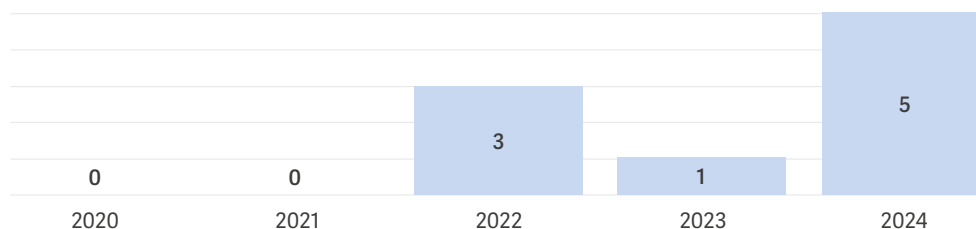
Zum Vergleich nachstehend die Verteilung nach Sprachen der Mitglieder der OFS²:



² Meist juristische Personen und die meisten Vermögensverwalter.

2. Weitere Anfragen zum Thema Mediation

Während dieses Zeitraums wurden von Parteien Fragen gestellt, von denen einige zu einer Mediation hätten führen können. Diese Fälle sind jedoch relativ selten. Wie nachstehend dargestellt:



Anfragen, die den Ombudsmann von Banken betreffen und die an ihn gerichtet wurden, sind in diesen Zahlen nicht enthalten, da wir diese nicht im Einzelnen berücksichtigt haben (etwa 4 in dem gesamten Berichtszeitraum).

Die hier erfassten Anfragen reichen von der blossen Bestätigung, ob ein Finanzdienstleister tatsächlich mit OFS angeschlossen ist, bis hin zu Fragen unzufriedener Kunden. Ein Ersuchen betraf ein mögliches Einschreiten zwischen zwei Finanzdienstleistern. In einem Fall wurde ein Mediator eingesetzt, um den Kunden bei der Entscheidung zu unterstützen, ob eine Mediation eingeleitet werden sollte oder nicht. Die betreffende Person hat jedoch keine Folge geleistet. Im Grossen und Ganzen haben wir jedoch zu wenig Informationen um auf derartige Anfragen eingehen zu können.

Es ist jedoch interessant hervorzuheben, dass es nur wenige derartige Ersuchen oder Fragen gibt und dass diese geringer sind als die Mediationen. Wir nehmen an, dass die Erklärung wahrscheinlich zum Teil darin liegt, dass die von der OFS angebotene Mediation leicht zugänglich und nur wenig formell ist.

Nachstehend die Verteilung der Anfragen nach Sprachen:

	Italienische Schweiz	Deutschschweiz	Westschweiz	Ausland
Kunden	–	4	1	4
Dienstleister	–	6	3	–

Auf den ersten Blick scheinen diese Zahlen vor allem die wirtschaftliche Bedeutung der betroffenen Märkte widerzuspiegeln. Von den ausländischen Kunden waren zwei deutscher Herkunft, die sich an Dienstleister in Zürich gewandt hatten, während die beiden anderen internationalen, nicht-deutschen Kunden sich an Dienstleister in Genf wendeten. Die 4 Deutschschweizer Anträge richteten sich an Deutschschweizer Dienstleister.

3. Eröffnete und abgeschlossene Mediationen

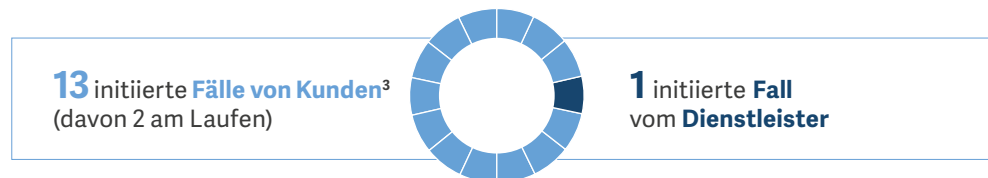
Von den 14 Mediationen, die vor dem 31. Dezember 2024 eröffnet wurden, sind zwei noch hängig. Alle anderen sind abgeschlossen.

