

24.02.2009 – 07:42 Uhr

comparis.ch zur Befindlichkeit der Hypothekarschuldner - UBS: Vertrauen der Hypo-Kunden im freien Fall

Zürich (ots) -

Information: Die Grafiken zur Umfrage können kostenlos unter www.presseportal.ch/de/pm/100003671 heruntergeladen werden.

Im Trauerspiel UBS jagt seit Tagen eine Hiobsbotschaft die nächste. Auch ist die grösste Schweizer Bank nicht unschuldig daran, dass nun auch noch das Schweizer Bankgeheimnis zur Disposition steht. Kein Wunder hat das Vertrauen in die UBS massiv gelitten - insbesondere auch unter den Hypothekar-Kunden. Für fast die Hälfte aller Schweizer Grundpfandschuldner käme die grösste Schweizer Bank derzeit als Vertragspartnerin nicht in Frage. Dies hat eine repräsentative Umfrage unter Schweizer Hypothekar-Kunden ergeben, die vom Internet-Vergleichsdienst comparis.ch in Auftrag gegeben worden ist. Erstmals wird in einer Umfrage der Vertrauensverlust der Grossbanken quantifiziert.

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch hat 1200 Schweizer Hypothekarschuldner zu ihrer persönlichen Situation als Immobilienbesitzer befragen lassen. Ziel der repräsentativen Umfrage war es zu ergründen, ob die globale Finanzkrise und ihre dramatischen Folgen für die Realwirtschaft die traditionell enge Beziehung zwischen den Banken als Geldgebern und den Grundpfandschuldnern in Mitleidenschaft gezogen hat. Die exklusive Umfrage wurde im Januar/Februar 2009 vom Marktforschungsinstitut GfK, Hergiswil, durchgeführt. Sie ist schweizweit repräsentativ für die Bevölkerungsgruppe der Hypothekar-Schuldner.

«Ein vernichtendes Urteil»

Der Befund ist klar: Das Image der beiden Schweizer Grossbanken hat seit Ausbruch der Finanz-krise massiv Schaden genommen. Auf die Frage, zu welchen Hypothekar-Anbietern sie bei der nächstmals fälligen Erneuerung ihrer Hypothek keinesfalls wechseln würden, haben 45 Prozent der Befragten spontan die UBS erwähnt (vgl. Grafik 1). Der kapitale Vertrauensverlust, der in diesem Urteil gegenüber der UBS zum Ausdruck kommt, kontrastiert augenfällig mit dem Vertrauensbonus, auf den sich die Konkurrenzanbieter abstützen können. Mit Ausnahme der Credit Suisse, die von 18 Prozent der Befragten als potenzielle Vertragspartnerin grundsätzlich abgelehnt wird, stehen die übrigen Hypo-Anbieter bei ihren Kunden unverändert hoch im Kurs. Die korrespondierenden Prozentwerte liegen bei den übrigen Anbietern laut Umfrage zwischen 2 (Raiffeisenbanken) und 3 (Kantonalbanken). «Dieses Urteil der Hypo-thekar-Schuldner ist für die grösste Schweizer Bank rundweg vernichtend», hält Martin Scherrer, Bankenexperte beim Internet-Vergleichsdienst comparis.ch, fest.

Die Auswertung der Umfrageergebnisse hat im Weiteren ergeben, dass die Hypo-Kunden der UBS am wenigsten auf einen bestimmten Anbieter fixiert sind. 44 Prozent von ihnen gaben an, dass sie grundsätzlich zu einem beliebigen Hypo-Anbieter wechseln würden. Keine andere Bank hat ein solch präferenzloses Publikum. Nur jeder fünfte Hypo-Kunde der Credit Suisse oder der Kantonalbanken äusserte sich im gleichen Sinne, unter den Hypo-Kunden der Raiffeisen-Gruppe war es nur jeder Sechste.

