

Jahresmedienkonferenz Schweizerischer Bankenombudsman

- **Die Zeit der «Gratisdienstleistungen» ist vorbei!**
- **E-Banking: Wenn der Kunde Fehler macht, wer ist verantwortlich?**
- **Grosse Herausforderungen für die Banken bei Delikten an älteren Mitmenschen.**
- **Erste Gerichtsentscheide zu negativen Wiederanlagesätzen bei Vorfälligkeitsentschädigungen.**
- **Klare Erwartungen des Bankenombudsman an die Banken zur Einführung des FIDLEG.**
- **1'926 Fälle wurden 2018 abgeschlossen: mehr aus der Schweiz, weniger aus dem Ausland.**

Zürich, 27. Juni 2019. --- An seiner Jahresmedienkonferenz betonte der Schweizerische Bankenombudsman, dass ihm weiterhin viele Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit Bankgebühren vorgelegt werden. Er legt Wert darauf, dass die Gebühren in transparenter Form vertraglich festgehalten und bei Änderungen die für Vertragsanpassungen notwendigen Grundsätze eingehalten werden. Die Angemessenheit von Bankgebühren ist hingegen seiner Beurteilung entzogen, da Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik nicht unter seine Zuständigkeit fallen. Mit Fragen der Lauterkeit von Gebühren haben sich der Preisüberwacher sowie das SECO befasst. «Die Durchsetzung der vom Bankenombudsman seit Jahren angewendeten Gebühregrundsätze ist teilweise schwieriger geworden», sagt Marco Franchetti.

Die fortschreitende Digitalisierung ermöglicht es Kunden, immer mehr Transaktionen selbst durchzuführen und sogar ihre "Bank in der Tasche" zu haben. «Die Kunden müssen im Umgang mit elektronischen Bankdienstleistungen wachsam sein», warnt der Ombudsman. Wenn Kunden Fehler machen, wird die Bank diese in den meisten Fällen nicht erkennen oder korrigieren können. Kunden werden dafür die Verantwortung selbst übernehmen müssen.

Beim sogenannten «Enkeltrickbetrug» werden regelmässig ältere Mitmenschen unter Vorspiegelung falscher Tatsachen verleitet, bei ihrer Bank grosse Bargelddbeträge zu beziehen. Die Banken sehen sich mit der Herausforderung konfrontiert, legitime Aufträge von älteren Kunden von solchen zu unterscheiden, bei welchen das Motiv des Kunden auf einer Täuschung oder einem Betrug beruht. Es liegt auf der Hand, dass dies nur schwer zuverlässig möglich ist. Die an den Bankenombudsman gerichteten Beschwerden, in welchen geltend gemacht wird, eine Bank habe leichtfertig Geldbezüge zugelassen, halten sich mit denjenigen etwa die Waage, in welchen empörte Kunden darlegen, ihre Urteilsfähigkeit werde zu Unrecht in Zweifel gezogen.

Seit Beginn des Negativzinsumfelds im Schweizer Franken erhält der Bankenombudsman vermehrt Beschwerden im Zusammenhang mit Vorfälligkeitsentschädigungen für vorzeitig zurückbezahlte Festzinshypotheken. Mittlerweile liegen zwei Gerichtsentscheide vor, welche aufgrund der Interpretation der massgebenden Verträge zum Schluss gekommen sind, dass die Berücksichtigung von negativen Wiederanlagesätzen bei der Berechnung solcher Entschädigungen nicht rechtmässig war. Diese sind maximal im Betrag der für die Restlaufzeit der Festhypothek vereinbarten Zinsen geschuldet.

Das neue Finanzdienstleistungsgesetz FIDLEG verpflichtet die Banken, ihre Kunden über die Möglichkeit eines Ombudsverfahrens aufmerksam zu machen, wenn sie geltend gemachte Rechtsansprüche ablehnen. «Ich erwarte, dass die Banken vor dem Hinweis auf das Ombudsverfahren die Kundenbeschwerde behandeln und ihre Ablehnung schriftlich begründen», unterstreicht der Ombudsman.

Im Berichtsjahr 2018 hat die Bankenombudsstelle total 1'926 Fälle abgeschlossen. 1'129 waren mündliche, 797 schriftliche Fälle. Die gesamten Fälle haben damit gegenüber dem Vorjahr um 5% abgenommen. Bei rund 15% standen wiederum die Gebühren im Zentrum. Erstmals jedoch waren Probleme mit der Abwicklung von Bankgeschäften am häufigsten. Interessant war, dass die schriftlichen Fälle aus der Schweiz um gut 4 % zunahmen. Diejenigen aus dem Ausland hingegen reduzierten sich um 20 %. 84% der Beschwerden konnten im angestrebten Zeitraum von drei Monaten erledigt werden. 96% der Lösungsvorschläge des Bankenombudsman wurden von den Banken akzeptiert.

Im Jahr 2018 sind 408 neue Anfragen für die Suche von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten eingegangen. Den Berechtigten an 41 Kundenbeziehungen konnten Werte von 11,7 Millionen CHF und der Inhalt von vier Schrankfächern 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
E-Mail für Medienvertreter: media@bankingombudsman.ch

Der Schweizerische 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, beschreibt «Das Verfahren in Kürze» unter www.bankingombudsman.ch/dokumente/