5 schlossen mit einer Bekanntgabe über das Ende der Mediation, und damit ohne Einigung. Eine darunter führte zu einer schriftlichen Beurteilung an die Parteien, die der Mitteilung über die Einstellung der Mediation beigelegt war.

7 endeten mit einer Vergleichsvereinbarung, was 58 % der Mediationsfälle ausmacht (7/12).

4. Art der vermittelten Fälle

4.1 Wer beantragt Mediationen?



4.2 Die betreffenden Beträge

In 12 der 14 Akten, die Ende 2024 eröffnet wurden, wurden betreffende Beträge eindeutig geltend gemacht. Dies entspricht einem durchschnittlichen Streitwert der Akten von rund CHF 350'000. Die Spanne reicht von CHF 40'000 bis über CHF 1 Mio. Der Mittelwert liegt bei CHF 170'951.50.

In zwei Dossiers mit schwierigerer Bezifferung ist der Streitwert in einem Fall sehr gering (zwischen CHF 2000 und CHF 10'000), und der des anderen Falls ist höher als der oben erwähnte Durchschnitt. Im ersten Fall ging es nur um Verwaltungsgebühren, während im zweiten Fall der Anspruch nicht festgelegt wurde.

Die im Rahmen der Mediation festgelegten Vergleichsentschädigungen sind oft deutlich niedriger als die erwähnten/geforderten Beträge. Das liegt daran, dass die Parteien den Ersatz ihres Schadens unabhängig von einem unmittelbaren Zusammenhang mit der Pflichtverletzung oder ohne Unterscheidung nach den verschiedenen in Frage stehenden Problemen verlangen. Es liegt wohl auch an einer Verankerungsstrategie⁴.

4.3 Welche Arten von Fällen?

Hier sind lediglich die 12 Fälle berücksichtigt, die Gegenstand einer am 31.12.24 abgeschlossenen Mediation waren, mit der Begründung, dass der Inhalt der Akten oft durch Mediation und nicht durch den blossen Antrag offengelegt wird.

Wir haben versucht, die Fälle nach Art zu klassifizieren und haben 9 Fälle identifiziert, die sich auf die allgemeine Frage des Wertverlusts von Vermögenswerten beziehen, 2 Fälle, die nur eine Gebührenfrage betreffen, und einen Sonderfall.

³ Aus Vertrauens-/Anonymisierungsgründen, schliesst die männliche Form, die weibliche ein, so bei Kunden und Kundinnen. Allerdings wurden 5 von 14 Anfragen von Frauen gestellt.

⁴ Eine Verhandlungsstrategie, bei der je nach Interessenslage ein sehr hoher oder sehr niedriger Wert genannt wird, um die Verhandlungen in Richtung dieses Wertes zu lenken.

Anzahl der Vergleichsvereinbarungen pro Typ Dossier

	Sonderfälle	Gebühren	Werteverlust von Vermögenswerten		
			Ohne Verschulden	Leichtes Verschulden	Grobe Fahrlässigkeit
Akten	1	2	4	3	2
Davon Vereinbarungen	–	1	3	2	1

4 der 9 Fälle, in denen es um den Werteverlust von Vermögenswerten geht, sind durch ein Problem der Unangemessenheit der Anlagen mit dem Profil des Kunden geprägt, und stehen oft im Zusammenhang mit der Verletzung anderer Pflichten, vor allem der Informationspflicht (insbesondere im Zusammenhang mit Verwaltungsmandaten). Die Mediation ermöglicht es den Parteien dann, sich zwischen der Situation des Kunden, wozu auch möglicherweise dessen grosse oder weniger grosse Habgier zählt, den Managementhandlungen des Finanzdienstleisters, den Vertragsunterlagen, sowie den Erklärungen und Beziehungen der Parteien während des Mandats, einen Weg zu bahnen. Die Mediationsgespräche ermöglichen es den Parteien, ihre Wahrnehmung mit den Fakten zu konfrontieren, einen Schritt zurückzutreten und ihre Fehler explizit oder implizit einzugestehen und einen möglichen Bereich der Übereinstimmung zu finden.

Von diesen 4 Dossiers haben 3 eine Vergleichslösung in Form einer Entschädigung gefunden.

