



## JAHRESBERICHT 2025

Die Stiftung hat den Zweck, mit einem Ombudsman Kunden von Mitgliedsinstituten der Schweizerischen Bankiervereinigung sowie von weiteren mit der Schweizerischen Bankiervereinigung zu diesem Zweck affilierten Instituten eine neutrale und unabhängige Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis zur Verfügung zu stellen. Die Tätigkeit des Ombudsman erstreckt sich auf das ganze Gebiet der Schweiz. Gestützt auf Artikel 7.1 der Verfahrensordnung für den Schweizerischen Bankenombudsman informiert der Ombudsman mindestens einmal jährlich über seine Tätigkeit (Jahresbericht, Pressekonferenz).



# Inhalt

**4 Editorial**

**6 Überblick in Zahlen**

**7 2025 in Kürze**

## **Ausgewählte Fälle**

**12** Konto, Sparheft und Schalter/Automat

**13** Zahlungsverkehr

**14** Betrug

**16** Kredite

**18** Börse und Depot

**18** Gebühren

**19 Zahlen und Grafiken**

**24 Kontakt- und nachrichtenlose  
Vermögenswerte**

**26 Geschäftsstelle**

**27 Stiftung**

# Editorial

2025 war ein turbulentes Jahr. Wir erlebten den schrittweisen Abschied von der regelbasierten Weltordnung und die damit einhergehenden geopolitischen Spannungen und zeitweisen Verwerfungen an den Finanzmärkten. Mit Blick auf unsere interne Statistik wurde ausserdem klar, dass die Betrugswelle im Bereich Kartenzahlungen und Online-Banking nicht gestoppt werden konnte, auch wenn sich das Wachstum insgesamt verlangsamt hat. Es ist zu befürchten, dass uns diese Probleme mit all ihren schmerzhaften Konsequenzen für die Betroffenen auf hohem Niveau erhalten bleiben. Auch insgesamt sind die Fallzahlen weiter gestiegen. Vor allem die schriftlichen und damit arbeitsintensiven Fälle haben in der Berichtsperiode mit 20% nochmals markant zugenommen.



Und damit nicht genug: wir hatten im letzten Jahr mit krankheitsbedingten Ausfällen bei den Mitarbeitenden zu kämpfen. Angesichts der weiter gestiegenen Fallzahlen war das für unsere kleine Organisation eine Zerreissprobe. Ganz nach dem Motto «never miss a good crisis» haben wir versucht, unsere Arbeitsweise, Prozesse und Strukturen kritisch zu hinterfragen und nach Verbesserungen zu suchen. Trotz der zahlreichen, bereits in den letzten Jahren vorgenommenen Optimierungen ist uns dies gelungen. So haben wir die Organisation flexibler aufgestellt und die Verantwortungsbereiche einzelner Mitarbeiter deutlich erweitert. Ohne die Offenheit und den grossartigen Einsatz des ganzen Teams wäre dies nicht möglich gewesen.

Wir haben diese Turbulenzen ausserdem zum Anlass genommen, darüber nachzudenken, wie wir uns auf solche Herausforderungen künftig besser vorbereiten könnten. Angesichts des kleinen Teams und der bestehenden Budgetrestriktionen haben wir vor allem nach Wegen gesucht, wie wir unsere Prozesse skalierbarer machen können. Als Organisation sollten wir zumindest bis zu einem gewissen Grad in der Lage sein, Schwankungen bei den Fallzahlen ohne zusätzliches Personal aufzufangen.

Es liegt auf der Hand, dass geeignete KI-Anwendungen da eine wesentliche Rolle spielen könnten. Wir sind diesbezüglich beim Bankenombudsman in einer herausragend guten Ausgangslage. Nach mehr als 30 Jahren Tätigkeit als Ombudsstelle verfügen wir über grosse Datenmengen, welche unsere Entscheidungen, sowie die Art und Weise zu korrespondieren, gut dokumentieren. Noch stehen wir am Anfang und es sind zahllose Fragen auch juristischer Natur zu klären. Auch darf man sich nicht vom Hype bzw. von den Verheissungen der Künstlichen Intelligenz blenden lassen. Aber erste Abklärungen und Versuche haben gezeigt, dass nicht nur Effizienzgewinne grundsätzlich möglich sind, sondern auch qualitativ Fortschritte zu erwarten wären, da die Homogenität unserer Einschätzungen verbessert werden kann.

Auch personell wurden in der Berichtsperiode Weichen gestellt. Mit Rolf Wüest verlässt uns ein stellvertretender Bankenombudsman und langjähriges Mitglied des Fallbearbeitungsteams. Er tritt seine wohlverdiente Pensionierung an. Sein grosses Fachwissen und seine breite Erfahrung werden uns bestimmt fehlen. Ein besonderer Dank gebührt ihm für seinen grossen Einsatz beim Gesetzgebungsprozess zum Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG).

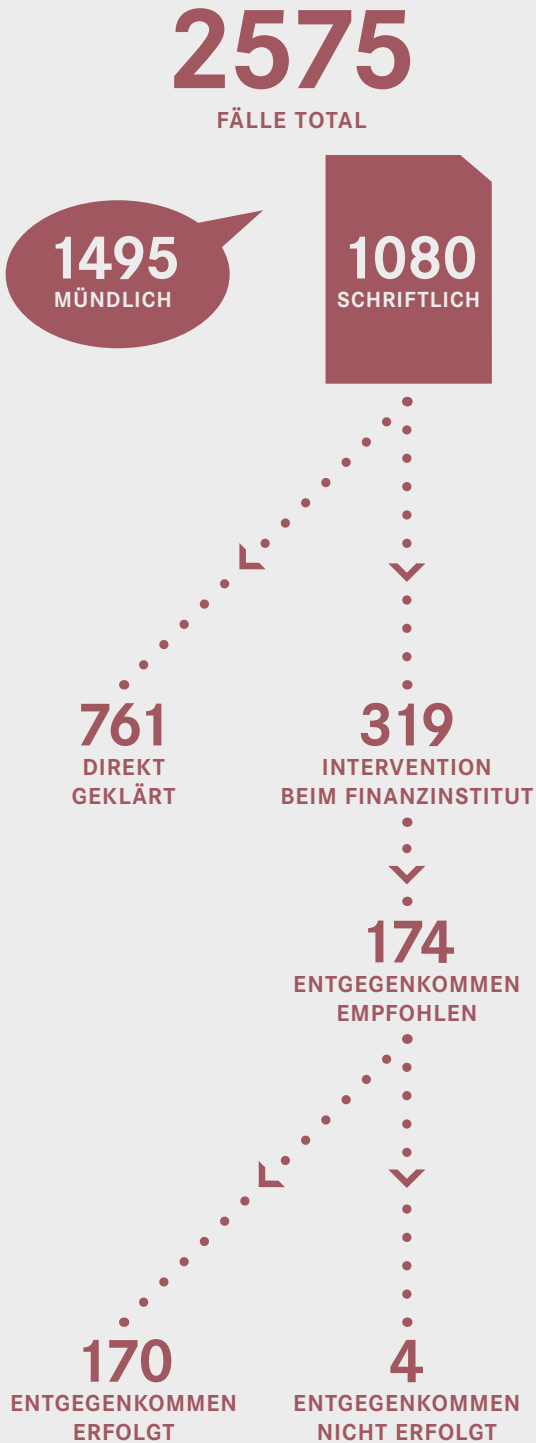
Ich bedanke mich beim ganzen Team, das in diesem schwierigen Jahr Ausserordentliches geleistet und sich täglich dafür eingesetzt hat, Bankkundinnen und -kunden unbürokratisch und effektiv zu helfen. Mein Dank richtet sich an den Stiftungsrat für seine Unterstützung sowie an unsere Gesprächspartner bei den Banken. Nicht zuletzt danken wir allen weiteren Beteiligten, deren Beitrag mitgeholfen hat, die täglich anfallenden Fragestellungen und Herausforderungen erfolgreich zu bewältigen.



