

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 23. Mai 2023

Referat von Andreas Barfuss Schweizerischer Bankenombudsman

Meine Damen und Herren,

Herzlich willkommen zur Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman.

Wandel und Unsicherheit lautete die Überschrift der Pressekonferenz vor einem Jahr. Nach den Ereignissen der letzten Wochen und Monate war ich offen gestanden versucht, dieses Jahr mit den genau gleichen Worten einzusteigen. Aber es ist wohl einfach so, dass wir uns an die stetige Veränderung, insbesondere auch an den technologischen Wandel mit all seinen Herausforderungen, gewöhnen müssen.

Ich freue mich ausserordentlich, Sie heute begrüßen zu können, und beginne mit einigen Ausführungen zu **Veränderungen innerhalb der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman**.

Am 1. Januar 2023 habe ich die Nachfolge von Marco Franchetti als **neuer Bankenombudsman** angetreten. Ich habe diese Aufgabe gerne übernommen. Bereits in den ersten Monaten meiner Tätigkeit habe ich aus erster Hand erfahren können, welche wichtige Rolle unsere Institution für den Schweizer Finanzplatz als neutrale Vermittlungs- und Informationsstelle spielt. Die Aufgaben sind überaus vielfältig und viele der Themen anspruchsvoll. Ich bin deshalb froh, dass ich auf ein äusserst kompetentes und engagiertes Team zählen kann, und bedanke mich beim gesamten Stiftungsrat für die grosse Unterstützung und das mir entgegengebrachte Vertrauen.

Auch **im Stiftungsrat hat es im Jahr 2022 Neuzugänge** gegeben. Dabei wurde wie immer auf eine ausgewogene Zusammensetzung des Gremiums geachtet. Die Stiftungsurkunde regelt diesen wichtigen Punkt in Art. 7 Abs. 3 wie folgt: *«Die Zusammensetzung des Stiftungsrates soll Gewähr für dessen Kompetenz, Unabhängigkeit und Neutralität bieten. Entsprechend soll der Stiftungsrat ausgewogen und mehrheitlich aus von der Stifterin und ihren Mitgliedsinstituten unabhängigen Persönlichkeiten insbesondere aus Wissenschaft, Rechtsanwendung und Konsumentenschutz zusammengesetzt sein.»*

Neu sind Babette Sigg Frank, Präsidentin des Konsumentenforums, und Professor Rashid Bahar, Vize-Dekan der rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Genf, im Stiftungsrat vertreten. Sie beide folgen auf Christophe Barman, Präsident der Fédération romande des consommateurs, und Professorin Anne Christine Fornage von der Universität Lausanne. Die Bereiche Konsumentenschutz und Wissenschaft sind also nach wie vor sehr prominent besetzt.

Auch **beim Jahresbericht hat es einige Anpassungen** gegeben. Es hat sich gezeigt, dass die jedes Jahr aufwändig produzierte und gedruckte Version immer weniger Abnehmer findet, die Zugriffe auf die Jahresberichte übers Internet hingegen stark zunehmen. Wir haben uns deshalb entschieden, als Standard auf die Leser im Internet zu setzen. Entsprechend haben wir das Layout vereinfacht und viele der Illustrationen weggelassen. Der Jahresbericht ist damit adressatengerechter und nachhaltiger geworden. Druckversionen werden nur noch auf Nachfrage hergestellt.

Im zweiten Teil meines Referats komme ich nun auf die **Veränderungen im Umfeld der Ombudsstelle** zu sprechen.

Das Jahr 2022 war in vielerlei Hinsicht ein besonders herausforderndes Jahr. Die Nachwirkungen der Corona-Krise waren noch nicht einmal ganz überstanden, als bereits rasant ansteigende Inflationsraten die Schlagzeilen dominierten. Damit nicht genug gibt es mit dem Einmarsch von Russland in der Ukraine einen kriegerischen Konflikt direkt vor «der Haustüre» Europas. Auch diese Entwicklung dauert weiter an und war wiederum Ausgangspunkt für eine globale Energie- und Versorgungskrise. Die weltweite Balance der Kräfte ist seither nachhaltig gestört, weitere Eskalationen sind nicht ausgeschlossen. Es scheint fast, dass sich die Liste destabilisierender Faktoren beliebig fortführen liesse. Und wenn man bedenkt, wie das Jahr 2023 begonnen hat, wird klar, dass diese Periode tiefer Umwälzungen noch lange nicht zu Ende sein wird.