Zur Information: 5 der 14 eröffneten Fälle beinhalten eine Rückerstattungsproblematik, die in der Regel zur Hauptproblematik hinzukommt. Es scheint uns sachdienlich, darauf hinzuweisen, dass in diesen 5 Fällen die Partei, die eine Mediation und die Rückerstattung von Retrozessionen fordert, von einem Anwalt unterstützt wird. Möglicherweise ist diese Forderung « technisch » oder sogar taktisch, im Gegensatz zu einer vom Kunden direkt wahrgenommenen Rechtsproblematik.

4.4 Ein Sonderfall

Es handelt sich um einen Fall, in dem es um Informationen geht, die von der gesetzlichen Erbin eines möglichen Kunden des Dienstleisters angefordert werden. Der Sachverhalt lag weit zurück, so dass der Dienstleister nicht mehr über die angeforderte Information verfügte. Da die auskunftersuchende Partei nicht Pflichterbin war, war der Dienstleister ohnehin nicht berechtigt, ihr die Auskunft zu erteilen. Die Mediation wurde daher ohne Einigung abgeschlossen.

4.5 Gebühren

Es handelt sich nicht um Retrozessionen, sondern um Fälle, die sich einzig auf Gebühren beziehen.

Der erste Fall betrifft die Inrechnungstellung von Gebühren, die im Vertrag nicht vorgesehen sind. Dabei werden mehrere Kunden verwickelt, die von einem ehemaligen Mitarbeiter des Dienstleisters, dem Dienstleister und dem ehemaligen Mitarbeiter eingebracht wurden. Die Kunden bleiben nur so lange, wie es für die Vorbereitung ihren GwG-Dossiers erforderlich ist, daher die Gebühren. Über die Mediation wird eine Lösung in Betracht gezogen, die jedoch darin besteht, die Mediation auf das Arbeitsverhältnis mit dem ehemaligen Mitarbeiter auszudehnen, der die genannten Kunden eingebracht hat, was eine der Parteien ablehnte. Die Mediation wurde daher ohne Einigung abgeschlossen.

Der zweite Fall betrifft die ungeschickt ausgehandelten Folgen organisatorischer Veränderungen der Dienstleister untereinander im Zusammenhang mit der Verwaltung von Vermögenswerten der zweiten Säule. Der Kunde fühlt sich vom Dienstleister unter Druck gesetzt, Lösungen im Interesse des Dienstleisters und nicht im Interesse des Kunden zu finden. Die Parteien finden eine Vergleichsvereinbarung.

4.6 Dossier Werteverlust der Vermögenswerte

4.6.1 Werteverlust durch grobe Fahrlässigkeit

Die beiden Fälle, die dem «grob fahrlässigen Werteverlust» entsprechen, fallen ebenfalls unter die Unzulänglichkeit von Anlagen im Sinne von Art. 12 FIDLEG. Beide waren das Werk von sogenannten «Einmannorchestern», d.h. «Geschäftsführern», die Aufgaben der Vorbereitung von Steuererklärungen und der Vermögensverwaltung, sowie die Versicherungsberatung in der Angelegenheit, die Gegenstand der Empfehlung war, kombinierten.

Derjenige der beiden, der eine Vergleichsvereinbarung fand, stand einem Kunden ohne Finanzkenntnisse und der Person gegenüber, die die Steuererklärungen der Eltern des Kunden und dann des Kunden selbst erstellt hatte. Der vereinbarte Vermögensverwaltungsvertrag sah eine dynamische Strategie mit einem Aktienanteil von 80% vor. Die im Jahr 2019 abgeänderte Strategie wird «ausgewogen», und qualifiziert den Kunden gleichzeitig als KAG-qualifizierten Anleger. Eine Investition in ein strukturiertes Produkt geht gänzlich verloren. Der Rest wurde in vier Fonds investiert, von denen drei aus der gleichen Gruppe stammen. Die Verluste sind erheblich. Es ist unwahrscheinlich, dass die Auswahl der Fonds ausschliesslich im Interesse des Kunden erfolgte. Es wurde eine Vergleichslösung gefunden.

