

Jahresmedienkonferenz Schweizerischer Bankenombudsman

Bankenombudsman: „Im Konfliktfall eine faire Lösung finden“

- **Letzte Medienkonferenz von Hanspeter Häni**
- **2012 hat der Bankenombudsman 1'842 Fälle behandelt.**
- **Akzeptanzquote lag bei guten 96%, Vorjahr 91%.**
- **Stiftungsratspräsidentin Annemarie Huber-Hotz stellt neuen Bankenombudsman vor.**
- **Marco Franchetti zeichnet ab heute verantwortlich für die Bankenombudsstelle.**

Zürich, 4. Juli 2013. --- An seiner letzten Medienkonferenz als Schweizerischer Bankenombudsman sprach Hanspeter Häni von einem Privileg, dass er in den letzten 20 Jahren die Aufgaben als Bankenombudsman „im Interesse von Tausenden von Bankkunden und den Schweizer Banken“ habe ausüben dürfen. Die Institution Bankenombudsman, wie sie in der Schweiz gehandhabt werde, habe sich bewährt.

Hanspeter Häni: „Aus dem Blickwinkel des Schlichters betrachtet, darf ich seit jeher darauf zählen, dass auch der Bank daran gelegen ist, im Konfliktfall mit dem Kunden eine faire Lösung zu finden.“ So sei es noch immer der Normalfall, dass Banken bei klar zugunsten des Kunden sprechenden Empfehlungen des Bankenombudsman, bereits in ihrer Antwort einen Vorschlag unterbreiten, wie die Angelegenheit bereinigt werden könnte.

„Zunehmend, insbesondere bei höherem Streitwert, zeigt sich statt Lösungsorientierung aber eine Abwehrhaltung, und wir müssen für ein positives Resultat intensiv verhandeln und hartnäckig argumentieren - in seltenen Ausnahmefällen erfolglos, obwohl unwiderlegbar ein Fehler vorliegt.“

Die Banken spekulierten wohl darauf, dass der Kunde den Gang ans Gericht scheue. „Solches Verhalten, so selten es vorkommt, ist ärgerlich - und macht mich zornig,“ sagte der scheidende Bankenombudsman.

Angesichts der Komplexität des heutigen Bankgeschäfts frage er sich manchmal, führte Häni weiter aus, ob die von der Bank angebotene Dienstleistung tatsächlich einem Kundenbedürfnis entspreche. „Wir sehen denn auch Fälle, wo der Berater eher Verkäufer war, wo weder er noch sein Kunde das Produkt verstand und die Quartalsziele der Bank stärker gewichtet wurden als die Interessen des Kunden.“

„Zusammenfassend ist festzuhalten, dass sich Banken und Kunden und damit auch das Verhältnis zwischen Bank und Kunde in den letzten Jahren stark verändert haben.“

Die Fallstatistik fürs letzte Jahr zeigt, dass die Akzeptanzquote insgesamt auf 96% gestiegen ist (Vorjahr 91%), was erheblich über der von der Finanzkrise beeinflussten Statistik der Jahre 2008 und 2009 liegt.

Hanspeter Häni: *„Allerdings bedurfte es auch im Berichtsjahr in einigen Fällen sehr langwieriger Überzeugungsarbeit, um die betroffene Bank zu einer Ersatzleistung zu motivieren, selbst dann, wenn der Sachverhalt ganz klar zu ihren Ungunsten sprach.“*

Im letzten Jahr hat die Ombudsstelle 1'842 Fälle behandelt, also praktisch gleich viele wie im Vorjahr. Dabei stellte sie eine leichte Verschiebung von schriftlichen hin zu mündlichen Eingaben fest. Die Zahl der behandelten Fälle liegt damit weiterhin beträchtlich über dem Niveau vor der Finanzkrise 2008.

Annemarie Huber-Hotz, die Präsidentin der „Stiftung Schweizerischer Ombudsman“, nahm die Gelegenheit wahr, der Öffentlichkeit Marco Franchetti, den Nachfolger des scheidenden Bankenombudsman, vorzustellen. Er wird ab heute die Bankenombudsstelle führen.

Wie Huber-Hotz erklärte, habe der Stiftungsrat sich einstimmig für Marco Franchetti entschieden, weil dieser zum einen einen beeindruckenden beruflichen Leistungsausweis mitbringe und zum anderen eine überzeugende Persönlichkeit sei. *„Beides bildet die Grundlage für eine zielführende Ombudstätigkeit.“*

Huber-Hotz: *„Selbstverständlich waren wir auch glücklich darüber, als Nachfolger eines Deutschschweizers, eines Baslers, jetzt einen Mann aus der französischsprachigen Schweiz und einen Vertreter aus dem jüngsten Kanton unseres Landes, aus dem Jura wählen zu können.“*

Der neue Bankenombudsman wird sein Amt unter leicht geänderten Rahmenbedingungen für die Ombudsstelle antreten.

Im Hinblick auf das 20-jährige Bestehen der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman hatte der Stiftungsrat eine Studie in Auftrag gegeben mit dem Ziel, das aktuelle Konzept zu analysieren und mit ausländischen Systemen zu vergleichen, Arbeitsweise und Aufgabenerfüllung des Bankenombudsman zu hinterfragen sowie einen Ausblick mit Handlungsoptionen und Empfehlungen aufzuzeigen.

Zusammenfassend hatte die Studie zehn Empfehlungen aufgeführt, die nun umgesetzt wurden. Beispielsweise ist die fünfjährige Amtsperiode des Bankenombudsman nun auch in dessen Anstellungsvertrag festgehalten. Huber-Hotz: *„Damit wird die Unabhängigkeit des Amtsinhabers bestätigt.“* Ebenfalls mit dem Ziel, die Unabhängigkeit der Bankenombudsstelle zu unterstreichen, wurde der Mehrheitsentscheid für Budgetbeschlüsse eingeführt. Bisher war dazu Einstimmigkeit nötig.

Der Stiftungsrat hat überdies die Statuten und die Verfahrensordnung überarbeitet und ein Reglement für den Schweizerischen Bankenombudsman verabschiedet. Diese Dokumente sind auf der Website des Bankenombudsman öffentlich zugänglich.

Marco Franchetti meinte, er freue sich auf die neue Aufgabe und zollte seinem Vorgänger grossen Respekt für dessen Tätigkeit als Bankenombudsman. Er wolle dessen Credo für seine Tätigkeit übernehmen: *„Der Bankenombudsman ist weder der Anwalt einer Seite noch ist er Richter. Er ist vielmehr bestrebt, aufgrund der geltenden Regeln eine einvernehmliche Lösung zu finden, die den Umständen des konkreten Falles Rechnung trägt.“*

Für weitere Informationen

Marco Franchetti
Schweizerischer Bankenombudsman

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

Fax: +41 (0)43 266 14 15

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 www.bankingombudsman.ch beschrieben.