Es ist deshalb wenig überraschend, dass das Jahr 2022 für ein sehr unruhiges Umfeld an den Finanzmärkten steht. Auch die Zinswende wird weitreichende Folgen haben. Typischerweise spürt der Ombudsman solche Entwicklungen in der Fallstatistik. Dies jedoch immer zeitlich versetzt. Im Jahr 2023 wird sich also weisen, ob sich diese Erfahrungswerte erneut bewahrheiten werden.

Daneben gibt es auch Veränderungen, welche es keineswegs nur negativ zu werten gilt. So sind z.B. die Vorteile, welche mit der Digitalisierung einhergehen, offensichtlich. Der technologische Fortschritt hat aber auch seine Schattenseiten. Die Art zu kommunizieren, sich zu informieren und Einkäufe abzuwickeln hat sich in den letzten Jahren fundamental verändert. Nicht alle können hier Schritt halten.

So ist ein Trend hin zu immer mehr Betrugsfällen nicht mehr zu übersehen. Ein grosser Teil davon betrifft Fälle mit Kredit- und Debitkarten. Gemäss den Beobachtungen des Ombudsman steht diese Zunahme im Einklang mit einer generellen Entwicklung, welche auch von der Polizei und den Strafverfolgungsbehörden wahrgenommen wird. Der Austausch mit ausländischen Ombudsstellen im Finanzdienstleistungsbereich bestätigt auch, dass es sich um eine internationale Entwicklung handelt.

Die IT-Systeme der Kartenherausgeber werden zwar immer besser und es wird viel Geld in ausgeklügelte Betrugserkennungssoftware investiert, aber die massiv angestiegene Anzahl der

Transaktionen lässt die absolute Zahl erfolgreicher Betrügereien nach wie vor weiter ansteigen. Die Betrüger agieren auch immer sophistizierter und locken ihre Opfer, z.B. beim Phishing, mit perfekt wirkenden, gefälschten Webseiten in die Falle. Die Betrüger sind sehr erfinderisch. Stellvertretend für viele andere solcher und ähnlicher Fälle möchte ich einen herausgreifen und kurz beschreiben:

Eine Kundin inserierte ein Bett auf einer bekannten Online-Verkaufsplattform. Es meldete sich ein angeblicher Interessent, welcher vorgab, ihr das Geld via einem Zahlungsservice der Post auf ihr Kreditkartenkonto zu überweisen. Sie gab dann ihre Kreditkartendaten auf einer gefälschten Post-Website ein. Den Betrügern gelang es danach, zwei Transaktionen über total rund 900 CHF an einen Zahlungsverkehrsdienstleister zu tätigen. Obwohl der Betrug sofort entdeckt wurde, konnten die Belastungen nicht rückgängig gemacht werden. Die Kreditkartenherausgeberin verweigerte eine Beteiligung am Schaden, da die Kundin die Transaktionen mit je einem Code, welcher auf ihr Mobiltelefon gesandt worden war, im Rahmen einer sogenannten 2-Faktoren-Authentifizierung autorisiert hatte. Im Ombudsverfahren zeigte sich die Kreditkartenherausgeberin zwar bereit, die Hälfte des Schadens zu übernehmen, aber das ist alles andere als selbstverständlich.

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. Demnach sind auch Vermittlungserfolge im Ombudsverfahren, abgesehen von Kulanzlösungen, eher die Ausnahme als die Regel. Die vertraglichen Bestimmungen sind regelmässig klar zu Gunsten der Kartenherausgeberin formuliert.