Der andere Fall betraf eine Person mit Versicherungsprodukten, die für ihren bevorstehenden Ruhestand konzipiert waren. Deren Berater schlägt vor, einen neuen Anlagevertrag abzuschliessen, der das Kapital einer ersten abgelaufenen Versicherungspolice einschloss. Er erstellt die Vertragsdokumentation und vervollständigt selbst das Risikoprofil des Kunden. Weder das Profil noch die «Wachstums»-Strategie und noch weniger die Risiken, werden offenbar mit dem Kunden besprochen. Der Kunde erfährt, dass das gesamte Kapital in die Fonds der Verwaltungsgesellschaft investiert ist und dass er nicht in der Lage sein wird, über das benötigte Kapital zu verfügen. Die Verwaltungsgesellschaft lehnt einen Vergleich ab und der Mediator erteilt eine Bewertung des Falls, worin er zu dem Schluss kommt, dass der Fall hätte einvernehmlich gelöst werden sollen.

In beiden Fällen kann bezweifelt werden, dass die darin verwickelten Personen über die notwendigen Qualifikationen verfügen, um als Vermögensverwalter zu fungieren.

4.6.2 Wertminderung durch leichtes Verschulden

Ein dritter Fall, der sich ebenfalls auf Unzulänglichkeiten bezieht, betrifft ebenfalls Führungskräfte, deren Qualifikationen fragwürdig waren. Ein Rentner wird nach telefonischer Akquise überzeugt, in Derivate zu investieren. Obwohl er sich der möglichen Verluste bewusst war, interessierte er sich dafür und investierte immer mehr, auf Anraten der Geschäftsführer. Es wurde eine Kompromisslösung gefunden.

Der letzte Fall einer möglichen Inkongruenz hatte zahlreiche triftigen Gründe im Zusammenhang mit den Vertragsunterlagen, einschliesslich des fehlenden Kundenprofils und der für einen älteren Erwachsenen gewählten dynamischen Strategie. Die Kläger konnten jedoch keinen Schaden nachweisen.

Konfrontiert mit einer Beschwerde seines Kunden über die getätigten Investitionen, bat ein Geschäftsführer, der von der Rechtmässigkeit seiner Stellung überzeugt war, um eine Mediation. Letztere zeigte auf, dass der Geschäftsführer wahrscheinlich schuldig sei, aber auch, dass er nicht über die Mittel für eine mögliche Vergleichsvereinbarung verfüge. In Übereinkunft mit den Parteien wurde der Mediation ein Ende gesetzt, und dies natürlich ohne erfolgte Vereinbarung.

4.6.3 Sonstige Verluste von Vermögenswerten

In zwei Fällen, die vermittelt und durch einen Vergleich gelöst wurden, konnte den Geschäftsführern keine eigentliche Schuld zugeschrieben werden.

Im ersten Fall entsprach die getätigte Investition zwar der Strategie, nur Obligationen zu verwalten. Es kommt vor, dass das Unternehmen, das die Anleihen ausgibt, kurz nach der betreffenden Investition einen Antrag auf Nachlassstungung gestellt hat. Der Geschäftsführer kauft eine weitere Tranche Anleihen derselben Gesellschaft zu einem Mindestwert, der den bei der ersten Investition entstandenen Verlust begrenzt, oder sogar ausgleicht. Eine Vergleichsvereinbarung wurde getroffen.

In einem anderen Fall vertraut der Kunde einen Teil seines Vermögens einem externen Geschäftsführer an. Die Strategie gilt als mittelschwer mit einer Risikotoleranz, die von einer möglichen Rendite von 25 % bis zu einem Verlust von 15 % reicht. Die Vertragsunterlagen erlaubten dennoch stark konzentrierte (wenig diversifizierte) Investitionen, und weisen auf das Risiko eines Totalverlusts hin. Der Kunde beklagt den 35 %igen Werteverlust. Dennoch wurde eine Einigung erzielt.