Andreas Barfuss  
Ombudsman

# Überblick in Zahlen

## ABGESCHLOSSENE FÄLLE 2025 IN ABSOLUTEN ZAHLEN



## SUCHANFRAGEN 2025 «NACHRICHTENLOSE VERMÖGEN»



# 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 Risikoauflärung 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 Hypothek»**. 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).

# Ausgewählte Fälle

## KONTO, SPARHEFT UND SCHALTER / AUTOMAT

### **Kontoschliessung bei gelöschter Gesellschaft – eine pragmatische Lösung**

Nach der Liquidationsanordnung seiner Gesellschaft beantragte der geschäftsführende Gesellschafter und Liquidator der GmbH bei der Bank, das Kontokorrentkonto dieser Gesellschaft zu saldieren und den Saldo auf sein privates Konto zu übertragen, noch bevor die Firma im Handelsregister gelöscht wurde. Die Bank hat die Weisungen des Gesellschafters ohne Erklärung nicht beachtet. Nach der Löschung der Gesellschaft wiederholte der Gesellschafter seine Anweisungen. Die Bank war nur bereit, diese auszuführen, wenn die Gesellschaft vorgängig wieder im Handelsregister eingetragen würde. Auf Intervention des Ombudsmann willigte die Bank ein, den Saldo des Gesellschaftskontos auf das Privatkonto des Kunden zu transferieren, ohne dass dieser dazu verpflichtet wurde, die Gesellschaft wieder einzutragen.

[WEITERLESEN FALL 2025/01](#)

### **Zustimmungserfordernis aller Erben für die Saldierung eines Nachlasskontos bei Vorliegen eines Ehe- und Erbvertrags mit einer Meistbegünstigungsklausel**

Eine Witwe wollte die Konten ihres verstorbenen Ehemannes ohne Zustimmung ihres Sohnes und Mit-erben saldieren. Sie berief sich auf einen Ehe- und Erbvertrag, der sie maximal begünstigte und ihr neben dem Eigentum an der verfügbaren Quote von 3/16 die Nutzniessung am gesamten übrigen Teil des Nachlasses zuwies. Die Teilung der Erbschaft sollte gestützt auf den Ehe- und Erbvertrag erst nach dem Tod des zweitversterbenden Ehegatten erfolgen. Die Bank verlangte jedoch für die Saldierung des Nachlasskontos die Zustimmung beider im Erbschein aufgeführten Erben, d. h. der Witwe und des Sohnes. Nachdem die Bank ihre Haltung zunächst nicht begründet hatte, wandte sich die Witwe an den Ombudsman. Dieser bat die Bank um eine Stellungnahme. Die Bank erläuterte daraufhin ihre rechtliche Position und verwies auf die gesetzlichen Bestimmungen zur Universalsukzession und der Erben-gemeinschaft. Der Ombudsman konnte die Argumentation der Bank nachvollziehen und schloss das Verfahren mit einem erläuternden Bescheid an die Witwe ab.

[WEITERLESEN FALL 2025/02](#)

## ZAHLUNGSVERKEHR

### **Internationaler Geldtransfer wird nach dessen Stornierung dem Kundenkonto nicht wieder gutgeschrieben**

Eine Kundin hatte zur Bezahlung eines Anwalts im Ausland eine dringende Überweisung von 5400 CHF getätigt. Der Betrag war innerhalb der erwarteten Frist nicht beim Empfängerkonto eingegangen, weshalb sich die Kundin bei ihrer Bank meldete. Die Bank bestätigte ihr, der Überweisungsauftrag könne gelöscht werden, weil das Geld noch nicht auf dem Konto des Begünstigten gutgeschrieben worden sei. Sie versicherte ihr auch, dass der Betrag aus der Überweisung ihrem Konto erneut gutgeschrieben werde. Trotz Zusicherung der Bank vergingen weitere Monate, ohne dass der Betrag dem Konto der Kundin wieder gutgeschrieben wurde. Da es ihr trotz verschiedener Kontakte mit der Bank nicht gelang, das Problem zu klären, wandte sich die Kundin an den Ombudsman. Dieser intervenierte bei der Bank, um die Wiederaufnahme des Dialogs zwischen den Parteien zu ermöglichen. Dank dieser Vermittlung konnten die Parteien eine Einigung erzielen, und der Betrag wurde der Kundin zurückbezahlt.

**WEITERLESEN FALL 2025/03**

### **Rückbelastung von Gutschriften auf einem Kreditkartenkonto ohne Einverständnis der Karteninhaberin**

Eine Kundin beanstandete, dass ein Kreditkartenanbieter zwei bereits gutgeschriebene Zahlungen ohne ihr Einverständnis rückbelastet hatte, nachdem der Überweiser diese via seine mit der Zahlung beauftragte Bank als irrtümlich getätigt zurückgefordert hatte. Der Kreditkartenanbieter erachtete die Rückbelastung unter den gegebenen Umständen als rechtmässig und bezeichnete dieses Vorgehen als im Einklang mit den bestehenden branchenüblichen Prozessen. Der Ombudsman schätzte das Vorgehen des Kreditkartenanbieters als nicht korrekt ein und bat ihn, den Fehler zu korrigieren. Der Kreditkartenanbieter folgte der Empfehlung des Ombudsman und schrieb die Beträge dem Kundenkonto wieder gut. Die Kundin trat im Gegenzug ihre Ansprüche gegen den Überweiser an den Kreditkartenanbieter ab.

**WEITERLESEN FALL 2025/04**

## BETRUG

### **Betrügerische E-Banking-Zahlung mit bestrittener 2-Faktor-Autorisierung**

Der Kunde wandte sich nach einem Betrugsvorfall an den Bankenombudsman, bei dem über sein E-Banking ein Betrag von knapp 22 000 CHF an einen neuen Empfänger überwiesen worden war. Er machte geltend, die Bank habe ihre Sorgfaltspflichten verletzt, da er die Zahlung an den neuen Empfänger nicht auf einem separaten Gerät habe bestätigen müssen und schloss daraus, dass im E-Banking eine Sicherheitslücke bestand. Die Bank stellte sich auf den Standpunkt, der Kunde habe den Betrügern bei einem Phishingangriff die Zugangsdaten zu seinem E-Banking mitgeteilt. Diese hätten danach ein neues Gerät für den Empfang von sicherheitsrelevanten Mitteilungen installiert, was der Kunde auf dem alten registrierten Gerät habe bestätigen müssen. Damit hätten die Betrüger die Möglichkeit gehabt, die Zahlung zu erfassen und auf dem neuen Gerät auch zu bestätigen, ohne dass der Kunde dies merkte. Der Ombudsman prüfte die Argumente beider Seiten und holte eine detaillierte Stellungnahme der Bank zum Ablauf der Ereignisse ein. Gestützt auf die Erklärung der technischen Abläufe kam er zum Schluss, dass die Schadensursache der Einfluss- und Risikosphäre des Kunden zuzurechnen sei und der Schaden deshalb aufgrund der vertraglichen Haftungsregelung von ihm getragen werden müsse. Weitere Vermittlungsbemühungen erschienen aussichtslos, und das Verfahren wurde mit einem erläuternden Bescheid abgeschlossen.

