

Bankenombudsman: über 2.5 Fälle pro Tag erledigt

Mit insgesamt 1'467 Kundenanfragen im Berichtsjahr 2006 verzeichnete die Ombudsstelle im Vergleich zum Vorjahr (1'495) leicht weniger Anfragen. Damit scheint sich die rückläufige Tendenz der letzten drei Jahre abgeschwächt zu haben. Von 744 (Vorjahr: 782) schriftlich eingereichten Dossiers konnten 660 (711) Fälle abgeschlossen werden, was im Durchschnitt über 2.5 gelösten Fällen pro Arbeitstag entspricht. 84 (71) Fälle blieben über das Jahresende hinaus pendent.

Mit steigender Komplexität der Bankprodukte – als Stichwort werden strukturierte Produkte genannt – hat auch der Aufwand zur Bearbeitung eines Falles zugenommen. „Vor zehn Jahren waren im Schnitt lediglich zwei Briefe pro Intervention bei der Bank nötig, um die Sachlage zu klären“, sagte Bankenombudsman Hanspeter Häni an der heutigen Jahresmedienkonferenz in Zürich. „In den letzten Jahren ist diese Quote auf drei Briefe gestiegen. Wobei die Briefe hier nur eine Kenngrösse sind: Es sind nicht zuletzt die jeweils mitgelieferten und zu prüfenden Unterlagen und Dokumente, die eine Intervention aufwendig machen.“

Zunahme der Anfragen aus der Schweiz

Der Anteil der Beschwerden aus der Deutschschweiz hat mit 49% (Vorjahr: 47%) wieder leicht zugenommen. Die Anfragen aus der Romandie legten 2006 ebenfalls von 11% auf 13% zu. Aus der italienischen Schweiz stammen nur noch 3% der Fälle (Vorjahr: 5%). Die Anfragen aus dem Ausland gingen im Berichtsjahr mit 35% (37%) wieder etwas zurück.

Erneut weniger Anfragen aus dem Bereich ‚Anlageberatung und Vermögensverwaltung‘

Bei der Aufteilung der Fälle nach Sachgebieten ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung angesichts starker Aktienmärkte und stabiler Zinsen noch einmal von 20% im Vorjahr auf 15% zurückgegangen. Hanspeter Häni: „Es ist eine Grundregel, dass sich der Kunde bei steigenden Aktienmärkten meist gut beraten fühlt.“ Laut Häni bestehe jedoch gerade in Hochphasen sowohl auf Kunden- wie auch auf Bankenseite die Neigung, den grundsätzlichen Anlagerisiken zu wenig Beachtung zu schenken. Häni erinnert sich noch gut an die Zeit im Jahr 2003 nach dem Höhepunkt der Börsenkrise: „Damals hatte jede dritte Anfrage mit Anlageberatung oder Vermögensverwaltung zu tun. Ich hoffe, Bankkunden und Banken haben aus diesen teilweise schmerzhaften Erfahrungen ihre Lehren gezogen.“

Nach wie vor viele Betrügereien an Bankkunden

Auch im vergangenen Berichtsjahr ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Karten (Kredit- und Bankkarten) von 24% auf 27% leicht angestiegen. Trotz intensiver medialer Berichterstattung und permanenter Aufklärungsarbeit der Banken hat vor allem auch die Anzahl Fälle mit Bank- und Kreditkartenbetrug weiter zugenommen: „Bei einer Tageslimite von CHF 5'000.- für Bezüge bei der Hausbank kann ein Betrüger innert kürzester Frist das ganze Kontoguthaben, oft zehntausende von Franken, abräumen. Weshalb Kunden für ihre Karte nicht eine Monatslimite verlangen und Bankberater nicht konsequenter eine solche Limite empfehlen, ist für mich nicht verständlich“, sagt Hanspeter Häni.

Nur wenige Bagatellfälle

63% aller schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Fälle konnte der Bankenombudsman ohne Rückfrage bei der Bank erledigen. In den meisten dieser Fälle ging es darum, dem Kunden einen Sachverhalt zu erklären. Bei 37% (35%) bestand Anlass, bei der Bank eine Stellungnahme einzuholen. Knapp die Hälfte dieser Interventionen durch den Bankenombudsman erwies sich als gerechtfertigt und die betroffene Bank erklärte sich bereit, den Kunden zu entschädigen.

8% (9%) der Fälle, die der Bank zu einer Stellungnahme unterbreitet werden, scheiterten im Berichtsjahr an der so genannten Beweisfrage. Darunter werden Fälle verstanden, bei denen sich die Meinung von Kunde und Bank derartig widersprechen, dass keine Klärung des Sachverhalts möglich ist. In diesen Fällen muss der Bankenombudsman den Kunden auf den Rechtsweg verweisen.

Bei 79% der Fälle, bei denen es um konkrete Schadenersatzforderungen ging, wurde um substantielle Summen (mehr als CHF 10'000.-) gestritten. Hingegen wurden dem Ombudsman mit 5% im vergangenen Jahr nur wenige Bagatellfälle (Streitbeträge von unter CHF 100.-) unterbreitet. Der Anteil der Fälle mit einem Streitwert von über CHF 1 Million ist im Berichtsjahr stabil bei 7% geblieben.

Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die 1996 geschaffene und vom Bankenombudsman geführte Zentrale Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken hat im letzten Berichtsjahr 635 (Vorjahr: 591) Fragebogen verschickt. 446 (403) Fragebogen wurden ausgefüllt an die Zentrale Anlaufstelle retourniert. Die Zentrale Anlaufstelle beurteilte 414 (387) davon als für eine Suche ausreichende Legitimation. Anhand dieser Fragebogen wurden schliesslich 497 (440) Namen in die Datenbank eingegeben. Bei 58 (90) Fällen beurteilte die Zentrale Anlaufstelle die vom System ermittelten Übereinstimmungen als plausibel und stellte die Dossiers der zuständigen Bank zu. In 27 (22) Fällen bestätigten die Banken tatsächlich das Vorhandensein von Bankguthaben. Insgesamt konnten den Berechtigten so Werte von knapp CHF 1.4 Millionen sowie zwei Schliessfächer zugänglich gemacht werden.

Medienmitteilung 03.07.2008 (75 KB)