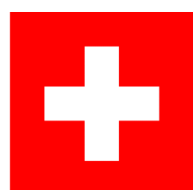




Tätigkeitsbericht 2025



FINOS
**Finanzombudsstelle
Schweiz**

Gemäss Artikel 86 des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) hat die Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS) jährlich einen Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen.

Zürich, 03.07.2026

Beyzade Han
Ombudsmann



Impressum

Verein: Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)
Freigutstrasse 8
CH-8002 Zürich
Schweiz

Kontakt: +41 - 44 552 08 00
info@finos.ch
www.finos.ch

Tätigkeitsbericht 2025

Im Tätigkeitsbericht 2025 blicken wir auf ein Jahr zurück, das erneut von einer stark steigenden Nachfrage nach den Dienstleistungen unserer Ombudsstelle geprägt war. Die Vielzahl und Komplexität der eingegangenen Fälle stellte unser Team erneut vor anspruchsvolle Aufgaben und führte zu einer intensiven Auslastung unserer Ombudsstelle.

Schlichtungsverfahren

Unser Schlichtungsteam war auch im Berichtsjahr mit einer Vielzahl unterschiedlicher Fragestellungen aus dem Finanzdienstleistungsbe- reich konfrontiert. Die eingehenden Fälle reich- ten von klassischen Vertragsstreitigkeiten bis hin zu komplexen Sachverhalten, die eine ver- tiefte Beurteilung erforderten. Gerade bei letz- teren Fällen stellte sich regelmässig die Frage, ob diese sich aufgrund ihrer Komplexität für ein aussergerichtliches Schlichtungsverfahren eigen- en oder ob ihre Klärung einer gerichtlichen Be- urteilung bedarf. Eine entsprechende Abgren- zung ist manchmal nicht ganz trivial.

Ein besonderer Schwerpunkt unserer Tätigkeit lag auf der Prüfung, ob Finanzdienstleister die im Rahmen von Vermögensverwaltungs- und Beratungsverträgen vereinbarte Anlagestrate- gie eingehalten haben. Dabei war jeweils zu be- urteilen, ob die umgesetzte Anlagestrategie bzw. die Anlageempfehlungen mit den vertrag- lichen Vereinbarungen gegenüber den Kundin- nen und Kunden im Einklang stand. In zahlrei- chen Fällen war dies nicht der Fall. Auch wenn unsere Ombudsstelle ein Fehlverhalten seitens des Finanzdienstleisters feststellte, war bei Ab- schluss der Verfahren trotzdem manchmal un- klar, ob den Kundinnen und Kunden der finazi- elle Schaden entschädigt werden kann. Proble- matisch hierbei können die Konditionen der Be- rufshaftpflichtversicherung des Finanzdienst-

leisters sein, wenn der finanzielle Schaden vom Finanzdienstleister nicht getragen werden kann und auch deutlich über der vereinbarten De- ckungssumme seiner Police liegt.

Schlichtungsanfragen

Im Berichtsjahr hat unsere Ombudsstelle 151 Schlichtungsanfragen erhalten. Damit hat sich die Zahl der Anfragen gegenüber dem Vorjahr (95) nochmals deutlich erhöht. Von diesen Anfragen wurden 90 ohne materielle Prüfung abgelehnt, da die betroffenen Firmen nicht bei uns registriert waren. Wo möglich, haben wir dabei an die zuständige Ombudsstelle verwie- sen.

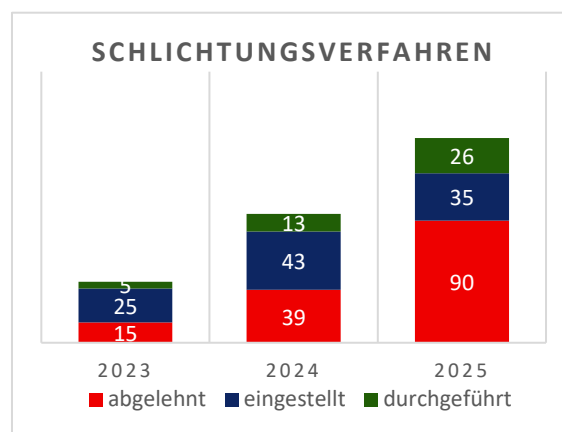


Abbildung 1: Schlichtungsanfragen 2023-2025

Die übrigen 61 Schlichtungsanfragen wurden materiell geprüft. Davon wurden 35 Verfahren eingestellt. Die Gründe hierfür waren vielfältig. Im folgenden sind einige Gründe aufgeführt: Kein Vorliegen einer «Streitigkeit über einen Rechtsanspruch»; kein Fehlverhalten seitens des Finanzdienstleisters; das Schlichtungs- gesuch wurde zurückgezogen; der Fall konnte mit oder ohne unsere Unterstützung bilateral gelöst werden; der Gesuchssteller hat sich nicht mehr gemeldet oder der Fall betraf eine andere Firma innerhalb der gleichen Finanzgruppe.