Im dritten Fall bittet der Kunde seinen Geschäftsführer, ihm zusätzlich zu seinen üblichen Anlagen, spekulative Anlagen anzubieten. Der Kunde vermutet Interessenskonflikte. Die Mediation ermöglicht es, diesen Verdacht auszuräumen und zu bestätigen, dass der Kunde die Risiken im Zusammenhang mit dieser Investition, über die er informiert wurde, akzeptiert hat. Daher haftete der Geschäftsführer nicht für die vom Kunden erlittenen Verluste.

Drei Viertel des einem Geschäftsführer anvertrauten Vermögens sind in *Private Equity* und strukturierte Produkte investiert. Die Vertragsunterlagen und die ursprünglich vereinbarte Strategie sind überholt. Es scheint jedoch, dass der Kunde Investitionen mit den damit verbundenen Gewinnen und Risiken tätigen wollte. Der Kunde stellt fest, dass ein erheblicher Teil der vorgeschlagenen Investitionen in Wirklichkeit völlig illiquide war, worüber er nicht informiert worden war. Schliesslich konnten die Parteien eine Einigung erzielen.

4.7 Die Rolle der Anwälte

Wir haben auch die Ergebnisse der Einigung/nicht-Einigung miteinander verglichen, je nachdem, ob **die Partei, die die Mediation beantragte**, von einem Anwalt unterstützt wurde oder nicht.

	Unterstützte Antragsteller	Nicht-unterstützter Antragsteller
Vergleichsvereinbarungen	3	4
keine Vergleichsvereinbarungen	3	2

Derselbe Querverweis wurde durchgeführt, je nachdem, ob **die betreffende Partei** von einem Anwalt unterstützt wurde oder nicht:

	Unterstützte betreffende Partei	Nicht-unterstützte betreffende Partei
Vergleichsvereinbarungen	4	3
keine Vergleichsvereinbarungen	3	2

Bei dieser letztgenannten Tabelle ist ein kleiner Vorbehalt notwendig, da die Rechtsberatung von Dienstleistern nicht unbedingt in der Mediation auferscheint. Wir gehen davon aus, dass in zwei Fällen, die ohne Einigung endeten, die Betroffenen tatsächlich eindeutig von einem Anwalt beraten wurden, der nicht an der Mediation beteiligt war. Sollte es erforderlich sein, die Akten neu zu ordnen, so hätten wir 5 Fälle von betroffenen Parteien, die ohne Vergleichsvereinbarung endeten. Es könnte sein, dass die Unterstützung durch einen Anwalt zu einem eindeutigeren, möglicherweise auch schnelleren, « negativen » Ergebnis führt.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt scheint es uns jedoch, dass die Frage, ob ein Rechtsbeistand geleistet wird oder nicht, für das Ergebnis der Mediation wenig relevant ist. Wir sind jedoch der Meinung, dass diese Untersuchung in ein oder zwei Jahren durch Überschneidungen mit den Dateitypen (oben 4.3) wiederholt werden sollte.

Zur Information: In dem Fall, der mit einer Empfehlung endete, wurden beide Parteien von einem Anwalt/Rechtsberater vertreten, der im Besitz eines Patents war.

5. Die Arbeitsweise der OFS-Mediatorinnen und Mediatoren

Der Gesetzgeber hat sich dafür entschieden, die Einrichtung von Mediationsorganen der Privatinitiative zu überlassen. Er hat sich auch dafür entschieden, nur das Minimum im Gesetz festzulegen und es den Ombudsstellen zu überlassen, ihre Dienstleistungen zu definieren und ihre Angebote zu erstellen, die dann vom Eidgenössischen Finanzdepartement gebilligt wurden. Aus diesem Grund wird das Verfahren selbst nur in einem einzigen Artikel 75 FIDLEG beschrieben.

Die betroffene Industrie, die sich wahrscheinlich zu sehr mit dem materiellen Inhalt des FIDLEG und des FINIG beschäftigt, oder gar mit den Behörden über die Modalitäten der Umsetzung dieser Texte diskutiert hat, hat wenig Interesse an der Einrichtung eines Gremiums gezeigt. Es waren Dritte, die in der Regel an Mediation interessiert waren, die dann Organisationen vorschlugen, die Mediationsdienstleistungen für Finanzdienstleister anbieten, wie zum Beispiel die OFS.

