

## 25 Jahre Bankenombudsman: aktuell wie eh und je.

- **2017 hat der Schweizerische Bankenombudsman 2'027 Fälle behandelt.**
- **Gebühren sowie Vorfälligkeitsentschädigungen bleiben die häufigsten Themen.**
- **Der Ombudsman ruft zu Kompromissbereitschaft auf.**
- **Erstmals werden Fallbeispiele auch in Italienisch und Englisch publiziert.**

„Es liegt in der Natur der Sache, dass menschliche Beziehungen zu Konflikten führen“, stellte der Schweizerische Bankenombudsman an seiner Jahresmedienkonferenz in Zürich fest. Der Bankenombudsman geniesst einen hohen Bekanntheitsgrad sowie weitherum Vertrauen. Gründe, warum „die Nutzung der Bankenombudsstelle gross ist und uns die Arbeit nicht ausgeht“, fügte Marco Franchetti an. Konkret in Zahlen ausgedrückt sieht das für das Jahr 2017 so aus: total 2'027 Fälle (Vorjahr 2'068) konnten abgeschlossen werden, davon 1'202 mündliche und 825 schriftliche Fälle.

38% der Kunden stammten aus dem Ausland. Die Herkunft der 62% Schweizer Kunden entsprach in etwa den effektiven Bevölkerungsanteilen der einzelnen Sprachregionen. 77% deren Anfragen und Beschwerden konnten innerhalb 3 Monaten behandelt werden, und in 85% der Fälle betrug der Streitwert maximal 100'000 CHF.

Was die Themen der Fälle anbelangt, so sind Beschwerden zu Bankgebühren ein Dauerbrenner. Franchetti: „Dabei ist häufig umstritten, ob Gebühren vertragskonform eingeführt, respektive angepasst wurden.“ Beispielsweise dann, wenn der Kunde die entsprechenden Mitteilungen nicht zur Kenntnis genommen hat und sich die Frage stellt, ob von einer stillschweigenden Zustimmung auszugehen ist. Nach wie vor regelmässig sieht sich der Ombudsman mit Beschwerdefällen zu Vorfälligkeitsentschädigungen bei vorzeitig zurückbezahlten Festhypotheken konfrontiert.

Der Ombudsman engagiert sich für faire Lösungen zugunsten der Kunden und auch im Bereich Gesetzesänderungen. Franchetti ruft aber auch zur Vernunft auf, denn „wenn man von den Banken erwarten darf, dass sie ihre Fehler korrigieren, sind auch Kunden aufgefordert, Kompromisse einzugehen.“ Dafür braucht es die Bereitschaft beider Seiten, im Verlaufe der Vermittlungsbemühungen von einer anfänglichen Maximalforderung abzurücken und die vom Bankenombudsman vorgeschlagene Lösung zu akzeptieren.

In seiner Funktion als zentrale Anlaufstelle für die Suche nach nachrichtenlosen Vermögenswerten hat die Bankenombudsstelle im vergangenen Jahr 530 neue Suchanfragen erhalten. Davon konnte sie Berechtigten insgesamt 40 Kundenbeziehungen oder 10,9 Millionen CHF sowie zwei Schrankfächer zugänglich machen. Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 sind dies Werte in der Höhe von total 96 Millionen CHF sowie der Inhalt von 53 Schrankfächern.

„Wir machen keine grosse Sache daraus, aber in diesem Jahr kann die Bankenombudsstelle der Schweizer Banken auf ihr 25-jähriges Bestehen zurückblicken“, erklärte Marco Franchetti. Am 1. April 1993 hatte der Schweizerische Bankenombudsman seine Tätigkeit aufgenommen, mit einem 20%-Pensum und unterstützt von zwei Mitarbeitenden. Heute kümmert sich ein hochprofessionelles 9-köpfiges Team von mehrsprachigen Juristen, Ökonomen und Bankfachleuten um die jährlich rund 2000 Fälle und Anfragen, die alle Facetten des Bankgeschäfts umfassen. Franchetti hielt fest, dass sich auch nach 25 Jahren an der Aufgabe und dem Ziel der Bankenombudsstelle nichts geändert hat. „Wir wollen mit unserer Vermittlertätigkeit langwierige und kostspielige Gerichtsverfahren zwischen Kunde und Bank vermeiden helfen, im Interesse beider Parteien.“

Und für Italienisch und Englisch sprechende Nutzer: erstmals sind die ausgewählten 27 Fallbeispiele des Berichtsjahrs 2017 auch in Italienisch und Englisch elektronisch verfügbar. Diese sowie der vollständige Jahresbericht in Deutsch und Französisch sind auf der Webseite publiziert.

Medienmitteilung  
Jahresbericht 2017  
2017 in Kürze  
Referat Marco Franchetti  
Bilder Marco Franchetti