Medienmitteilung

Schweizerischer Bankenombudsman: Orientierungshilfe für Bankkunden in unsicheren Zeiten

- **Die Anfragen und Vermittlungsgesuche nehmen weiter zu.**
- **Während sich Kartenbetrugsfälle auf hohem Niveau stabilisieren, steigt die Zahl der Betrugsfälle insgesamt unvermindert weiter an.**
- **Glaubwürdige und verständliche Kommunikation ist zentral im Umgang mit verunsicherten Bankkunden.**

Zürich, 21. Mai 2025: An seiner Jahresmedienkonferenz zieht der Schweizerische Bankenombudsman für das Jahr 2024 insgesamt eine positive Bilanz. *«**Auch in diesem Berichtsjahr haben wir eine weitere Zunahme bei den Anfragen und Vermittlungsgesuchen verzeichnet. Trotzdem gelang es uns, die Fälle in der gewohnten Bearbeitungszeit und -qualität zu behandeln**»,* berichtet Andreas Barfuss. Während die Eingänge bei der Suche nach nachrichtenlosen Vermögen in etwa stabil bleiben, steigen die Vermittlungsgesuche insgesamt weiter an. Die Problemursache 'Betrug' löst in der Statistik des Schweizerischen Bankenombudsman den langjährigen Spitzenreiter 'Abwicklung' zum ersten Mal ab.

Zunahme der Anfragen und Vermittlungsgesuche

Die Ombudsstelle erledigte im Berichtsjahr insgesamt 2475 Fälle. Davon waren 1576 mündliche (+6%) und 899 schriftliche Fälle (+3 %). Die grosse Mehrheit der Anliegen konnte direkt mit den Kunden geklärt und gelöst werden. In 303 Fällen intervenierte der Ombudsman beim betreffenden Finanzinstitut und machte in 172 Fällen konkrete Lösungsvorschläge. In 97 % dieser Fälle folgte das Finanzinstitut der Empfehlung des Ombudsman und kam den Kunden entgegen. «***Die hohe Akzeptanz unserer Vorschläge unterstreicht nicht nur die Kompetenz der Ombudsstelle, sondern auch die hohe Kompromissbereitschaft seitens der Institute***», kommentiert Andreas Barfuss.

Weiterhin viele Betrugsfälle

***„Das Thema Betrug beschäftigte den Ombudsman bereits in den vergangenen Jahren stark und der Trend ist ungebrochen*»** stellt Andreas Barfuss bedauernd fest. Diese Entwicklung steht im Einklang mit der Dynamik, welche die Meldestellen und die Strafverfolgungsbehörden schildern und auch im Ausland zu beobachten ist. Während sich die Anzahl der Fälle von Debit- und Kreditkartenbetrug auf hohem Niveau stabilisierte, nahmen vor allem die Fälle zu, in welchen es Betrügern gelang, von Kunden nicht selbst autorisierte oder unter dem Einfluss einer Täuschung genehmigte Zahlungen auszulösen. Kunden können nicht damit rechnen, dass die Finanzinstitute einspringen, wenn sie von Betrügern geschädigt werden. **«*Prävention ist zentral*»,** betont der Ombudsman und wiederholt seine Empfehlung an die Kunden, die einschlägigen Informationen und Warnungen der Behörden, der Finanzinstitute und der Konsumentenschutzorganisationen unbedingt ernst zu nehmen und zu beachten.

Glaubwürdige und verständliche Kommunikation

Dem Ombudsman werden viele Fälle vorgelegt, weil Kunden das Verhalten einer Bank nicht verstehen und sich dadurch unfair oder gar rechtswidrig behandelt fühlen. Angesichts der komplexen Sachverhalte, welche den Kundenanfragen teilweise zugrunde liegen, ist eine verständliche und adressatengerechte Kommunikation zentral. Einige der vorgelegten Fälle lassen sich bereits dadurch lösen, dass der Ombudsman den Kunden die ihrem Fall zugrundeliegende Problematik glaubwürdig und nachvollziehbar erklärt. Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle werden deshalb gezielt in der Kommunikation geschult. Werden Kommunikationsschwierigkeiten zwischen Banken und Kunden erkannt, was sich zum Beispiel durch eine Häufung von gleichartigen Fällen zeigen kann, machen die Mitarbeitenden der Ombudsstelle die Banken darauf aufmerksam.

Andreas Barfuss
Schweizerischer Bankenombudsman

Download
Jahresbericht
Medienmitteilung
Bildmaterial

Medienbeiträge des Bankenombudsman zum Thema Betrug
Schweizerischer Bankenombudsman: Achtung Betrug!

Kontakt für Medienvertreter
Cornelia Studinger
Telefon: +41 43 266 14 20
E-Mail: media@bankingombudsman.ch

Der Schweizerische Bankenombudsman

Der Schweizerische Bankenombudsman wirkt für Kunden von Mitgliedinstituten der Schweizerischen Bankiervereinigung sowie von weiteren mit der Schweizerischen Bankiervereinigung zu diesem Zweck affiliierten Instituten (Banken und Finanzdienstleister) als Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis. Er befasst sich mit deren konkreten Fragen und Beschwerden zu Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäften, die durch diese Institute getätigt werden. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die «Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman», welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde. Wie man dem Bankenombudsman ein Problem unterbreitet, ist hier beschrieben.

Der Schweizerische Bankenombudsman dient ausserdem als Zentrale Anlaufstelle für Personen, die nach nachrichtenlosen Vermögenswerten bei Schweizer Banken suchen.