

Die Fakten:

Wer? Schweizerischer Bankenombudsman
Was? Jahresbericht 2004
Schwerpunkt: Betrogene Bankkunden
Wie? Jahresmedienkonferenz
Wo? Roof Top, Nüscherstr. 30, Zürich
Wann? 5. Juli 2005, 10.00 Uhr

Bahnhofplatz 9
Postfach 1818
CH-8021 Zürich
Phone +41 (0)43 266 14 14 (D+E)
+41 (0)21 311 29 83 (F+I)
Fax +41 (0)43 266 14 15

www.bankingombudsman.ch

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman

Trend zu komplexen Fällen ungebrochen

Anlässlich der Jahresmedienkonferenz hat der Bankenombudsman heute Morgen in Zürich über das Geschäftsjahr 2004 informiert. Die Anzahl Kundenanfragen war im vergangenen Jahr mit 1'735 rückläufig. Der Trend zu immer vielschichtigeren Fällen ist jedoch ungebrochen. Bei 42% der schriftlich behandelten Fälle intervenierte der Bankenombudsman bei der Bank. Etwa bei der Hälfte dieser Fälle zeigte sich ein Fehlverhalten der Bank. Schwerpunktthema der diesjährigen Jahresmedienkonferenz war die Schädigung von Bankkunden durch Betrüger. Stellvertretender Bankenombudsman Tschan: „Mit mehr Vorsicht und gesundem Menschenverstand könnten die meisten Betrugsfälle vermieden werden.“

Die Anlaufstelle für die Suche nachrichtener Vermögenswerte verzeichnete bei den beantragten Suchen im Berichtsjahr einen leichten Rückgang. Dennoch konnte in 26 Fällen eine Übereinstimmung bestätigt und Werte über 7,8 Mio. CHF den Rechtsnachfolgern verstorbener Bankkunden zugänglich gemacht werden.

Zürich, 5. Juli 2005. – Mit 1'735 Kundenanfragen im Berichtsjahr 2004 hat die Zahl der dem Bankenombudsman unterbreiteten Fälle im Vergleich zum Vorjahr um 18% abgenommen. Damit verzeichnete die Ombudsstelle zum zweiten Mal seit ihrem Bestehen einen Rückgang der Anfragen. Ob dies einer Trendwende gleichkommt, bleibt abzuwarten. Die Tendenz zu vielschichtigeren und damit arbeitsintensiveren Fällen hingegen ist ungebrochen.

Obwohl sich die Finanzmärkte seit den Turbulenzen in den Jahren 2000 bis 2002 spürbar beruhigt haben, hat sich gemäss Medienumfragen die absolute Anzahl Publikumsaktionäre stark verringert. Bankenombudsman Hanspeter Häni an der heutigen Jahresmedienkonferenz in Zürich: „Die Verluste der Vorjahre haben vielen kleineren Investoren die Lust auf direkte Aktienanlagen gründlich vergällt.“ In der Folge haben vor allem die für gewöhnlich einfacheren telefonischen Anfragen abgenommen – stärker als die eher komplexen schriftlichen. Ein Indikator für zunehmende Komplexität ist die Anzahl Schreiben an die jeweilige Bank pro Fall, wenn der Ombudsman Anlass zur Intervention hat. Vor fünf Jahren konnte ein Fall nach durchschnittlich 2,6 Briefen an die Bank abgeschlossen werden. 2004 waren dafür im Durchschnitt 3,1 Schreiben nötig, was einer Steigerung von 36% gleichkommt. Diese Entwicklung hat dazu geführt, dass im Berichtsjahr nur knapp 50% aller schriftlichen Anfragen innerhalb eines Monats abgeschlossen werden konnten.

Mehr Anfragen aus dem Ausland

Zum ersten Mal seit längerer Zeit verschiebt sich im Berichtsjahr auch die Anzahl der Anfragen nach Herkunftsregionen. Einerseits haben die Klagen aus dem Ausland um 23% zugenommen. Damit kamen 32% der Fälle aus dem Ausland, 68% aus der Schweiz. Während der Anteil aus der italienischen Schweiz von 4% auf 5% zugenommen hat, sind die deutschschweizer Anliegen von 56% auf 50% zurückgegangen. Mit 13% blieb 2004 der Anteil der Anfragen aus der Romandie konstant.

