

# 2025 in Kürze

## OMBUDSVERFAHREN

Im Editorial erwähnt der Ombudsman, dass sich die Ombudsstelle darüber Gedanken macht, wie KI die Arbeit effizienter machen und deren Qualität weiter verbessern könnte. Im Berichtsjahr waren wir aber vermehrt auch im Zusammenhang mit den uns von Kunden eingereichten Beschwerden wahrnehmbar mit KI konfrontiert. Die Kunden reichen uns immer häufiger Beschwerden ein, welche sie mit Hilfe von KI verfasst haben. Das schafft für die Mitarbeitenden der Ombudsstelle diverse Herausforderungen. Sie werden mit Argumenten konfrontiert, bei denen nicht ersichtlich ist, aus welchen Quellen sie stammen und in welchem Zusammenhang sie ursprünglich verwendet wurden. Zudem ist eine gewisse Tendenz zu beobachten, dass die KI den Vorstellungen der Nutzer entsprechen möchte und bei ihnen teilweise Erwartungen weckt, welche mit den Mitteln des Ombudsverfahrens auf der Grundlage des schweizerischen Rechts nicht erfüllt werden können. So wird die Ombudsstelle relativ oft mit Suchergebnissen konfrontiert, welche ersichtlich aus Rechtsordnungen stammen, welche zum Beispiel in Betrugsfällen Haftungsfragen anders regeln als die schweizerische Rechtsordnung und hierzulande nicht umgesetzt werden können. Schliesslich machen die KI-Tools die Nutzer jeweils darauf aufmerksam, dass sie die automatisch generierten Ergebnisse prüfen müssen. Dieser Aufforderung kommen die Kunden aber in der Regel nicht nach. Die notwendige Prüfung findet durch die Mitarbeitenden der Ombudsstelle statt, welche sich unter den zahlreichen KI-generierten Argumenten auf diejenigen konzentrieren müssen, welche im Vermittlungsverfahren in Betracht gezogen werden können. Aus Gründen der Effizienz können sie sich häufig nicht mit allen vorgebrachten – oftmals auch offensichtlich nicht sachgerechten – Argumenten auseinandersetzen.

Immerhin haben die KI-generierten Beschwerden diejenigen ersetzt, welche von sogenannten «Ghost-writern» für Kunden verfasst wurden und in den letzten Jahren häufig vorkamen. Solche «Ghostwriter» sind Dienstleister, welche sich im Internet anpreisen und Kunden bei der Verfolgung ihrer Ansprüche behilflich sind. Sie traten häufig in Betrugsfällen auf. Meistens verfassten sie gegen Entgelt standardisierte Eingaben, welche die Kunden unter ihrem eigenen Namen einreichten. Diese Eingaben gingen kaum auf den konkreten Sachverhalt ein und enthielten generelle rechtliche Erwägungen, welche Rechtsordnungen aus aller Welt entnommen wurden und auf den konkreten Fall nicht anwendbar waren. Wenn die Mitarbeitenden der Ombudsstelle die Kunden direkt kontaktierten, stellte sich heraus, dass diese die Eingaben oft nicht gelesen oder gar nicht verstanden hatten, weil sie häufig in Englisch abgefasst waren. Solche Eingaben sind praktisch vollständig weggefallen, was für die Ombudsstelle eine Erleichterung darstellt.

Im Berichtsjahr befasste sich der Ombudsman mit einer gegenüber dem Vorjahr gestiegenen Anzahl Fällen aus dem gesamten Bereich der Kundenverhältnisse von Finanzinstituten. Von den 1080 schriftlichen Fällen sind 16 ausgewählte Beispiele auf den Seiten 12 bis 18 zusammengefasst.

In den beiden Fällen im Kapitel «Konto, Sparheft und Schalter / Automat» geht es um die Frage, wer in einer bestimmten Situation berechtigt ist, über ein Bankkonto zu verfügen. Im Fall 2025/01 gab der Liquidator einer Gesellschaft der Bank den Auftrag, das Konto zu saldieren. Diese nahm den Auftrag erst zur Kenntnis, als die Gesellschaft im Handelsregister bereits gelöscht war und verlangte für die Ausführung deren Wiedereintrag. Mit Hilfe des Ombudsman konnte eine pragmatische Lösung gefunden werden.

Der Fall unter der Nummer 2025/02 handelt von einer Witwe, welche gestützt auf einen Ehe- und Erbvertrag die Kontobeziehung ihres verstorbenen Mannes ohne Zustimmung des Miterben saldieren wollte. Der Ombudsman konnte ihr erklären, dass die Zustimmung des Miterben erforderlich war.

Im Bereich des Zahlungsverkehrs kommt es in seltenen Fällen vor, dass eine Zahlung den Empfänger nicht erreicht. Der Ombudsman konnte im Fall 2025/03 vermitteln, dass die Kundin in einer solchen Situation unter den konkreten Bedingungen entschädigt wurde. Leider kann dies in vergleichbaren Fällen nicht immer erreicht werden. Im Fall 2025/04 musste der Ombudsman einen Kartenherausgeber daran erinnern, dass ein Kartenkonto nach Gutschrift des Betrags auf der Monatsrechnung nicht ohne Zustimmung des Kontoinhabers wieder belastet werden kann, wenn die Drittperson, welche die Rechnung bezahlt hat, behauptet, die Zahlung sei irrtümlich erfolgt. Der Fall zeigt auch, dass viele Fälle, welche dem Ombudsman vorgelegt werden, ihren Ursprung nicht im Kundenverhältnis der Bank haben, sondern in Auseinandersetzungen in Gemeinschaften aller Art wie Partnerschaften, Ehen, Erbgemeinschaften oder anderen Personengemeinschaften.

Im Berichtsjahr haben die Betrugsfälle, mit welchen sich der Ombudsman beschäftigen musste, erneut zugenommen. Darunter waren wiederum die Phishing-Fälle prominent. Wesentliche neue Erkenntnisse gab es zu diesem Thema nicht, so dass an dieser Stelle auf die Jahresberichte aus den Vorjahren (ab 2020) verwiesen wird. Zu wiederholen ist, dass die Angriffe der Betrüger in der Regel auf der Kundenseite erfolgen und die Information und Prävention auf Seiten der Kunden deshalb zentral bleibt.

Im Fall 2025/05 gelang es unbekanntem Betrüger, ein neues Mobiltelefon für den Empfang von Sicherheitsmitteilungen im E-Banking des Kunden zu registrieren. Umstritten war, ob dies mit der (unbewussten) Mithilfe des Kunden geschah oder nicht. Auch im Fall 2025/06 gelang es den Betrüger, einen Wechsel des Mobiltelefons vorzunehmen. Sie konnten auf dem neuen Mobiltelefon eine Payment-App des Kunden installieren und verwenden. Der Ombudsman empfahl der Bank, für diesen Prozess eine 2-Faktor-Autorisierung einzuführen. Der Fall 2025/07 zeigt, wie wichtig es ist, dass den Kunden eine gut funktionierende und insbesondere rasch erreichbare Meldemöglichkeit beim Finanzinstitut offensteht, wenn sie realisieren, dass sie Opfer eines Betrugs geworden sind. Der Ombudsman geht dabei vom Grundsatz aus, dass für Dienstleistungen, welche an sieben Tagen rund um die Uhr verfügbar sind, für den Notfall auch eine durchgehend verfügbare Sperrmöglichkeit bestehen sollte. Der Fall 2025/08 behandelt einen Debitkartenbetrug, in welchem der Ombudsman der Bank ein Entgegenkommen nahelegte. Diese war dazu aber nicht bereit. Im Fall 2025/09 führte eine Bank eine betrügerisch erwirkte Zahlung trotz des rechtzeitigen Widerrufs durch den betrogenen Kunden aus. Der Ombudsman konnte eine vollumfängliche Entschädigung des Kunden erwirken.

Im Kapitel «Kredite» sah der Ombudsman erstmals seit dem Ende der hartnäckigen Negativzinssituation wieder einen Fall (2025/10), bei dem eine Bank bei der Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung für eine vorzeitig zurückbezahlte Festzinshypothek einen negativen Wiederanlagesatz anwendete. Nach der Intervention des Ombudsman erhöhte die Bank den negativen Wiederanlagesatz auf 0%. Im Fall 2025/11 verlangte die Bank von den Kunden eine Vorfälligkeitsentschädigung, nachdem diese im Rahmen eines Beratungsgesprächs zum Teil langjährige Festhypotheken abgeschlossen hatten, und die Liegenschaft danach nicht erwerben konnten, weil der Kanton ein gesetzliches Vorkaufsrecht ausübte. Im Fall 2025/12 verweigerte die Bank bei einem Verkauf der Liegenschaft die ursprünglich

zugessagte Übertragung der Festhypothek auf den Käufer. Der Ombudsman konnte ein direktes Gespräch vermitteln, in welchem die Parteien eine Kompromisslösung für die in Rechnung gestellte Vorfälligkeitsentschädigung fanden. Schliesslich erhält der Ombudsman regelmässig Anfragen von Kunden, welche befürchten, die Finanzierung ihrer Liegenschaft im Rentenalter sei womöglich nicht gesichert. Im Fall 2025/13 wird eine solche Anfrage beschrieben.

