

Jahresmedienkonferenz Schweizerischer Bankenombudsman

Bankenombudsman: Prozesskosten Erleichterungen wünschenswert

- **2016 hat der Bankenombudsman 2'068 Fälle behandelt.**
- **20% aller neuen schriftlichen Fälle wurden via Website elektronisch eingereicht.**
- **Deutlicher Anstieg der Gebührenfälle um 14%.**
- **Bankenombudsman bedauert negativen Ständeratsentscheid zu Prozesskostenerleichterungen.**
- **Doppelt so vielen Berechtigten wie im Vorjahr konnten nachrichtenlose Vermögenswerte zugänglich gemacht werden.**

Zürich, 29. Juni 2017. --- An seiner Jahresmedienkonferenz ging der Schweizerische Bankenombudsman auf ein Dauerthema der Ombudsstelle ein: die Bankgebühren. "Banken verlangen vermehrt Gebühren für Dienstleistungen, die bis anhin gratis waren, um im derzeit ungünstigen Zinsumfeld sinkende Erträge zu kompensieren", erklärte Marco Franchetti. Viele Kunden haben ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck gebracht, namentlich auch Auslandschweizer.

Bankgebühren bilden Gegenstand lebhafter Debatten sowohl in ökonomischer, politischer als auch juristischer Hinsicht. Für Marco Franchetti darf dabei das Wesentliche nicht aus den Augen verloren werden: die Transparenz. «Für den Kunden muss klar sein, was gelten soll, und er soll unmissverständlich und im Voraus über jegliche Änderung oder die Neueinführung einer Gebühr informiert werden.»

Allerdings, so hielt der Bankenombudsman fest, seien rückwirkende Anpassungen von Gebühren, wie er sie in Einzelfällen immer wieder beobachte, nicht zulässig. Ebenso könne keine gültige Vertragsanpassung zustande kommen, wenn eine Bank den Kunden verpflichtet, bestimmte Internetseite aufzurufen oder Änderungen in der Schalterhalle einer Geschäftsstelle einzusehen.

Was den Bankenombudsman zur Feststellung brachte: "Das Streitpotenzial ist wesentlich grösser im Finanzbereich als sonst wo im Dienstleistungssektor." Deshalb bedaure er es, dass der Ständerat nicht dem Vorschlag des Bundesrates gefolgt sei, der mit einem neuen Artikel in der Zivilprozessordnung bei den Prozesskosten Erleichterungen für Privatkunden erreichen wollte. Das Fazit des Bankenombudsman: Seit Jahren beträgt der Streitwert in mehr als 80% (86% im 2016) der von uns behandelten Fälle maximal 100'000 Franken. Nicht alle Streitigkeiten können im

Vermittlungsverfahren gelöst werden. Es wäre daher kein Luxus, dass in einem modernen Rechtsstaat diese Kunden einen Gerichtsentscheid zu angemessenen Kosten erwirken könnten.

Im Berichtsjahr 2016 wurden der Bankenombudsstelle 837 (Vorjahr 880) schriftliche Fälle sowie 1'268 (1'182) mündliche Anfragen unterbreitet. Bereits 20% der neuen schriftlichen Fälle wurden auf elektronischem Weg (Datenupload über die Website) eingereicht. Insgesamt konnten im Berichtsjahr 2'068 Fälle (1'268 mündliche und 800 schriftliche) durch die Ombudsstelle abgeschlossen werden, was einer kleinen Abnahme von rund 2% gegenüber dem Vorjahr (2'103) entspricht.

Im Jahr 2016 betrug der Anteil der Deutschschweiz 44%, der Romandie 15% und des Tessins 2%. Der Anteil der Fälle aus dem Ausland ist mit 39% stabil geblieben. Bei diesen dominieren die grossen Länder aus der unmittelbaren Nachbarschaft. In absoluten Fallzahlen: Deutschland 68, Frankreich 38, Italien 22.

Im abgelaufenen Jahr, wurden ein Drittel mehr Gesuche zur Ermittlung nachrichtenloser Vermögenswerte gestellt wie zuvor. Diese erhebliche Zunahme hat auch ganz konkrete Wirkungen gezeigt: in 62 Fällen (doppelt so vielen als im Vorjahr) konnten den Berechtigten nachrichtenlose Werte zugänglich gemacht werden.

Der Jahresbericht kann unter www.bankingombudsman.ch/dokumente heruntergeladen werden.

Für weitere Informationen

Marco Franchetti

Schweizerischer Bankenombudsman

Tel.: +41 (0)43 266 14 20

Der Bankenombudsman

Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle. Sie befasst sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman“, welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde.

Wie man vorgehen muss, um dem Bankenombudsman ein Problem zu unterbreiten, ist auf der Website des Bankenombudsman unter *bankingombudsman.ch* beschrieben.