Schliesslich wurden 26 Schlichtungsanfragen für ein Schlichtungsverfahren zugelassen. Von diesen 26 Verfahren wurden 21 Verfahren im Berichtsjahr abgeschlossen und 5 Verfahren waren noch in Bearbeitung oder konnten noch nicht gestartet werden.

Massnahmen gegen hohe Auslastung

Da unsere Ombudsstelle seit längerer Zeit stark ausgelastet ist, muss bei Schlichtungsanfragen derzeit mit Bearbeitungs- und Wartezeiten gerechnet werden. Zu dieser Auslastung tragen unter anderem Anfragen bei, für deren Behandlung wir nicht zuständig sind, sowie Verfahren, die nach einer materiellen Vorprüfung eingestellt werden. Gleichzeitig verzeichnen wir einen anhaltenden Anstieg von eingehenden Schlichtungsanfragen. Dies ist u.a. darauf zurückzuführen, dass die Anforderungen für die Einreichung einer Schlichtungsanfrage bei unserer Ombudsstelle bislang bewusst niedrig gehalten wurden. In der Praxis werden wir jedoch zunehmend auch bei kleinsten Anliegen kontaktiert, einfach weil wir besser erreichbar zu sein scheinen als der betroffene Finanzdienstleister. Dies führt dazu, dass unnötigerweise Ressourcen beansprucht werden, die für die Bearbeitung berechtigter Schlichtungsanfragen vorgesehen sind.

Vor diesem Hintergrund prüft unsere Ombudsstelle derzeit verschiedene Massnahmen, um die verfügbaren Ressourcen gezielter für die Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben einsetzen zu können. Im Rahmen dieser Überlegungen wird auch die Einführung einer moderaten Fallgebühr für antragstellende Kundinnen und Kunden geprüft. Wir sind überzeugt, dass auf diese Weise die Bearbeitung berechtigter Schlichtungsanfragen beschleunigt werden kann. Die Einführung einer Fallgebühr wird an der nächsten Vorstandssitzung diskutiert.

An- und Abmeldungen

Wie in den Vorjahren haben sich auch im Berichtsjahr zahlreiche Finanzdienstleister bei unserer Ombudsstelle an- und abgemeldet, wobei sowohl die An- als auch die Abmeldungen zugenommen haben.

Im letzten Jahr verzeichnete unsere Ombudsstelle insgesamt 100 Abmeldungen (Vorjahr 89). Davon betrafen 59 % Unternehmen mit Sitz in der Schweiz und 41 % Unternehmen im Ausland. Zusätzlich zu den Abmeldungen wurden 13 Finanzdienstleister wegen Nichtbezahlung der Grundgebühr ausgeschlossen, davon hatte der Grossteil (10) seinen Sitz in der Schweiz.

Neben Abmeldungen und Ausschlüssen gab es aber auch zahlreiche Neuanmeldungen. Mit

128 neuen Anmeldungen (Vorjahr 104) wurden die Abmeldungen übertroffen. Dadurch ist die Zahl der bei uns registrierten Finanz-

dienstleister im Jahresverlauf 2025 weiter gestiegen. Per Ende 2025 waren 1146 Finanzdienstleister bei uns registriert, was einer Zunahme um 15 entspricht.

Von den per Ende 2025 angeschlossenen Finanzdienstleistern hatten 70 % ihren Sitz in der Schweiz, während 30 % im Ausland ansässig waren. Damit ist der Anteil der Finanzdienstleister aus der Schweiz von 61 % im Jahr 2020 auf mittlerweile 70 % gestiegen.

Zu den fünf Ländern mit den meisten im Ausland ansässigen Finanzdienstleistern zählten Grossbritannien (ohne die Kanalinseln) mit 120, die USA mit 74, Deutschland mit 33, Luxemburg mit 20 und China (Hongkong) mit 17 angeschlossenen Finanzdienstleistern. Insgesamt stammen die angeschlossenen Finanzdienstleister aus 34 verschiedenen Ländern.

Mit der steigenden Anzahl angeschlossener Finanzdienstleister nahm auch der administra-

«Per Ende 2025 waren 1146 Finanzdienstleister bei unserer Ombudsstelle registriert...»

tive Aufwand weiter zu. Insbesondere die laufende Pflege und Aktualisierung von Firmendaten sowie die Bearbeitung von An- und Abmeldungen und die Zustellung von Rechnungen im Zusammenhang mit der Grundgebühr beanspruchten vermehrt Ressourcen.