Die Aufteilung der Fälle nach Sachgebieten blieb im Vergleich zum Vorjahr weitgehend stabil. Einzig die Anfragen aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung haben zum ersten Mal seit fünf Jahren abgenommen (von 35% auf 24% im Berichtsjahr). Dies ist einerseits auf die nunmehr abebbenden Wogen der Börsenkrise zurückzuführen. Allerdings ist eine Quote von 24% immer noch doppelt so hoch wie vor dieser Krise üblich.

Etwa 58% aller schriftlich behandelten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Fälle konnte der Bankenombudsman ohne Rückfrage bei der Bank erledigen. Dies bedeutet umgekehrt, dass bei 42% Anlass bestand, bei der Bank eine Stellungnahme

einzuholen. Bei etwa der Hälfte dieser Fälle kam der Bankenombudsman zum Schluss, dass tatsächlich ein Fehlverhalten der Bank vorlag.

Im Berichtsjahr konnte in rund 60% der Streitfälle die Schadenssumme erhoben werden. Aus diesen Angaben lässt sich einerseits ableiten, dass dem Bankenombudsman relativ wenige Bagatellfälle unterbreitet werden. Andererseits bestätigt sich die bereits im Vorjahr gemachte Aussage, wonach in mehr als 80% der Fälle, bei denen es konkret um Schadenersatz ging, um substantielle Summen (mehr als CHF 10'000) gestritten wurde.

Betrug an Bankkunden hat Hochkonjunktur

Das Schwerpunktthema des Jahresberichts 2004 bildet der Betrug an Bankkunden. Der stellvertretende Bankenombudsman Martin Tschan hat an der heutigen Jahresmedienkonferenz in Zürich über die gängigsten Betrugsmuster an Bankkunden informiert und präventive Aspekte ausgeleuchtet.

Eine derzeit grassierende Betrugstechnik ist das so genannte „Phishing“, bei welchem E-banking-Kunden vorgeblich von ihrer Bank aufgefordert werden, persönliche Identifikationsnummern und Passwörter offen zu legen. Tschan warnte: „Als oberster Grundsatz gilt, dass sich eine Bank niemals nach den persönlichen Identifikationsmerkmalen eines Kunden erkundigen wird. Jede derartige Anfrage – und sei sie auch noch so täuschend echt – ist auf jeden Fall eine Fälschung.“ Der Bankkunde sollte daher auf keinen Fall reagieren. Diese einfache Verhaltensregel kombiniert mit den üblichen Sicherheitsvorkehrungen im Bereich Internet macht E-banking zu einer sehr sicheren Art der Abwicklung von Bankgeschäften. Hinsichtlich anderer Betrugsversuche in Zusammenhang mit Karten und Checks sowie fantastischen Gewinnversprechungen riet Tschan, vor allem dem gesunden Menschenverstand zu folgen. Mehrfach betonte er auch die Eigenverantwortung der Kunden im Umgang mit ihren persönlichen Informationen, welche sich auf ein Bankkonto beziehen. „Denn nur wenn der Täter in den Besitz dieser Informationen gelangt, kann er etwas ergaunern“, betont der stv. Ombudsman Tschan.

Nachrichtenlose Vermögenswerte

Die Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte versandte im Berichtsjahr auf Anfrage 562 (Vorjahr 610) Fragebogen. 411 (420) ausgefüllte Fragebogen wurden an die Anlaufstelle retourniert. Insgesamt wurden in der Berichtsperiode zufällig ebenfalls 411 (398) Fragebogen als für eine Suche ausreichend legitimiert eingestuft. Anhand dieser Fragebogen wurden 498 (473) Namen in die Datenbank eingegeben; die vom System ermittelten Übereinstimmungen beurteilte die Anlaufstelle in 68 (63) Fällen als plausibel, und die Dossiers wurden den meldenden Banken zugestellt. Diese bestätigten in 26 (17) Fällen eine tatsächliche Übereinstimmung. So konnten den Berechtigten Werte über insgesamt 7,8 Mio. sowie 9 Schliessfächer zugänglich gemacht werden.

Ihre Ansprechperson:

Hanspeter Häni, Ombudsman

Telefon: +41-(0)43-266-14-14

Fax: +41-(0)43-266-14-15

www.bankingombudsman.ch

Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle. Sie befasst sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman“, welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde.

Wie man vorgehen muss, um dem Bankenombudsman ein Problem zu unterbreiten, ist auf der Website des Bankenombudsman unter www.bankingombudsman.ch beschrieben. Zusätzlich kann bei der Geschäftsstelle eine Kundenbroschüre bestellt werden.