

Medienmitteilung

## Bankenombudsman: über 2.5 Fälle pro Tag erledigt

**Zürich, 3. Juli 2007.** --- Anlässlich der Jahresmedienkonferenz hat der Schweizerische Bankenombudsman heute Morgen in Zürich über das Geschäftsjahr 2006 informiert. Mit insgesamt 1'467 Kundenanfragen im Berichtsjahr 2006 verzeichnete die Ombudsstelle im Vergleich zum Vorjahr (1'495) leicht weniger Anfragen. Damit scheint sich die rückläufige Tendenz der letzten drei Jahre abgeschwächt zu haben. Von 744 (Vorjahr: 782) schriftlich eingereichten Dossiers konnten 660 (711) Fälle abgeschlossen werden, was im Durchschnitt über 2.5 gelösten Fällen pro Arbeitstag entspricht. 84 (71) Fälle blieben über das Jahresende hinaus pendent.

Der Anteil der Beschwerden aus der Deutschschweiz hat mit 49% (Vorjahr: 47%) wieder leicht zugenommen. Die Anfragen aus der Romandie legten 2006 ebenfalls von 11% auf 13% zu. Aus der italienischen Schweiz stammen nur noch 3% der Fälle (Vorjahr: 5%). Die Anfragen aus dem Ausland gingen im Berichtsjahr mit 35% (37%) wieder etwas zurück. Bei der Aufteilung der Fälle nach Sachgebieten ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung angesichts starker Aktienmärkte und stabiler Zinsen noch einmal von 20% im Vorjahr auf 15% zurückgegangen. Bankenombudsman Hanspeter Häni: „Es ist eine Grundregel, dass sich der Kunde bei steigenden Aktienmärkten meist gut beraten fühlt.“

Auch im vergangenen Berichtsjahr ist der Anteil der Anfragen aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Karten (Kredit- und Bankkarten) von 24% auf 27% leicht angestiegen. Trotz intensiver medialer Berichterstattung und permanenter Aufklärungsarbeit der Banken hat vor allem auch die Anzahl Fälle mit Bank- und Kreditkartenbetrug weiter zugenommen. 63% aller schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Fälle konnte der Bankenombudsman ohne Rückfrage bei der Bank erledigen. In den meisten dieser Fälle ging es darum, dem Kunden einen Sachverhalt zu erklären. Bei 37% (35%) bestand Anlass, bei der Bank eine Stellungnahme einzuholen. Knapp die Hälfte dieser Interventionen durch den Bankenombudsman erwies sich als gerechtfertigt und die betroffene Bank erklärte sich bereit, den Kunden zu entschädigen.

Bei 79% der Fälle, bei denen es um konkrete Schadenersatzforderungen ging, wurde um substanzielle Summen (mehr als CHF 10'000.-) gestritten. Hingegen wurden dem Ombudsman mit 5% im vergangenen Jahr nur wenige Bagatellfälle (Streitbeträge von unter CHF 100.-) unterbreitet. Der Anteil der Fälle mit einem Streitwert von über CHF 1 Million ist im Berichtsjahr stabil bei 7% geblieben.

**Weitere Informationen:** [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

### **Ansprechperson**

Hanspeter Häni  
Ombudsman  
Telefon: +41 (0)43 266 14 14  
Fax: +41 (0)43 266 14 15