

Bankenombudsman: Situation hat sich normalisiert

- **Die Zahl der behandelten Fälle ist gegenüber dem Vorjahr stark zurückgegangen.**
- **Die Zahlen haben sich auf höherem Niveau als vor der Finanzkrise stabilisiert.**
- **Der Vertrauensverlust der Kunden in die Banken erhöht den Aufwand pro Fall.**
- **Bankenombudsman skeptisch gegenüber Spruchkompetenz.**

Wie der Schweizerische Bankenombudsman an seiner Jahresmedienkonferenz am Dienstag in Zürich erklärte, war 2010 ein deutlicher Rückgang der eingereichten Fälle zu beobachten. Hatte die Bankenombudsstelle im Jahr 2009, dem zweiten Jahr der Finanzkrise, erneut eine rekordhohe Zahl von Fällen zu verzeichnen, so hat sie sich im Berichtsjahr auf 2'000 Fälle (Vorjahr 4'757) mehr als halbiert.

Die Fallzahlen haben sich auf einem höheren Niveau als vor der Finanzkrise stabilisiert: 2007 waren rund 1'400 Fälle eingereicht worden. *„Die 2'000 Fälle des Jahres 2010 reflektieren zu einem grossen Teil noch immer die Verwerfungen auf den Finanzmärkten“*, erklärte der Schweizerische Bankenombudsman vor den Wirtschaftsmedien. Sie seien ein Indikator dafür, welch gewichtigen Anteil das Anlagegeschäft bei den Banken hat.

Abgesehen von den Nachwehen der Finanzkrise: 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.

Jeder dritte schriftlich eingereichte Fall erforderte 2010 eine Intervention bei der Bank. In rund 30 % dieser Fälle wurde eine Korrektur vom Ombudsman als notwendig erachtet, die in vier von fünf Fällen dann auch erfolgte. Hanspeter Häni: *„Diese doch recht hohe Durchsetzungsquote soll aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass in einzelnen Fällen ein zähes Ringen um Lösungen nötig war.“*

Allerdings sei nicht zu verkennen, dass die Bearbeitungsintensität einzelner Fälle zugenommen habe. Insbesondere sei festzustellen, dass Kunden eine Antwort vermehrt hinterfragen. Häni: *„Natürlich insbesondere in Fällen, wo unsere Beurteilung zugunsten der Bank ausfällt.“*

In seinem Referat ging Hanspeter Häni auf die in letzter Zeit von verschiedener Seite geäusserte Forderung ein, wonach dem Bankenombudsman mehr Kompetenzen eingeräumt werden sollten. Statt zu vermitteln, solle die Bankenombudsstelle beispielsweise mit einer Spruchkompetenz ausgestattet werden. *„Ich persönlich bin skeptisch bezüglich einer Spruchkompetenz, obwohl ich hin und wieder ob der Sturheit einzelner Banken – und ja, auch einzelner Bankkunden – geneigt wäre zu sagen: Basta, jetzt wird entschieden“*, meinte Häni.

Medienmitteilung 05.07.2011 (131 KB)