Unter dem Kapitel «Börse und Depot» beschreibt der Fall 2025/14 eine Situation, bei der Kunden mit strukturierten Produkten Verluste erlitten. Sie machten die Bank für mangelnde Beratung und Risikoaufklärung verantwortlich. Diese erklärte, die Produkte seien im Rahmen eines «Execution-only-Verhältnisses» erworben worden und nicht im Rahmen einer Anlageberatung. Der Ombudsman kam zum Schluss, dass die Bank auch die höheren Pflichten einer Anlageberatung erfüllt hätte und der Verlust von den Kunden getragen werden musste. Im Fall 2025/15 verlangte die Kundin Schadenersatz für Verluste mit einem strukturierten Immobilienprodukt. Der Ombudsman erachtete nach Abwägung der Argumente beider Parteien ein Vermittlungsverfahren als aussichtslos.

Im Fall 2025/16 hat die Bank über Jahre vergessen, Sonderkonditionen umzusetzen. Umstritten war, für wie lange die Bank rückerstattungspflichtig war. Der Kunde war mit dem Kompromissvorschlag der Bank nicht einverstanden. Im Ombudsverfahren hat sich die Bank zu einem weitergehenden Entgegenkommen bereit erklärt, welches der Ombudsman dem Kunden zur Annahme empfahl. Der Kunde hat auf die Empfehlung leider nicht reagiert, so dass keine Vergleichslösung zustande kam.

## ZAHLEN UND FAKTEN

**Behandelt und abgeschlossen** hat der Ombudsman im Berichtsjahr total 2575 Fälle, davon 1495 mündliche und 1080 schriftliche Fälle. Dies entspricht einer Zunahme der Anzahl abgeschlossener Fälle von 4 % gegenüber dem Vorjahr (2475 Fälle), oder 5 % weniger bei den mündlichen und 20 % mehr bei den schriftlichen Fällen.

Der Ombudsman wandte sich in 319 Fällen an das Finanzinstitut, was einem Anteil von 30 % am Total aller schriftlichen Fälle entspricht. In 174 Fällen oder 55 % dieser Interventionen erachtete der Ombudsman nach vertiefter Faktenanalyse ein **Entgegenkommen des Finanzinstituts** als angezeigt. In 98 % dieser Fälle hat sich das Finanzinstitut der Meinung des Ombudsman angeschlossen und ist den Kunden entgegengekommen.

55 % der Ansprecher kamen aus der **Deutschschweiz**, gefolgt von 23 % mit einer **ausländischen Herkunft**. Der Anteil der Ansprecher aus der **französischen Schweiz** blieb mit 19 % in etwa stabil, der Anteil aus der **italienischen Schweiz** ebenso mit 3 %.

In insgesamt 90 % der Fälle mit einem definierten **Streitwert** lag dieser unter 100 000 CHF.

Die durchschnittliche **Bearbeitungsdauer** der schriftlichen Fälle hat sich im Berichtsjahr trotz einer weiteren starken Zunahme der Fallzahlen nur leicht verändert. So erhielten 58 % (Vorjahr 60 %) der Ansprecher innerhalb eines Monats eine abschliessende Antwort.

## Überblick nach Sachgebieten

Aufgeteilt nach Sachgebiet betrafen 72 % der 1080 erledigten schriftlichen Fälle den Bereich **«Konto, Zahlungsverkehr, Karten»**. Dieses Sachgebiet nahm in absoluten Zahlen um 21 % zu. Die häufigste Problemursache auf diesem Sachgebiet mit 304 Fällen (+ 15 %) stellte das Thema Betrug dar, nach 264 (2024), 226 (2023) und 120 (2022) Fällen in den Vorjahren. Dies entspricht einer Zunahme von 253 % in 4 Jahren. Abwicklungsfragen standen in 169 und eine Restriktion des Finanzinstituts\* in 110 Fällen im Zentrum. Bei 64 Streitigkeiten handelte es sich um Gebührenfragen.

In 10 % bzw. 108 der schriftlichen Fälle befasste sich der Ombudsman mit Beschwerden im Zusammenhang mit **«Kredit und Hypotheken»**. Grösstes Teilgebiet bildeten mit beinahe 50 % der Fälle wiederum die Festhypotheken, bei denen Streitigkeiten im Zusammenhang mit Gebühren, vornehmlich Vorfälligkeitsentschädigungen, im Vordergrund standen.

98 oder 9 % aller schriftlichen Fälle konnten dem Sachgebiet **«Börse, Depot»** zugeordnet werden. Vornehmliche Problemursache war in 46 % der Fälle eine fehlerhafte oder unvollständige Abwicklung von Aufträgen.