[WEITERLESEN FALL 2025/05](#)

### **Betrügerische Transaktionen mit einer Bezahl-App, die mit einer neuen Telefonnummer verknüpft wurde**

Der Kunde wandte sich aufgrund von vier betrügerischen Transaktionen von total 200 CHF via einer Bezahl-App an den Ombudsman. Diese Zahlungen erfolgten nach dem Verknüpfen eines neuen Mobiltelefons mit der Bezahl-App. Die Bank verweigerte jede Erstattung, weil diese Verknüpfung die Verwendung vertraulicher Daten voraussetze, deren Geheimhaltung ausschliesslich im Verantwortungsbereich des Kunden liege. Der Kunde bestritt diese Auffassung und wies darauf hin, dass er keine Sicherheitsmeldungen erhalten habe, welche ihn auf die Verknüpfung der Bezahl-App mit einem neuen Mobiltelefon hingewiesen hätten und eine solche ohne verstärkte Sicherheitsmassnahmen möglich sei. Der Ombudsman prüfte, ob das von der Bank angewendete Sicherheitsniveau angemessen und verhältnismässig war. In der Folge empfahl er dem Institut, das entsprechende Sicherheitsniveau zu prüfen sowie eine gütliche Lösung unter Berücksichtigung der behaupteten Sicherheitsmängel in Erwägung zu ziehen. Die Bank war bereit, dem Kunden eine Entschädigung von 100 CHF zu zahlen. Sie hat auch zugestimmt, ihr Sicherheitsniveau betreffend die Bezahlfunktionen zu prüfen.

[WEITERLESEN FALL 2025/06](#)

### **Betrug mit Bezahl-App nach Inserierung von Waren auf einem Kleinanzeigenportal**

Der Kunde wurde Opfer eines sogenannten Kleinanzeigenbetrugs. Unbekannte Täter zeigten Interesse an Waren, welche der Kunde zum Verkauf auf einer Kleinanzeigenplattform inseriert hatte. Sie verlangten von ihm Informationen, um angeblich den Kaufpreis für die inserierten Waren zu bezahlen. Dabei erschlichen sie vom Kunden vertrauliche Daten, welche es ihnen erlaubten, seine Bezahl-App auf einem fremden Mobilgerät zu installieren. Der Kunde reagierte sofort auf eine Warn-SMS der Bank, welche ihn darüber informierte, dass die Bezahl-App auf einem fremden Gerät installiert worden war. Die darauf angegebene Nummer war aber zu dieser Tatzeit nicht mehr besetzt. Als er die Bank auf anderem Weg erreichte, wurde nur seine Karte, nicht aber die Bezahl-App gesperrt. Die Täter konnten via die Bezahl-App Transaktionen über insgesamt 4300 CHF tätigen. Nachdem der Kunde bei der Bank reklamierte, war diese lediglich zu einem kleinen Entgegenkommen bereit. Der Ombudsman konnte erreichen, dass die Bank ihr Vergleichsangebot auf rund 50 % des Schadensbetrags erhöhte. Der Kunde nahm das verbesserte Vergleichsangebot an.

**WEITERLESEN FALL 2025/07**

### **Debitkartenbetrug nach Registrierung der Karte in einer Bezahl-App**

Betrüger nutzten die Debitkarte einer Kundin für zwei Zahlungen, nachdem sie die Karte in einer Bezahl-App registriert hatten. Die Bank verweigerte eine Entschädigung mit der Begründung, die Aktivierung sei nur unter Verwendung der Kartendaten und eines SMS-Codes möglich gewesen, welcher der Kundin auf ihr dafür registriertes Mobiltelefon gesendet worden war. Die Kundin machte geltend, sie habe dieses SMS wegen des ihr unbekanntem Absenders nicht einordnen können und deshalb nicht weiter beachtet. Zudem beanstandete sie, dass die Bank die Debitkartenzahlung nach der Betrugsmeldung ausgeführt hatte. Diese sei zum Zeitpunkt der Meldung erst als provisorisch bezeichnet gewesen. Die Bank war der Ansicht, der Schaden sei wegen einer Sorgfaltspflichtverletzung der Kundin entstanden und verweigerte ein Entgegenkommen. Der Ombudsman musste das Verfahren ohne Vermittlungslösung beenden.

**WEITERLESEN FALL 2025/08**

### **Ausgeführter Zahlungsauftrag trotz rechtzeitiger Betrugsmeldung und Widerruf**

Der Kunde wurde Opfer eines Betrugs und erteilte der Bank im Zusammenhang damit einen Zahlungsauftrag über einen Betrag von rund 900 CHF. Da sein Konto nicht gedeckt war, terminierte er die Zahlung auf einen späteren Zeitpunkt. Noch am selben Tag erkannte der Kunde den Betrug und informierte die Bank, dass der Auftrag nicht ausgeführt werden dürfe. Zudem liess er seine Karte sperren und eine neue ausstellen. Trotz dieser Meldung wurde die Zahlung ausgeführt. Die Bank lehnte eine Haftung zunächst ab und machte geltend, der Auftrag sei nicht terminiert gewesen und der Kunde habe sich zu spät gemeldet. Der Ombudsman erachtete die Darstellung des Kunden als plausibel und wies auf Unstimmigkeiten in der Argumentation der Bank hin. Auf sein Vermittlungersuchen hin überprüfte die Bank den Fall erneut und kam dem Kunden schliesslich vollumfänglich entgegen.

**WEITERLESEN FALL 2025/9**

## KREDITE

### **Vorfälligkeitsentschädigung für eine vorzeitig zurückbezahlte Festhypothek auf der Grundlage eines negativen Wiederanlagesatzes**

Ein Ehepaar zahlte seine Festhypothek vorzeitig zurück und musste eine Vorfälligkeitsentschädigung bezahlen, die fast doppelt so hoch ausfiel wie ursprünglich berechnet. Die Bank hatte die Vorfälligkeitsentschädigung auf der Grundlage eines negativen Wiederanlagesatz von  $-0,08\%$  berechnet. Der Ombudsman hinterfragte diese Berechnung. Die Bank erklärte diese und zeigte sich vergleichsweise bereit, die Vorfälligkeitsentschädigung mit einem Wiederanlagesatz von  $0\%$  zu berechnen, was zu einer Reduktion der Vorfälligkeitsentschädigung um rund 2500 CHF führte, welche sie den Kunden zurückbezahlte.

**WEITERLESEN FALL 2025/10**

### **Vorfälligkeitsentschädigung für eine nicht ausbezahlte Hypothek nach Ausübung eines gesetzlichen Vorkaufsrechts durch den Kanton**

Ein Ehepaar schloss einen notariell beurkundeten Kaufvertrag für eine Villa mit einem Preis von über 2 Millionen CHF ab und unterzeichnete für die Finanzierung des Kaufs mit der Bank einen Hypothekarvertrag über 1,8 Mio. CHF. Der Kanton übte danach sein gesetzliches Vorkaufsrecht zu einem deutlich tieferen Preis aus, so dass der Immobilienkauf scheiterte. Die abgeschlossene Hypothek konnte nicht ausbezahlt werden. Die Bank forderte von den Kunden eine Vorfälligkeitsentschädigung von rund 50 000 CHF. Die Kunden wandten sich an den Ombudsman und machten eine Falschberatung durch die Bank geltend. Nach Prüfung der Unterlagen und Vermittlung durch den Ombudsman einigten sich die Parteien auf eine Reduktion der Vorfälligkeitsentschädigung auf die Hälfte des geltend gemachten Betrags.

**WEITERLESEN FALL 2025/11**

### **Verweigerte Übertragung einer laufenden Festhypothek auf die Käufer der Liegenschaft**

Die Kunden hatten im Rahmen einer Erbteilung eine Liegenschaft übernommen, die seit Jahren bei derselben Bank finanziert war. In der Folge schlossen sie mehrere langfristige Festhypotheken ab. Nach Darstellung der Kunden hatte die Bank zugesichert, dass diese Hypotheken bei einem späteren Verkauf von einem Käufer mit ausreichender Bonität übernommen werden könnten. Als die Liegenschaft veräussert werden sollte, kam es aus Sicht der Kunden aufgrund des Verhaltens der Bank nicht zu einer solchen Übernahme. Die Bank verlangte daraufhin eine Vorfälligkeitsentschädigung. Die Kunden hielten diese Forderung für unbegründet und wandten sich erfolglos an die Bank. Der Ombudsman nahm sich der Angelegenheit an und leitete ein Vermittlungsverfahren ein. In der Folge kam es zu Gesprächen zwischen der Bank und den Kunden, die in einer einvernehmlichen Lösung mündeten. Die Bank reduzierte die Vorfälligkeitsentschädigung um die Hälfte. Die Kunden erklärten sich mit diesem Ergebnis zufrieden und sahen ihre Interessen angemessen berücksichtigt.

**WEITERLESEN FALL 2025/12**

### **Hypothekenerneuerung im Rentenalter und Tragbarkeitsregeln**

Der 80-jährige Kunde wandte sich besorgt an den Ombudsman. Seine Hypothek werde 2027 auslaufen, und er fürchtete, dass sie mangels Tragbarkeit nicht mehr erneuert würde. Zusammen mit seiner etwas älteren Ehefrau hatte er die in der Presse publizierten Äusserungen der FINMA zur Hypothekarvergabe der Banken verfolgt. Die FINMA kritisierte die vielen Exception-to-Policy-Fälle in den Hypothekarportfolios der Banken, bei denen die massgebenden Regeln nicht eingehalten werden. Diese Berichte hatten seine Sorge verstärkt, dass seine eigene Finanzierung gefährdet sein könnte.

**WEITERLESEN FALL 2025/13**

## BÖRSE UND DEPOT

### Verlust mit einem strukturierten Produkt (Barrier Reverse Convertible)

Eine Kundin machte gegenüber ihrer Bank geltend, sie sei beim Erwerb eines Barrier Reverse Convertible ungenügend beraten worden und verlangte eine hälftige Beteiligung am erlittenen Verlust. Die Bank bestritt eine Beratungspflicht, verwies auf ein langjähriges «Execution-only-Verhältnis» sowie die Anlageerfahrung der Kundin und ihres Bevollmächtigten und verweigerte ein Entgegenkommen. Der Bankenombudsman kam zum Schluss, dass kein Fehlverhalten der Bank vorlag und schloss den Fall deshalb mit einem erläuternden Bescheid an die Kundin ab.

[WEITERLESEN FALL 2025/14](#)

### Verluste mit einem von der Bank empfohlenen strukturierten Immobilienprodukt

Eine Kundin hatte 2007 auf Empfehlung ihres Kundenberaters 100 000 USD in ein strukturiertes Produkt auf einen globalen Immobilienfonds investiert. Infolge der Finanzkrise 2008 wurde der Fonds illiquid und musste liquidiert werden. Die Kundin erhielt lediglich rund 60 % ihres Einsatzes zurück. Sie machte geltend, das Produkt sei für sie nicht angemessen gewesen und der Berater habe ihr eine Kapitalgarantie zugesichert. Die Bank wies die Forderung zurück. Sie bestritt, dass der Berater der Kundin für das Produkt eine Kapitalgarantie zugesichert hatte und erachtete die Empfehlung des Produkts als angemessen. Zudem machte sie die Verjährung allfälliger Schadenersatzansprüche geltend. Zusätzlich verwies die Bank auf die positive Gesamtperformance des Portfolios der Kundin. Der Ombudsman erachtete ein Vermittlungsverfahren nach Abwägung der Argumente der Parteien als aussichtslos und schloss den Fall mit einem erläuternden Bescheid an die Kundin ab.

[WEITERLESEN FALL 2025/15](#)

## GEBÜHREN

### Nicht umgesetzte Sonderkonditionen für Mandatsgebühren

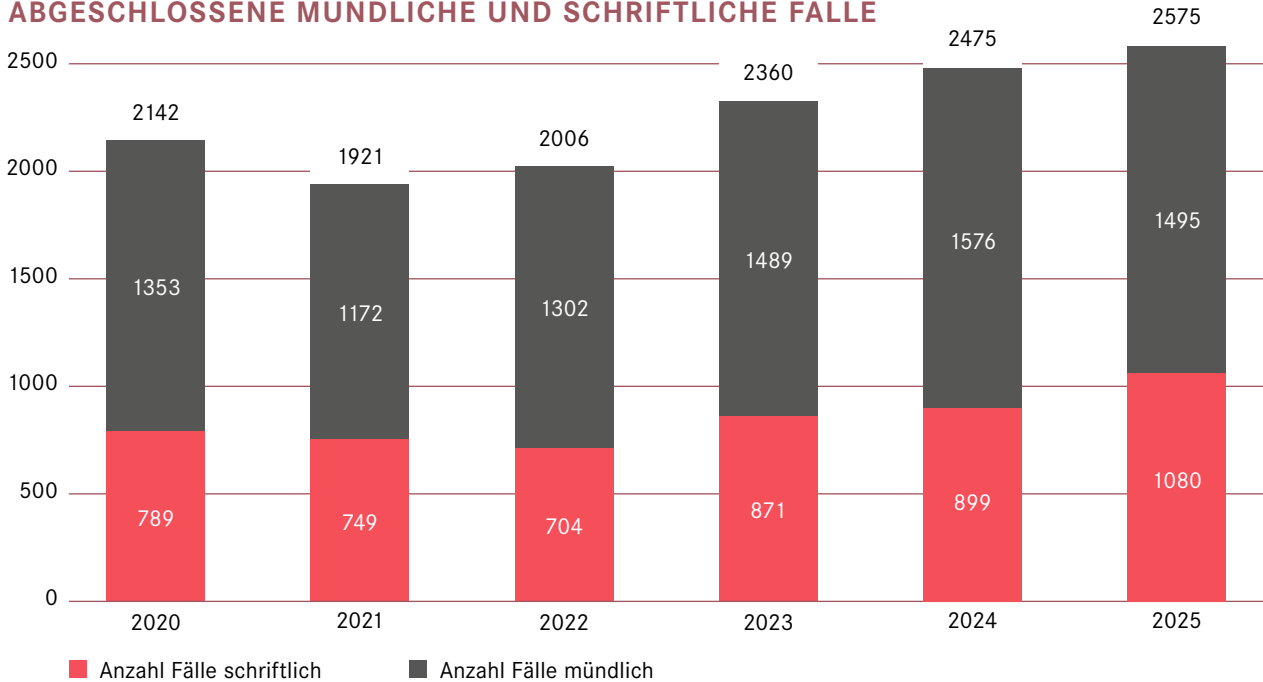
Ein Kunde wandte sich an den Ombudsman, weil eine mit der Bank vereinbarte Reduktion der Mandatsgebühren während annähernd 10 Jahren nicht umgesetzt worden war. Die Bank hatte ihm gegenüber einen Fehler eingeräumt, machte jedoch geltend, die Sonderkonditionen seien zeitlich beschränkt gewesen, und der Kunde habe die Abrechnungen jahrelang widerspruchlos akzeptiert. Sie unterbreitete dem Kunden ein Vergleichsangebot mit teilweiser Rückerstattung und künftigen Vergünstigungen. Der Kunde war damit nicht einverstanden und verlangte die vollständige Rückerstattung der aus seiner Sicht in der Vergangenheit zu viel belasteten Gebühren. Der Ombudsman machte die Bank auf die von ihm in Gebührenstreitigkeiten angewendeten Grundsätze aufmerksam und bat sie, den Fall noch einmal zu prüfen. Die Bank erhöhte daraufhin ihr Vergleichsangebot. Der Ombudsman unterbreitete dem Kunden das erhöhte Vergleichsangebot und empfahl ihm dessen Annahme. Der Kunde liess das Schreiben des Ombudsman unbeantwortet. Der Fall musste deshalb ohne Vermittlungsergebnis abgeschlossen werden.

[WEITERLESEN FALL 2025/16](#)

# Zahlen und Grafiken

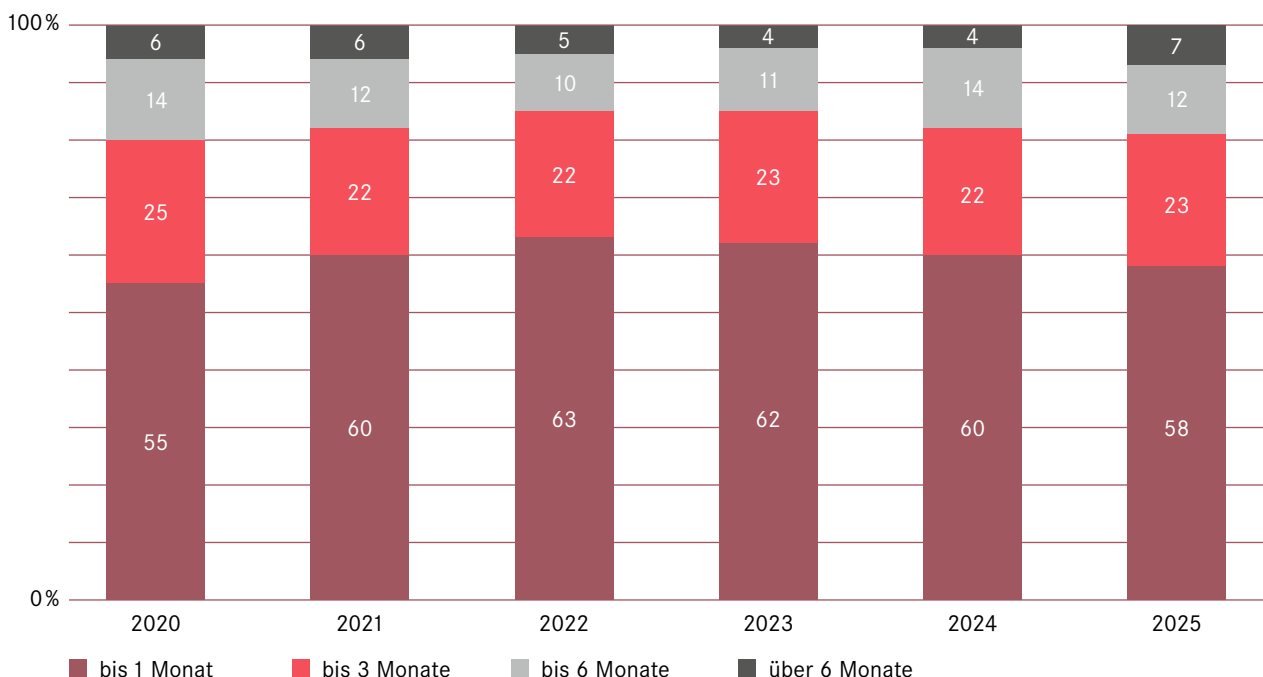
## FALLZAHLEN 2025

### ABGESCHLOSSENE MÜNDLICHE UND SCHRIFTLICHE FÄLLE



### BEARBEITUNGSDAUER BEI DEN SCHRIFTLICHEN FÄLLEN

Die Reaktionszeit des Ombudsman beträgt in der Regel nicht mehr als zwei Wochen. Die gesamte Bearbeitungsdauer eines Falles, d. h. die Länge des Zeitraums zwischen seinem Eingang bei der Ombudsstelle und dem Abschluss des Dossiers, hängt von verschiedenen Faktoren ab, die einer direkten Einflussnahme durch den Ombudsman teilweise entzogen sind, wie bspw. die Zeitgerechtigkeit und Vollständigkeit der Reaktion von Finanzinstituten und Kunden auf Schreiben des Ombudsman.



## MÜNDLICHE UND SCHRIFTLICHE FÄLLE NACH PRODUKTEN / DIENSTLEISTUNGEN

Produkte und Dienstleistungen	Mündlich		Schriftlich			
	Anzahl	Pro Sachgebiet	Anzahl	Pro Sachgebiet		
Anlageberatung	26	89	6%	16	68	7%
Execution only	7			12		
Vermögensverwaltungsmandat	24			26		
Vorsorgeprodukte	32			14		
Depot/Custody	70	125	8%	52	98	9%
Devisenhandel	5			4		
Effektenhandel	35			37		
Schrankfach	15			5		
Baukredit	11	250	17%	4	108	10%
Festhypothek	115			53		
Hypothek allgemein	67			25		
Konsumkredit/Konsumgüterleasing	24			15		
Lombardkredit	3			2		
Spezialhypothek (Saron)	16			5		
Übrige Kredite	10			4		
Variable Hypothek	4			0		
Bankbeziehung generell	270	981	66%	139	781	73%
Check	9			3		
Debitkarte	78			97		
Konto/Sparheft	291			201		
Kreditkarte	92			120		
Prepaidkarte	4			7		
Schalter/Automat	23			10		
Zahlungsverkehr	214			204		
Diverses	50	50	3%	25	25	2%
<b>Total</b>	<b>1495</b>		<b>100%</b>	<b>1080</b>		<b>100%</b>

