

# Anteil Klagen ausländischer Kunden hat stark zugenommen

- **Zahl der behandelten Fälle hat sich auf hohem Niveau stabilisiert.**
- **Bankenombudsman erreichen jeden Monat 160 neue Fälle.**
- **Behandlungsdauer ist stark gesunken.**
- **Akzeptanzquote bei der Vermittlung ist auf 91 % gestiegen.**
- **Ausländische Kunden beanstanden neue Kontoführungsgebühren.**

Wie der Schweizerische Bankenombudsman an seiner Jahresmedienkonferenz am Dienstag in Zürich erklärte, hat sich 2011 die Zahl der unterbreiteten Fälle, verglichen mit dem langjährigen Mittel von 1'400 - 1'500 Fällen, auf hohem Niveau stabilisiert. In Zahlen: Hatte sich die Zahl der Fälle im Vorjahr gegenüber dem Krisenjahr 2009 auf 1'984 halbiert, war der Rückgang im Jahr 2011 mit 1'889 Fällen nur noch unbedeutend.

Hanspeter Häni: *„Anders gesagt: Vor der Finanzkrise wurden uns pro Monat rund 130 neue Fälle unterbreitet, jetzt sind es fast 160. Während die schriftlichen Fälle im Berichtsjahr um 15 % zurückgingen, stiegen die mündlichen um rund 7 %.“*

Standen in den letzten Jahren die Bereiche „Anlageberatung und Vermögensverwaltung“ im Vordergrund, waren es im letzten Jahr Beanstandungen bei der Kontoführung. Der Grund liegt darin, dass immer mehr Banken für ausländische Kunden spezielle Bedingungen vorsehen, beispielsweise eine „Kontoführungsgebühr Ausland“, die deutlich höher ist als die Kontoführungsgebühr für Kunden mit Domizil Schweiz. Die Kunden kritisierten nicht nur die Gebühr als solche, sondern auch die Tatsache, dass sie von der Bank vor deren Einführung nicht oder nicht rechtzeitig informiert worden seien. Daneben gab es Kunden mit US-Status, denen ihre Schweizer Bank die Kundenbeziehung überhaupt kündigte. Das hat dazu geführt, dass der Anteil ausländischer Kunden beim Bankenombudsman wieder zunimmt und im Berichtsjahr mit 38 % fast den Höchststand von 2007 mit 39 % erreichte.

2011 konnte die Bankenombudsstelle eine deutliche Verbesserung der Akzeptanzquote registrieren. Akzeptierten die Banken im Durchschnitt der letzten Jahre rund 90 % der Lösungsvorschläge des Bankenombudsman, fiel dieser Wert im Krisenjahr 2009 auf lediglich 73 Prozent. Mit 91 % erreichte die Akzeptanzquote wieder Vorkrisenniveau. Häni: *„Die Lage hat sich mit anderen Worten deutlich entspannt.“*

Dies wird durch die klar gesunkene Behandlungsdauer der schriftlichen Fälle unterstrichen. Im Berichtsjahr erhielten 61 % der Kunden innert Monatsfrist eine definitive Antwort vom Bankenombudsman. Nach drei Monaten waren weitere 24 %, und somit total 85 % der Fälle, abschliessend behandelt. *„Eine sehr lange Bearbeitungsdauer von über sechs Monaten, wie sie 2009 leider überdurchschnittlich oft vorgekommen ist, war, wie schon im Jahr zuvor, im Jahr 2011 die Ausnahme“*, erklärte der Bankenombudsman.

Bei rund zwei Dritteln aller Fälle ging es um Schadenssummen zwischen 1'000 und 200'000 Franken, bei 20 % lag der Wert über 200'000 Franken. Kleinstfälle und Fälle mit einem Streitwert von einer Million und mehr sind selten.

Die von der Ombudsstelle behandelten Fälle stammen aus dem ganzen Spektrum der Bankdienstleistungen, von Hypotheken - Stichwort Festhypotheken - zu Krediten, von Sparheft- und Konto-Problemen über Bankgeheimnis-Fragen bis zum Zahlungsverkehr und Verlusten wegen Check- oder Kartenbetrügereien und natürlich dem Wertschriftengeschäft.