In diesem Fall räumt die Geschäftsordnung des OFS in Übereinstimmung mit dem Gesetz, der Mediation Vorrang vor der Evaluation ein (Art. 3.2 des Verfahrensreglements).

Die OFS-Mediatoren schlagen daher angesichts des schriftlichen Vorbringens der Parteien keine Lösung vor. Wenn einige Mediatoren es vorziehen, sich zuerst getrennt mit den Parteien zu treffen oder mit ihnen zu sprechen, ist es üblich, die Mediation mit beiden Parteien zu beginnen, um ihnen bei der Suche nach einer Lösung zu helfen. Der Mediator sorgt dafür, dass jede Partei angehört wird und beobachtet, wie die andere Partei es aufnimmt. Das Fehlen einer vom Mediator vorgeschlagenen Lösung ermöglicht es, eine Positionsdiskussion zu vermeiden oder zu reduzieren. Das Spiel bleibt offen, bis eine Lösung gefunden ist.

Diese Praxis scheint den Mediatoren dem Hauptzweck der bei der OFS unterbreiteten Streitigkeiten zu entsprechen, nämlich dem Werteverlust der Vermögenswerte. Bei solchen Streitigkeiten geht aus den Vertragsunterlagen in der Regel nicht die ganze Geschichte hervor.

6. Zur Frage der Dreiparteien-Mediation

An zwei der oben beschriebenen Fälle sind tatsächlich drei Parteien beteiligt. In beiden Fällen dürfte diese Schwierigkeit dazu beigetragen haben, dass die Mediation nicht zu einer Einigung geführt hat. Es ist schwierig, genau zu sagen, warum, denn gerade die Verbindungen zwischen dem Dienstleister und seinem Mitarbeiter konnten nicht untersucht werden. Es ist jedoch sehr wahrscheinlich, dass sich der Dienstleister dafür entschieden hat, seine Rechte gegen den Arbeitnehmer in einem separaten oder späteren Rechtsstreit zu wahren.

Im Sinne der Mediation, die das von der OFS eingeführte Verfahren prägt, erscheint es nicht angebracht, die Beteiligung der Arbeitnehmer des Dienstleisters zu erzwingen, insbesondere durch eine Änderung des Verfahrensreglements.

7. Zur Frage der Beurteilung und des Vorschlags

Wie bereits erwähnt, beschloss der Mediator in einem Fall, der als grob fahrlässiger Werteverlust von Vermögenswerten eingestuft wurde, ein Gutachten zu erstellen, in dem eine Verhandlungslösung empfohlen wurde.

Der Mediator beschloss, es in Form eines von der Beendigung der Mediation getrennten Dokuments zu erstellen.

8. Schlussfolgerungen für Finanzdienstleister

Die von den OFS-Mediatoren durchgeführten Mediationen legen einige Bemerkungen für Finanzdienstleister nahe:

- Im Bereich der Vermögensverwaltung ist es nach wie vor unerlässlich, die Vertragsunterlagen gemäss den vom Kunden geäusserten Wünschen ordnungsgemäss zu dokumentieren oder sogar zu überarbeiten. Das Risikoprofil und die Anlagestrategie, die Fragen an den Kunden beinhalten, müssen vom Kunden ausgefüllt werden.
- Wenn der Kunde besondere Wünsche hat, müssen diese dokumentiert werden. Eventuell müssen entsprechende Vertragsunterlagen erstellt werden. Natürlich müssen diese Wünsche mit dem Profil des Kunden kompatibel bleiben.
- Das Thema Retrozessionen wird von Finanzdienstleistern zu oft nur unzureichend gehandhabt. Wie wir wissen, reicht die Zustimmung des Kunden allein nicht aus. Er muss in der Lage sein, die direkten Kosten (Verwaltungsgebühren) und indirekten Kosten, in Form von Retrozessionen und sonstigen Vergütungen konkret darzustellen, um die Kosten der Dienstleistung beurteilen zu können. Finanzdienstleister sollten ihre Vertragsunterlagen von einem Fachanwalt prüfen lassen.