Kleine Institute sind näher am Publikum

Die Vertrauensfrage - der Kern des Bankengeschäfts überhaupt - wurde im Verlaufe der Umfrage vertieft thematisiert. Auf die Frage, ob sie sich angesichts der schwer auf der Realwirtschaft las-tenden Finanzkrise bei ihrem Hypothekar-Anbieter «gut aufgehoben» fühlten,

antworteten zwei Drittel (67%) der Befragten mit «Ja, voll und ganz» (vgl. Grafik 2). Wiederum fallen die beiden Grossbanken deutlich ab: Unter den UBS-Kunden fühlen sich bloss 41 Prozent «voll und ganz» aufgehoben, bei der CS waren es 40 Prozent. Anders bei den kleineren Instituten, die «näher» am Publikum agieren: «Voll und ganz» aufgehoben bei ihrem Anbieter fühlen sich 71 Prozent der Kantonalbank-Kunden und gar 81 Prozent der Kreditnehmer von Raiffeisen.

Einen weiteren Tiefschlag einstecken musste die UBS auch bei der dritten Vertrauensfrage. comparis.ch wollte von den Umfrageteilnehmern explizit wissen, ob ihr Vertrauen gegenüber dem eigenen Hypothekar-Gläubiger «in den vergangenen sechs Monaten aufgrund der aktuellen Finanzkrise gesunken» sei oder nicht. Diese Frage bejahte jeder dritte Umfrageteilnehmer (32%) (Grafik 3).

Geschwundenes Vertrauen bezeugten aber 65 Prozent der UBS-Kunden und 34 Prozent der Hypo-Schuldner der Credit Suisse. In engeren Grenzen hält sich dagegen der Vertrauensverlust unter den Kantonalbank- und Raiffeisen-Kunden. Bloss jeder sechste Befragte (16% resp. 17%) wollte einen Vertrauensverlust gegenüber seinem Geldgeber bestätigen. «Vertrauen ist das A und O des Bankengeschäfts. Die Grossbanken haben es verspielt. Und besonders verhängnisvoll ist, dass die neu aufgeflamten Diskussionen ums Bankgeheimnis dem Finanzplatz Schweiz insgesamt schweren Schaden zufügen», stellt Comparis-Bankenexperte Martin Scherrer fest.

Kundenberater in schiefem Licht

Die Finanzkrise hat bisher vor allem das zweifelhafte Geschäftsgebaren der obersten Chefs der Grossbanken in ein schiefes Licht gerückt. Wie die Umfrage zeigt, bekommen dabei auch die Kundenberater ihr Fett weg. Nur 66 Prozent, also rund zwei Drittel der 1200 Umfrageteilnehmer, erklärten nämlich explizit, dass sie ihrem persönlichen Hypothekar-Berater «voll und ganz» vertrauen (Grafik 4).

Auf die einzelnen Anbieter bezogen, fällt wiederum das vergleichsweise schlechte Abschneiden der Mitarbeiter der beiden Grossbanken auf. Das Vertrauen ihrer Kunden geniessen bloss 51 Prozent der Hypothekar-Berater der Credit Suisse und 54 Prozent derjenigen der UBS «voll und ganz». Als markant vertrauenswürdiger schätzen die Kunden der Kantonal- und der Raiffeisen-banken ihren persönlichen Kundenberater ein. Gemäss Umfrage liegen die entsprechenden Werte bei 68 Prozent bzw. bei 79 Prozent.

Grundsätzliche Wechselverweigerer

comparis.ch hat den Umfrageteilnehmern auch die Frage gestellt, was für diese Gründe wären, bei der nächstmals fälligen Ablösung ihrer Hypothek den Anbieter zu wechseln. Interessant im Zusammenhang mit den Fragen rund um das Vertrauen in die eigene Bank ist die Tatsache, dass 28 Prozent der Umfrageteilnehmer einen Wechsel aus Prinzip ausschliessen würden. «Ich würde den Anbieter nie wechseln», sagten 31 Prozent der Raiffeisen-Kunden, 28 Prozent der Kantonalbank-Kunden, und immer noch 24 bzw. 18 Prozent der UBS- bzw. CS-Kunden.

Kontakt:

Martin Scherrer
Banken- und Versicherungsexperte
Telefon: 044 360 52 95
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch