

# Mehr Kunden nehmen die Dienstleistungen des Bankenombudsman in Anspruch.

- **Die Anfragen und Vermittlungsgesuche nehmen zu.**
- **Schmerzhafte Anlageverluste bescheren dem Bankenombudsman zusätzliche Fälle.**
- **Der Trend zu mehr Kartenbetrug hält an.**

**Zürich, 22. Mai 2024.** — An seiner Jahresmedienkonferenz beschreibt der Schweizerische Bankenombudsman das Jahr 2023, insbesondere das Frühjahr 2023, als turbulente und arbeitsintensive Zeit. So hat das schlechte Börsenjahr 2022 viele Anleger enttäuscht, was sich wiederum in steigenden Fallzahlen im Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung niederschlägt. Auch ist der Trend zu mehr Betrugsfällen ungebrochen.

## **Zunahme der Anfragen und Vermittlungsgesuche**

Die Ombudsstelle erledigte im Berichtsjahr insgesamt 2360 Fälle. Davon waren 1489 mündliche (+14 %) und 871 schriftliche Fälle (+24 %). Die grosse Mehrheit der Anliegen konnte direkt mit den Kunden geklärt und gelöst werden. In 303 Fällen intervenierte der Ombudsman beim betreffenden Finanzinstitut und machte in 207 Fällen konkrete Lösungsvorschläge. In 95 % der Fälle folgte das Finanzinstitut der Empfehlung des Ombudsman und kam den Kunden entgegen. *«Die hohe Akzeptanz unserer Vorschläge unterstreicht die gute Zusammenarbeit mit den Banken und beweist, dass die Ombudsstelle als kompetente Vermittlerin wahrgenommen wird»*, sagt Andreas Barfuss.

## **Anlageberatung und Vermögensverwaltung**

Das Jahr 2022 war für die Anleger generell ein schlechtes Jahr. Praktisch sämtliche Anlageklassen erlitten Verluste. Erwartungsgemäss führte dies im Berichtsjahr zu einer Zunahme der Beschwerdefälle aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung.

*«Die Erfahrungen aus diesem Jahr zeigen einmal mehr, dass die Chancen und Risiken aus einem Finanzdienstleistungsgeschäft zunächst einmal beim Kunden liegen»*, betont Andreas Barfuss. Erleide ein Anleger Verluste, sei die Wahrscheinlichkeit gering, von der Bank eine Entschädigung zu erhalten. Ein Finanzdienstleister hafte gegebenenfalls dann, wenn er die dem Kunden geschuldete Sorgfalts- oder Treuepflicht verletzt habe und daraus ein Schaden entstanden sei. Mit Blick auf das 2020 eingeführte Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG) stellt der Bankenombudsman fest, dass die Anlagegeschäfte bei den Finanzdienstleistern besser dokumentiert seien.

## **Weiterhin viele Betrugsfälle**

*«Der bereits im letzten Jahr festgestellte Trend zu mehr Kartenbetrugsfällen hält auch im Berichtsjahr an»*, bedauert Andreas Barfuss. Wie die Erfahrung und der Austausch mit ausländischen Ombudsstellen zeige, würden die Methoden der Betrüger technologisch und psychologisch immer raffinierter. Ebenfalls werde immer deutlicher, dass die Kriminellen auf den Menschen als Schwachstelle abzielten und nicht oder zumindest nicht erfolgreich die technischen Systeme der Kartenherausgeber ins Visier nähmen. Es seien in aller Regel die Kunden selbst, die verleitet würden, Zahlungen auszulösen oder ihre Kredit- und Debitkarten zugunsten der Betrüger zu belasten. Entsprechend müssten die Kunden die Schäden aus solchen Vorfällen meist selber tragen.

*«Prävention ist zentral»*, betont der Ombudsman und wiederholt seine Empfehlung an die Kunden, die einschlägigen Informationen und Warnungen der Behörden, der Finanzinstitute und der Konsumentenschutzorganisationen unbedingt ernst zu nehmen und zu beachten.

Trotz der vielen Herausforderungen zieht Andreas Barfuss für das Jahr 2023 eine positive Bilanz für die Bankenombudsstelle und hält fest: *«Ungeachtet der starken Zunahme der Fallzahlen im*

*Berichtsjahr ist es uns gelungen, die Kundenbeschwerden in der gewohnten Qualität und Bearbeitungsdauer zu erledigen.» Besonders in turbulenten Zeiten zeige sich der echte Wert einer Ombudsstelle. Er freut sich darauf, diese wichtige Aufgabe zusammen mit seinem Team professionell, unparteiisch und verantwortungsbewusst fortzuführen.*

Medienmitteilung  
Jahresbericht 2023  
2023 in Kürze  
Bilder Andreas Barfuss