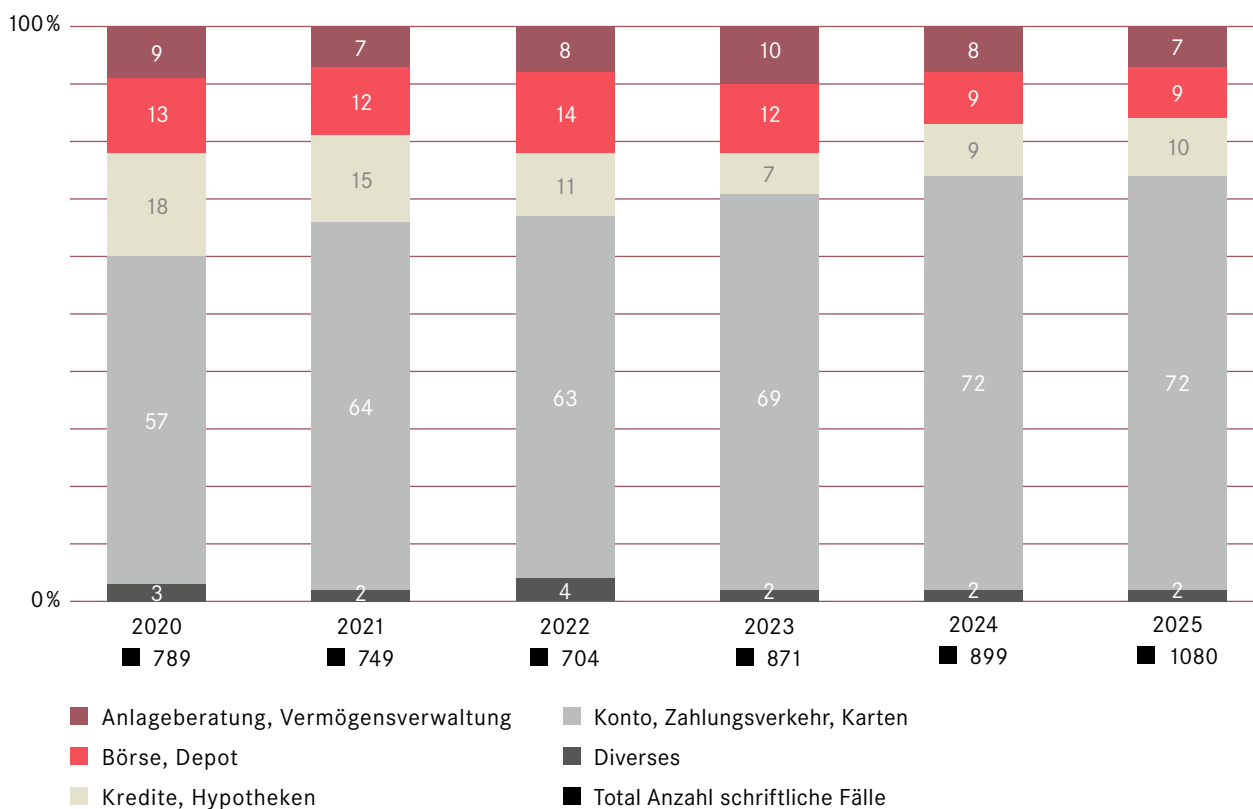
### Sachgebiete

- Anlageberatung, Vermögensverwaltung
- Kredite, Hypotheken
- Diverses
- Börse, Depot
- Konto, Zahlungsverkehr, Karten

### SACHGEBIETE BEI DEN SCHRIFTLICHEN FÄLLEN

	2024	2025	Veränderung
Anlageberatung, Vermögensverwaltung	70	68	-3%
Börse, Depot	85	98	15%
Kredite, Hypotheken	81	108	33%
Konto, Zahlungsverkehr, Karten	643	781	21%
Diverses	20	25	25%
<b>Total</b>	<b>899</b>	<b>1080</b>	<b>20%</b>

### PROZENTUALER ANTEIL DER SACHGEBIETE BEI DEN SCHRIFTLICHEN FÄLLEN



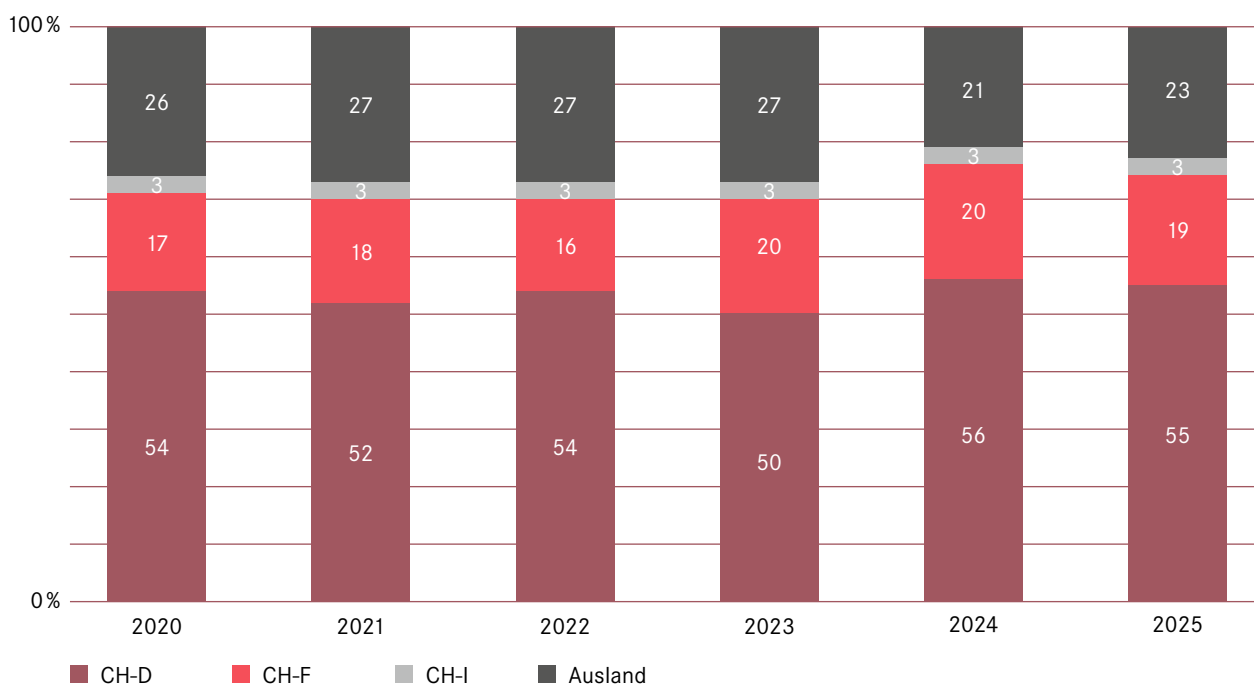
## PROBLEMURSACHEN UND SACHGEBIETE BEI DEN SCHRIFTLICHEN FÄLLEN

Neben dem Sachgebiet erhebt der Bankenombudsman auch die Problemursache, also die Frage, was der Auslöser dafür ist, dass sich der Kunde bzw. die Kundin an den Ombudsman wendet.

