

# Schweizerischer Bankenombudsman: Verlässliche Orientierungshilfe in turbulenten Zeiten

- **Das Jahr 2022 steht für ein sehr unruhiges Umfeld an den Finanzmärkten.**
- **Ungebrochener Trend hin zu immer mehr Betrugsfällen. Ein grosser Teil betrifft Fälle mit Kredit- und Debitkarten.**
- **Im Jahr 2022 hat der Bankenombudsman 2'006 Fälle abgeschlossen, 1'302 mündlich und 704 schriftlich. Das sind rund 4% mehr als im Vorjahr.**

**Zürich, 23. Mai 2023.** — Das Jahr 2022 beschreibt Andreas Barfuss, seit dem 1. Januar 2023 Schweizerischer Bankenombudsman, anlässlich der Medienkonferenz als ein besonders herausforderndes Jahr. Die Nachwirkungen der Corona-Krise seien noch spürbar gewesen, als bereits rasant ansteigende Inflationsraten die Schlagzeilen dominiert haben. Spätestens mit dem Einmarsch von Russland in der Ukraine und der darauffolgenden Energie- und Versorgungskrise sei die weltweite Balance der Kräfte nachhaltig gestört, weitere Eskalationen seien nicht ausgeschlossen. Wie der Blick auf die letzten Wochen und Monate zeige, sei die Zeit der Unsicherheit und der Umwälzungen längst nicht vorbei. Das Jahr 2022 stehe somit wenig überraschend auch für ein sehr unruhiges Umfeld an den Finanzmärkten.

## **Trend hin zu immer mehr Betrugsfällen**

Mit einem Blick auf die Fallstatistik berichtet Andreas Barfuss auch von einem Trend hin zu immer mehr Betrugsfällen. Diese Zunahme stehe im Einklang mit einer generellen Entwicklung, welche auch von der Polizei und den Strafverfolgungsbehörden wahrgenommen werde. Da in aller Regel die Kunden und nicht das Finanzinstitut Ziel dieser Angriffe sind, ist eine Haftung der Bank für entstandene Schäden im rechtlichen Sinn selten gegeben. Der für den Schaden verantwortliche Dritte – der Betrüger – ist regelmässig nicht greifbar. «Die undankbare Aufgabe der Schadensregulierung trifft damit immer die Falschen. Entweder die Kartenherausgeberin, welche üblicherweise aufgrund der vertraglichen Bestimmungen nicht haftbar gemacht werden kann, oder den Geschädigten, was von den Betrugsoffern teilweise als traumatisierend erlebt wird», bedauert Andreas Barfuss. Im Jahr 2022 hat der Bankenombudsman 2'006 Fälle abgeschlossen, 1'302 mündlich und 704 schriftlich. Das sind rund 4% mehr als im Vorjahr. Diese Fallzahlen entsprechen mehr oder weniger dem langjährigen Durchschnitt. Aufgeteilt nach Sachgebiet betreffen 60% der erledigten schriftlichen Fälle den Bereich «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Die häufigste Problemursache in diesem Sachgebiet stellt das Thema Betrug dar.

## **Verständnis und Empathie für verunsicherte Kunden**

Wie der Ombudsman betont, illustrieren solche Fälle sehr gut, welchen Mehrwert eine professionelle Informations- und Vermittlungsstelle wie der Schweizerische Bankenombudsman biete. Täglich ist die Ombudsstelle mit unzufriedenen, oftmals auch verunsicherten Kunden konfrontiert. Der Ombudsman und sein Team informieren und beraten diese Kunden nicht nur rechtlich, sondern begegnen den Ansprechern immer auch mit Verständnis und Empathie.

## **Mehrwert für Kundinnen und Kunden**

Der Ombudsman hat in 257 Fällen beim betreffenden Finanzinstitut interveniert und hat in 170 Fällen oder zwei Dritteln dieser Interventionen konkrete Lösungsvorschläge gemacht. In 95 % der Fälle ist das betreffende Finanzinstitut in der Folge der Empfehlung des Ombudsman gefolgt und ist den Kunden entgegengekommen. «Vor allem diese letzte Zahl von 95% unterstreicht den konkreten Mehrwert unserer Arbeit für die Kundinnen und Kunden und beweist die hohe Fachkompetenz der Ombudsstelle», sagt Andreas Barfuss dazu.

## **Professionell, unparteiisch und verantwortungsbewusst**

Auch im Stiftungsrat hat es im Jahr 2022 Neuzugänge gegeben. Dabei ist auf eine ausgewogene Zusammensetzung des Gremiums geachtet worden. Neu sind Babette Sigg Frank, Präsidentin des Schweizerischen Konsumentenforums, und Professor Rashid Bahar, Vize-Dekan der rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Genf und Partner bei Advestra AG, im Stiftungsrat vertreten. Abschliessend verweist Andreas Barfuss auf den Umstand, dass sich Turbulenzen an den Finanzmärkten erfahrungsgemäss zeitlich verzögert in der Fallstatistik des Bankenombudsman niederschlagen. Das Jahr 2023 wird also auf jeden Fall ein herausforderndes Jahr für die Stiftung. Der Bankenombudsman meint jedoch zuversichtlich: «Gerade in solchen Zeiten zeigt sich der Wert einer Informations- und Vermittlungsstelle, wie der Bankenombudsman eine ist. Mein Team und ich freuen uns darauf, diese wichtige Aufgabe weiterhin professionell, unparteiisch und verantwortungsbewusst wahrzunehmen».

Medienmitteilung  
Jahresbericht 2022  
2022 in Kürze  
Referat Andreas Barfuss  
Bilder Andreas Barfuss