Begriffliche Klarstellung

Unsere Tätigkeitsberichte richten sich an eine breite Öffentlichkeit und damit überwiegend an Personen ohne juristische Fachkenntnisse. Unsere Ombudsstelle hat daher von Beginn an grossen Wert auf eine verständliche und praxisnahe Sprache gelegt. Vor diesem Hintergrund wurde in den bisherigen Berichten vereinfacht darauf hingewiesen, dass ein Schlichtungsverfahren einen «finanziellen Schaden» voraussetze. Diese Formulierung beruhte auf der praktischen Erfahrung unserer Ombudsstelle. Seit unserer Anerkennung vom Eidgenössischen Finanzdepartement EFD im Jahr 2020 standen sämtliche an uns herangetragenen Schlichtungsanfragen im Zusammenhang mit finanziellen Streitigkeiten. Aus diesem Grund erschien die vereinfachte Umschreibung geeignet, die Voraussetzungen eines Verfahrens für die breite Öffentlichkeit verständlich zu erläutern. Rechtlich massgebend ist jedoch nicht allein das Vorliegen einer finanziellen Streitigkeit, sondern das Bestehen einer «Streitigkeit über einen Rechtsanspruch» im Sinne des Finanzdienstleistungsgesetzes. Grundsätzlich sind demnach auch Konstellationen denkbar, in denen ein Rechtsanspruch streitig ist, ohne dass dieser unmittelbar mit einer finanziellen Forderung verbunden ist. Mit solchen Fallkonstellationen wurde unsere Ombudsstelle bislang nicht konfrontiert. Eine mögliche Erklärung hierfür besteht darin, dass Streitigkeiten über Rechtsansprüche ohne finanzielle Forderungen ver-

mutlich zwischen den Parteien selbst gelöst werden können und daher gar nicht bis zu unserer Ombudsstelle gelangen.

Einteilung der Schlichtungsgesuche

Bei dieser Gelegenheit möchten wir eine weitere Präzisierung vornehmen. Die bisher von uns verwendete Formulierung «unzuständig» umfasste sämtliche Fälle, in denen kein eigentliches Vermittlungsverfahren durchgeführt wurde. Darunter fielen sowohl Gesuche, die mangels Zuständigkeit ohne materielle Prüfung abgelehnt wurden, als auch Fälle, die nach einer materiellen Prüfung eingestellt wurden.

Grundsätzlich werden alle Schlichtungsgesuche im Zusammenhang mit bei uns registrierten Finanzdienstleistern materiell geprüft. Ohne materielle Prüfung abgelehnt werden lediglich Gesuche, die unsere Ombudsstelle gar nicht betreffen.

Künftig werden wir die Kategorien der Verfahrenserledigung stärker differenzieren, damit der Umfang unserer geleisteten Arbeit besser sichtbar wird.

Erneute Reduktion der Grundgebühr

Aufgrund der soliden finanziellen Lage unserer Ombudsstelle beschloss der Vorstand eine weitere Reduktion der Grundgebühr. Damit sank die Grundgebühr von ursprünglich CHF 540 im Jahr 2020 auf mittlerweile CHF 460.

Episode zum Schluss

Zum Schluss noch eine kleine Episode, die unsere Ombudsstelle erlebt hat. Für die Eröffnung eines zweiten Geschäftskontos erhielten wir von einer Schweizer Bank, deren Name hier keine Rolle spielt, folgende Absage: «Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir aus internen Risikomanagement-Bewertungen mit Ihrer

Kontoeröffnung nicht weiterfahren können.» Offenbar kann selbst eine vom Eidgenössischen Finanzdepartement anerkannte, nicht gewinnorientierte Ombudsstelle gelegentlich als Risiko eingestuft werden. Manche Entscheidungen einer Bank geben auch uns Rätsel auf, ein Schmunzeln hilft bisweilen weiter.

Hinweis Adresswechsel

Seit unserem Umzug im April 2026 lautet unsere neue Geschäftsadresse **Freigutstrasse 8, 8002 Zürich** (bisher: Talstrasse 20, 8001 Zürich). Alle übrigen Angaben bleiben unverändert. Die eingerichtete Postumleitung gewährleistet, dass sämtliche an die bisherige Adresse gerichtete Post bis Ende 2027 zuverlässig an die neue Geschäftsadresse weitergeleitet wird.

Wir danken allen Beteiligten für das entgegengebrachte Vertrauen. Auch künftig werden wir uns mit grossem Engagement dafür einsetzen, tragfähige aussergerichtliche Lösungen zu fördern und damit einen konstruktiven Beitrag zur Streitbeilegung zu leisten.

Beyzade Han
Ombudsmann