Problemursache	Sachgebiet					Total
	Anlageberatung, Vermögensverwaltung	Börse, Depot	Kredite, Hypotheken	Konto, Zahlungsverkehr, Karten	Diverses	
Beratung	24	3	2	16	1	46
Abwicklung	24	45	17	169	3	258
Betrug	4	3	0	304	5	316
Legitimation	0	5	2	52	0	59
Gebühren	8	17	34	64	1	124
Technik/E-Banking	0	2	0	6	0	8
Fehler Kunde	0	0	0	3	0	3
Anforderung Finanzinstitut	1	0	16	29	0	46
Restriktion Finanzinstitut*	7	19	31	110	1	168
Anderes	0	4	6	28	14	52
<b>Total</b>						<b>1080</b>

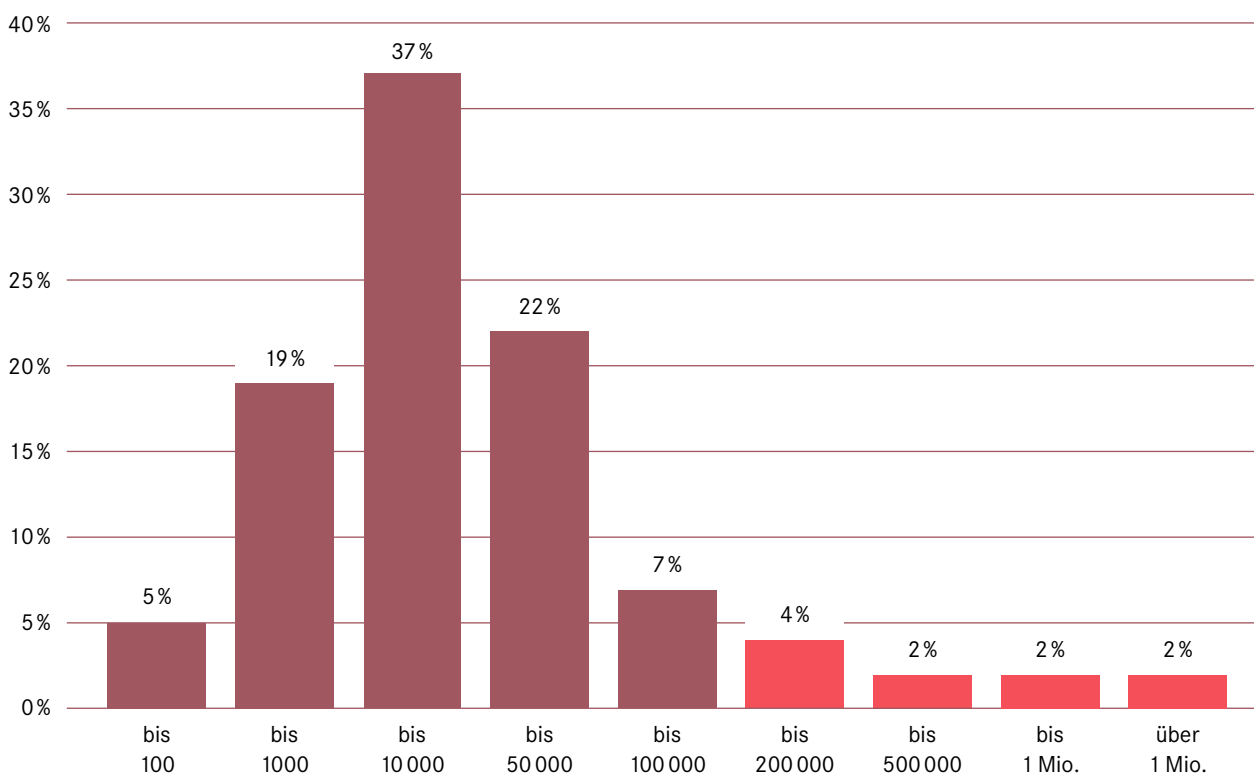
\*Die Problemursache «Restriktion Finanzinstitut» trifft jeweils dann zu, wenn ein Institut die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung, den Abschluss eines Geschäfts, die Erbringung einer Dienstleistung oder die Befolgung einer Weisung ablehnt.

## GEOGRAFISCHE HERKUNFT DER KUNDEN BEI DEN SCHRIFTLICHEN FÄLLEN



## STREITWERT BEI DEN SCHRIFTLICHEN FÄLLEN

Dort, wo es sinnvoll und möglich ist, erhebt der Bankenombudsman den Streitwert einer Angelegenheit. In insgesamt 90 % dieser Fälle blieb der Streitwert unter 100 000 CHF.



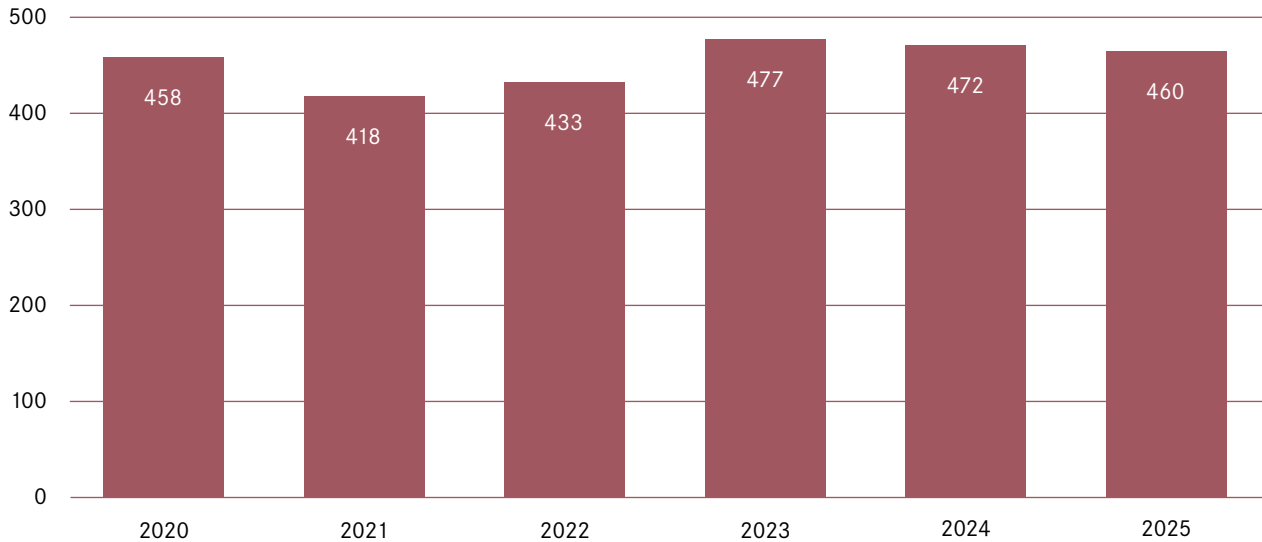
## INTERVENTIONEN UND ENTGEGENKOMMEN DER FINANZINSTITUTE BEI DEN SCHRIFTLICHEN FÄLLEN

