

Tätigkeitsbericht 2024

Zürich, 15. April 2025

Nachdem die Ombudsstelle mit einem Bestand von 917 Finanzdienstleistern und ausreichenden finanziellen Ressourcen ins Jahr 2024 startete, beschloss der Vorstand OFD, das Gebührenmodell zu vereinfachen und zu vereinheitlichen. Das neue Gebührenmodell sieht einen einheitlichen Jahresbeitrag von CHF 300 vor. Die Differenzierung aufgrund der Anzahl Berater pro Finanzdienstleister wurde aufgegeben. Dank dem guten Ergebnis im Vorjahr konnte wiederum eine Gebührenrückerstattung von CHF 80 pro Finanzdienstleister geleistet werden, so dass der zu bezahlende Nettobeitrag für die im Jahr 2023 angeschlossenen Finanzdienstleister im Jahr 2024 lediglich CHF 220 betrug. Damit sind wir die kostengünstigste Ombudsstelle in diesem Bereich. Leider mussten im Kalenderjahr 2024 wiederum 36 angebundene Finanzinstitutionen infolge fehlender Beitragszahlungen ausgeschlossen werden. Generell ist zu vermerken, dass die Zahlungsfristen leider bei jedem fünften Finanzdienstleister nicht eingehalten werden. Das Mahnwesen verursachte auch in diesem Jahr einen unnötig grossen Aufwand für die Ombudsstelle.

Jahresrechnung 2024

Auch das Rechnungsjahr 2024 konnte infolge der hohen Kostendisziplin und trotz der günstigeren Jahresgebühren gegenüber dem Vorjahr finanziell sehr gut abgeschlossen werden. Damit kann mit der Beitragsrechnung 2025, welche im Juni 2025 zugestellt werden wird, den im Vorjahr angebundene Finanzinstitutionen wiederum eine Überschussbeteiligung gewährt werden. Für diesen Zweck wurden CHF 100'000 des Jahresgewinnes 2024 zurückgestellt. Dies wurde im ausgewiesenen Jahresgewinn 2024 von CHF 11'116.24 bereits berücksichtigt. Der Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD) verfügte per 31.12.2024 somit über finanzielle Reserven von CHF 820'008.37. Damit sind die Anforderungen des Gesetzgebers zur Schaffung von Reserven sehr gut erfüllt.

Anfragen von Finanzkunden und Schlichtungsverhandlungen

Die Anfragen von Finanzkunden im Jahr 2024 haben leicht zugenommen. Es zeigte sich, dass dank der persönlichen und engen Kundenbeziehung der Finanzdienstleister zu ihren Kunden trotz der unsichereren Bedingungen an den Anlagemärkten die Zunahme von Anfragen bei der Ombudsstelle überschaubar war. Bei den insgesamt 72 Anfragen, die an die Ombudsstelle herangetragen wurden, erklärte sich die Ombudsstelle bei 46 Anfragen für nicht zuständig. Die übrigen Anfragen wurden geprüft, wobei die Kundinnen und Kunden teilweise zur Klärung an ihren Finanzdienstleister verwiesen wurden oder ihnen dargelegt wurde, dass aus Sicht des Ombudsmannes kein Fehlverhalten, welches eine Schlichtung rechtfertigen würde, festgestellt werden konnte.

Im Gegensatz zu den Vorjahren wurden jedoch erstmals 7 Schlichtungsverfahren durchgeführt. Dabei handelte es sich in einem Fall um die verzögerte Auslieferung von Bankdokumenten durch eine Bank, in vier Fällen um die aus Sicht der Kunden mangelhafte Umsetzung von Anlagerichtlinien durch Vermögensverwalter und in zwei Fällen um die verzögerte Auszahlung einer Bank im Zusammenhang mit Erbensprüchen. Drei Schlichtungen haben zu einem Vergleich, respektive einer Lösung geführt.

Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)

Roland Gassmann
Ombudsmann