Es ist leider regelmässig so, dass der für den Schaden verantwortliche Dritte – der Betrüger – nicht greifbar ist. Die undankbare Aufgabe der Schadensregulierung trifft also naturgemäss immer die Falschen. Entweder die Kartenherausgeberin, welche üblicherweise aufgrund der vertraglichen Bestimmungen gerade nicht haftbar gemacht werden kann, oder den Geschädigten, was von den Betrugsopfern teilweise als traumatisierend erlebt wird.

Dieser Fall illustriert sehr gut, welchen Mehrwert eine professionelle Informations- und Vermittlungsstelle bietet. Täglich ist die Ombudsstelle mit unzufriedenen, oftmals auch verunsicherten Kunden konfrontiert. Es ist eine Herausforderung, diesen Kunden nicht nur rechtlich verlässliche und verständliche Auskünfte zu erteilen, sondern die Ansprecher auch auf der menschlichen Ebene richtig zu adressieren.

Einige Zahlen aus der Jahresstatistik

Gemessen an den zahlreichen umwälzenden Ereignissen im Jahr 2022, fällt die Jahresstatistik des Bankenombudsman verhältnismässig nüchtern und unaufgeregt aus. Das ist auch gut so.

Im Jahr 2022 schloss der Bankenombudsman **2'006** Fälle ab, **1'302** mündlich und **704** schriftlich. Das sind rund **4%** mehr als im Vorjahr. Diese Fallzahlen entsprechen mehr oder weniger dem langjährigen Durchschnitt und liefern somit keine Hinweise auf eine grundsätzliche Veränderung.

Aufgeteilt nach Sachgebiet betrafen **60%** der **704** erledigten schriftlichen Fälle den Bereich «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Die häufigste Problemursache in diesem Sachgebiet, mit **124** Fällen, stellte das Thema Betrug dar.

In insgesamt **91 %** der Fälle blieb der Streitwert unter 100 000 CHF.

Der Ombudsman intervenierte in **257** Fällen beim betreffenden Finanzinstitut und machte in **170** Fällen oder zwei Dritteln dieser Interventionen konkrete Lösungsvorschläge. 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 – diese 95% – unterstreicht den konkreten Mehrwert unserer Arbeit für die Kundinnen und Kunden und beweist die hohe Fachkompetenz der Ombudsstelle.

Und wo stehen wir bei den nachrichtenlosen Vermögenswerten?

Im vergangenen Jahr erhielten wir als Anlaufstelle für die Suche nach kontakt- oder nachrichtenlosen Vermögenswerten **448** Suchanfragen aus der ganzen Welt.

Wir konnten in dieser Periode **46** Kundenbeziehungen mit Konto- und Depotwerten von **14.1 Millionen** Schweizer Franken sowie den Inhalt von **3** Schrankfächern berechtigten Personen zugänglich machen.

Seit der Einführung unseres Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt **692** kontakt- und nachrichtenlose Geschäftsbeziehungen identifizieren. Wir konnten in den letzten zwei Jahrzehnten **138.3** Millionen Schweizer Franken sowie den Inhalt von **72** Schliessfächern für berechnigte Personen zugänglich machen.

Damit komme ich zum Schluss meines Referats

Wie eingangs erwähnt, bin ich erst seit ein paar Monaten im Amt und habe deshalb das Jahr 2022 aus Sicht der Stiftung nicht unmittelbar miterlebt. Ich freue mich aber sehr darauf, zusammen mit meinem Team im Jahr 2023 die Aufgaben des Bankenombudsman unparteiisch und verantwortungsbewusst weiterzuführen.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen einen kurzen Überblick über die Aktivitäten des Schweizerischen Bankenombudsman geben, und möchte mich ganz herzlich für das Interesse an der Institution

bedanken. Die Jahresmedienkonferenz ist für uns eine wertvolle Gelegenheit, über unsere Tätigkeit zu informieren und mit Unterstützung der Medien die Kundinnen und Kunden auf aktuelle Entwicklungen hinzuweisen und sie für bestimmte mit Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäften verbundene Risiken zu sensibilisieren.

Gerne stehen wir Ihnen nun für Fragen zur Verfügung.

Andreas Barfuss
Ombudsmann