68 oder 7 % aller schriftlichen Fälle bezogen sich auf das Sachgebiet **«Anlageberatung, Vermögensverwaltung»**. Diese Fälle nahmen gegenüber dem Vorjahr um 3 % leicht ab. Kunden, welche sich über Fehler bei der Beratung oder wegen Abwicklungsproblemen beschwerten, standen mit je 35 % im Zentrum.

## Überblick aller Problemursachen

Wie im Vorjahr standen Betrugsfälle am häufigsten im Fokus aller schriftlichen Beschwerden, welche an den Ombudsman gerichtet wurden. Deren Anzahl stieg nochmals um 17 % (im 2024 bereits 15 % gegenüber 2023) und überragt mit 316 Fällen die 258 Fälle im Bereich Abwicklung. Die Seite 22 zeigt einen Überblick über die Problemursachen aller erledigten schriftlichen Fälle, aufgeteilt nach Sachgebieten.

Detaillierte «Zahlen und Grafiken» sind auf den Seiten 19 bis 23 ersichtlich.

\*Die Problemursache «Restriktion Finanzinstitut» trifft jeweils dann zu, wenn ein Institut die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung, den Abschluss eines Geschäfts, die Erbringung einer Dienstleistung oder die Befolgung einer Weisung ablehnt.

## **ÖFFENTLICHKEITSARBEIT**

Die Medienkonferenz fand am 21. Mai 2025 als Webcast statt, die Resonanz war sehr gut. Im Zentrum des Referats des Bankenombudsman stand die markante Zunahme bei den Vermittlungsgesuchen, insbesondere im Zusammenhang mit den schon in den Vorjahren mehrfach thematisierten Betrugsfällen. Vor und nach der Medienkonferenz war die Anzahl der Medienanfragen hoch. Der Bankenombudsman konnte seine Botschaften in Form von Interviews und Sachbeiträgen verschiedentlich in die Berichterstattung einbringen.

Die meisten der regelmässig abgehaltenen Sitzungen, wie z. B. die der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) oder des Weltverbands der Finanzdienstleistungsombudsstellen (INFO Network), fanden online statt. Einzig die INFO Network-Jahreskonferenz wurde physisch durchgeführt und bot eine wertvolle Gelegenheit für den Ombudsman, sich international auszutauschen und zu vernetzen. Inhaltlich fokussierte die Konferenz auf die Betrugsproblematik und auf verschiedene Möglichkeiten, KI-Anwendungen in die Fallbearbeitung zu integrieren, um diese effizienter zu gestalten.

Wie jedes Jahr engagierten sich Vertreter der Ombudsstelle auch im Berichtsjahr wieder an öffentlichen Vorträgen sowie Lehrveranstaltungen an Hochschulen.

## **KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE**

Seit 1996 ist der Bankenombudsman neben seiner Tätigkeit als Informations- und Vermittlungsstelle auch als zentrale Anlaufstelle für die Suche nach kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten zuständig. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er im Berichtsjahr 485 (im Vorjahr 485) neue Suchanfragen erhalten, die sich jeweils auf Vermögenswerte eines oder mehrerer vermuteter Bankkunden bezogen. Von diesen wurden 460 (Vorjahr 472) als ausreichend legitimiert betrachtet. 538 (Vorjahr 534) vermutete Bankkunden wurden mit der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte abgeglichen. Daraus ergaben sich Vermögenswerte von insgesamt 33 kontaktlosen Kundenbeziehungen, die berechtigten Personen zugänglich gemacht werden konnten. Diese 33 Beziehungen betrafen Konto-/Depotwerte von 12,1 Millionen CHF und den Inhalt von 7 Schrankfächern. Drei dieser Beziehungen entfielen auf Suchanfragen, die von Berechtigten bereits in einem der Vorjahre eingereicht und von der Anlaufstelle seither pendent gehalten worden waren, bei denen die Kontaktlosmeldung durch die Bank aber erst im Verlaufe des Berichtsjahrs erfolgte.

Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 772 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen Werte von insgesamt 157,3 Millionen CHF sowie den Inhalt von 82 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben sind auf den Seiten 24 und 25 ersichtlich.

Vertreter der Bankenombudsstelle sind Teil der Arbeitsgruppe Narilo der Schweizerischen Bankiervereinigung. Diese widmet sich der Koordination, der Lösung von Problemen und der Verbesserung der Abläufe rund um das Thema kontakt- und nachrichtenlose Vermögenswerte. Die Arbeitsgruppe hat sich im Berichtsjahr mehrmals getroffen.

Nähere Informationen zu den massgeblichen Richtlinien und Möglichkeiten einer Suche nach Vermögenswerten bei Banken in der Schweiz: [www.bankingombudsman.ch/kontosuche](http://www.bankingombudsman.ch/kontosuche).