Der Ombudsman wendet sich an das Finanzinstitut, um Fehler abzuklären, aber auch, um nicht eindeutigen Situationen auf den Grund zu gehen. So kann ein Sachverhalt eingeschätzt und abschliessend geklärt werden. Im Berichtsjahr wandte sich der Ombudsman bei 319 Fällen an das Finanzinstitut, was einem Anteil von 30 % (Vorjahr 34 %) am Total aller schriftlichen Fälle entspricht. In 170 Fällen oder 55 % dieser Interventionen durch den Ombudsman erachtete dieser 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.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Fallbearbeitung</b>	<b>789 100%</b>	<b>749 100%</b>	<b>704 100%</b>	<b>871 100%</b>	<b>899 100%</b>	<b>1080 100%</b>
ohne Intervention	548 69%	513 68%	447 63%	568 65%	596 66%	761 70%
mit Intervention	241 31%	236 32%	257 37%	303 35%	303 34%	319 30%
<b>Entgegenkommen angezeigt</b>	<b>162 100%</b>	<b>153 100%</b>	<b>170 100%</b>	<b>207 100%</b>	<b>172 100%</b>	<b>174 100%</b>
Entgegenkommen erfolgt	141 87%	138 90%	162 95%	197 95%	166 97%	170 98%
Entgegenkommen verweigert	21 13%	15 10%	8 5%	10 5%	6 3%	4 2%

# Kontakt- und nachrichtenlose Vermögenswerte

## AUSGEFÜHRTE SUCHANFRAGEN



## SUCHANFRAGEN 2025

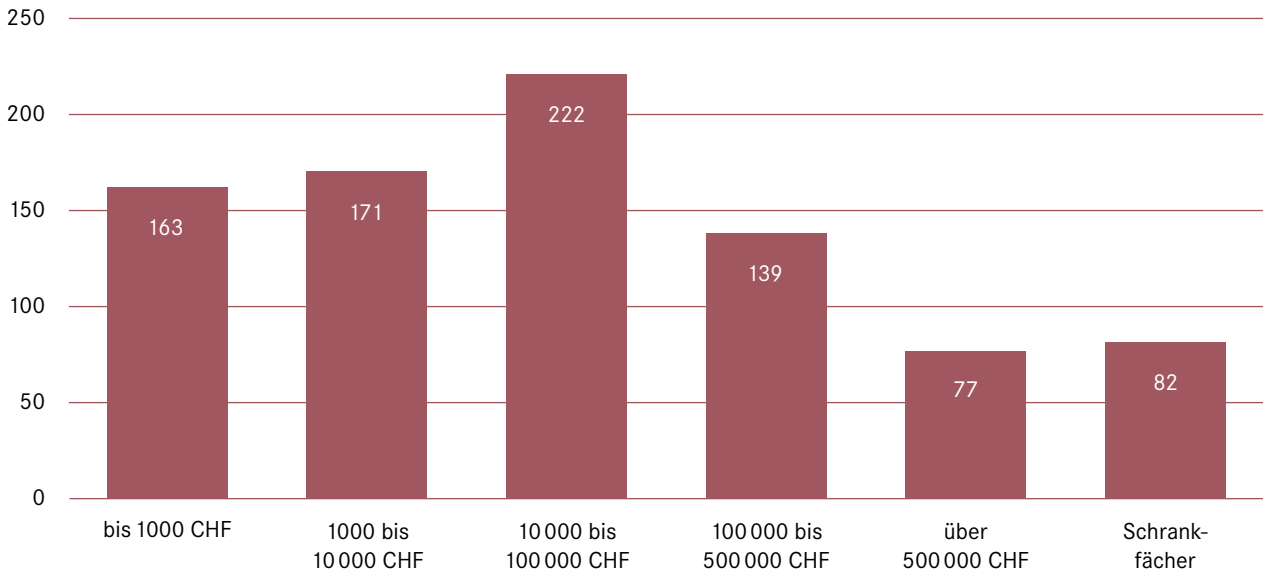
Geografische Verteilung	Ausgeführte Suchanfragen (Anzahl 460)	Bestätigte Übereinstimmungen (Anzahl 29)
<b>Europa</b>	<b>370</b>	<b>19</b>
Schweiz	59	1
Deutschland	148	7
Frankreich	38	5
Italien	43	4
Übriges Europa	82	2
<b>Afrika</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
<b>Asien</b>	<b>19</b>	<b>4</b>
<b>Australien/Ozeanien</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Mittel- und Südamerika</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>Nordamerika</b>	<b>44</b>	<b>2</b>

## ZUGÄNGLICH GEMACHTE WERTE

Periode	Kundenbeziehungen (Anzahl)	Konto-/Depotwerte (in CHF)	Schrankfächer (Anzahl)
2025	33	12,1 Mio.	7
2001-2024	739	145,2 Mio.	75

## VERTEILUNG 2001 BIS 2025

Anzahl Fälle



# Geschäftsstelle

Per 1. Januar 2026 präsentiert sich das Team mit 9 Festangestellten resp. 8,2 Vollzeitstellen, wie folgt:

Andreas Barfuss, lic. oec. HSG, Rechtsanwalt	Bankenombudsman
Isaia D'Amelio, Dr. iur.	Stv. Bankenombudsman
Martin Frei, Fürsprecher	Stv. Bankenombudsman
Helga Frey, lic. iur., Rechtsanwältin	Stv. Bankenombudsman
Nathaniel Kleiner, MLaw, Rechtsanwalt	Stv. Bankenombudsman
Rolf Wüest, lic. iur., Rechtsanwalt	Stv. Bankenombudsman
Cornelia Studinger, Exec. MBA ZFH	Leitung Stab
Valérie Büsser-Marion	Stab
Stefan Peter, lic. rer. pol.	Anlauf- und Meldestelle nachrichtenlose Vermögen, Stab

<b>Adresse</b>	<b>Schweizerischer Bankenombudsman Bahnhofplatz 9 Postfach CH-8021 Zürich</b>
<b>Telefon (8.30 – 11.30 Uhr)</b>	<b>+41 (0)43 266 14 14 deutsch/englisch +41 (0)21 311 29 83 französisch/italienisch</b>
<b>Fax</b>	<b>+41 (0)43 266 14 15</b>
<b>Website</b>	<b><a href="http://www.bankingombudsman.ch">www.bankingombudsman.ch</a></b>



# Stiftung

Die Zusammensetzung des Stiftungsrates präsentiert sich per 1. Januar 2026 wie folgt:

Brigitta M. Gadiant, lic. iur., LL. M.	Präsidentin, ehemalige Nationalrätin, Chur
Markus Grünenfelder	Vizepräsident, ehem. CEO der Nidwaldner KB, Buochs
Ivo Eusebio, lic. iur., lic. rer. pol., Rechtsanwalt	Alt Bundesrichter am Schweizerischen Bundesgericht, Airolo
Rashid Bahar, Prof. Dr. iur., LL. M., Rechtsanwalt	Vize-Dekan der rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Genf, Partner bei Advestra AG Zürich, Zollikon
Babette Sigg Frank	Präsidentin des Schweizerischen Konsumentenforums kf, Kloten
Natalie Graf, MLaw, Rechtsanwältin	Administratorin der Stiftung, Basel
BMO Wirtschaftsprüfung AG, Neuhausen	Revisionsstelle



**HERAUSGEBER** Schweizerischer Bankenombudsman  
Bahnhofplatz 9  
Postfach  
CH-8021 Zürich  
T +41 (0)43 266 14 14 deutsch/englisch  
T +41 (0)21 311 29 83 französisch/italienisch  
F +41 (0)43 266 14 15  
[www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

**Konzeption / Gestaltung:** Transformer AG, Zürich

**Fotos:** TB Biasotto Photography, Thomas Biasotto, Appenzell (Seiten 4 + 26)