

KOMPAKT

Bankkunden reklamieren weniger

ZÜRICH – Der Schweizerische Bankenombudsman hat im letzten Jahr erstmals weniger Reklamationen von Bankkunden erhalten. Die Anfragen sind aber komplexer und damit arbeitsintensiver geworden. Missstände ortet die Schlichtungsstelle bei den Gebühren. «Wir sind nicht unglücklich darüber, dass der bisherige Trend mit Zuwachsraten zwischen 10 und 30 Prozent ein Ende gefunden hat», sagte Bankenombudsman Hanspeter Häni (Bild).



an der Jahresmedienkonferenz am Dienstag in Zürich. Insgesamt seien mit 2113 schriftlichen und telefonischen Anfragen rund 4 Prozent weniger eingegangen als im Jahr zuvor. Weil die Anliegen aber immer vielschichtiger geworden sind, bedeutet der Rückgang nicht weniger Arbeit für die acht Festangestellten der Ombudsstelle. Innerhalb der letzten fünf Jahre hätten die Briefe, welche die Stelle jährlich an die Banken geschrieben hat, von 732 auf 1282 zugenommen, verdeutlichte Häni.

Nach wie vor einen Missstand macht der Ombudsman bei den Bankgebühren und -spesen aus. Die Streitsummen sind dabei zwar relativ gering, doch dahinter stehen oft frustrierte Kunden, welche sich ohnmächtig und der grossen Bank ausgeliefert fühlen, wie Martin Tschan, stellvertretender Bankenombudsman, sagte. Genau aus diesen Gründen war die Ombudsstelle im Jahr 1992 von den Banken ins Leben gerufen worden. Doch mit den zunehmenden Effizienzsteigerungen der Banken gerade im Kleinkundenbereich verschwinde die Vertrauensbeziehung zwischen Kunde und Bank, so Tschan. Der Kunde fühle sich immer mehr als «Quantité négligeable» und sehe sich seinerseits nicht mehr zur Rücksichtnahme oder Grosszügigkeit verpflichtet. Der Bankenombudsman rechnet deshalb damit, dass die Streitigkeiten und die Zahl der Beschwerden wieder zunehmen werden.

Zwar würden sich die meisten Institute im Zusammenhang mit Gebühren und Spesen um Transparenz bemühen, so Tschan. Gleichzeitig würden aber immer mehr Dienstleistungen angeboten oder durch eine Gebühr belastet. Im Gebührendickicht findet sich der Kunde nicht mehr zurecht. Zudem sei es nicht zulässig, aus Kostenspargründen die Änderungen von Gebühren oder Spesen im Massengeschäft nur noch im Internet zu publizieren. (sda)

Streik stoppt Ölförderung

ABUJA – In Erwartung eines angekündigten Streiks hat Elf Nigeria seine Öl- und Gasproduktion in dem westafrikanischen Land eingestellt. Das Management fürchte um «die Sicherheit von Leben und Eigentum», sagte ein Firmensprecher am Dienstag in Abuja. Bei Arbeiterprotesten im Mai vergangenen Jahres wurden rund 260 Menschen als Geiseln genommen. Das Tochterunternehmen des französischen Konzerns Total fördert täglich 235 000 Barrel Öl und 5,3 Millionen Kubikmeter Erdgas. Der Produktionsstopp betrifft damit rund zehn Prozent der gesamten Ölproduktion Nigerias. Die Gewerkschaft NUPENG will nach Angaben ihres stellvertretenden Vorsitzenden Elijah Okouboho erreichen, dass einheimische Beschäftigte die gleichen Konditionen wie Ausländer erhalten. Vertreter der Arbeiter, des Unternehmens und der Regierung trafen sich am Dienstag in Port Harcourt zu Verhandlungen. Nigeria ist weltweit der siebtgrösste Öl-Exporteur und der grösste in Afrika. Wegen der gespannten Lage im Irak und anderen arabischen Staaten rückt die Ölförderung in Afrika zunehmend in den Blickpunkt der westlichen Ölimporteure. (AP)

Bessere Bedingungen

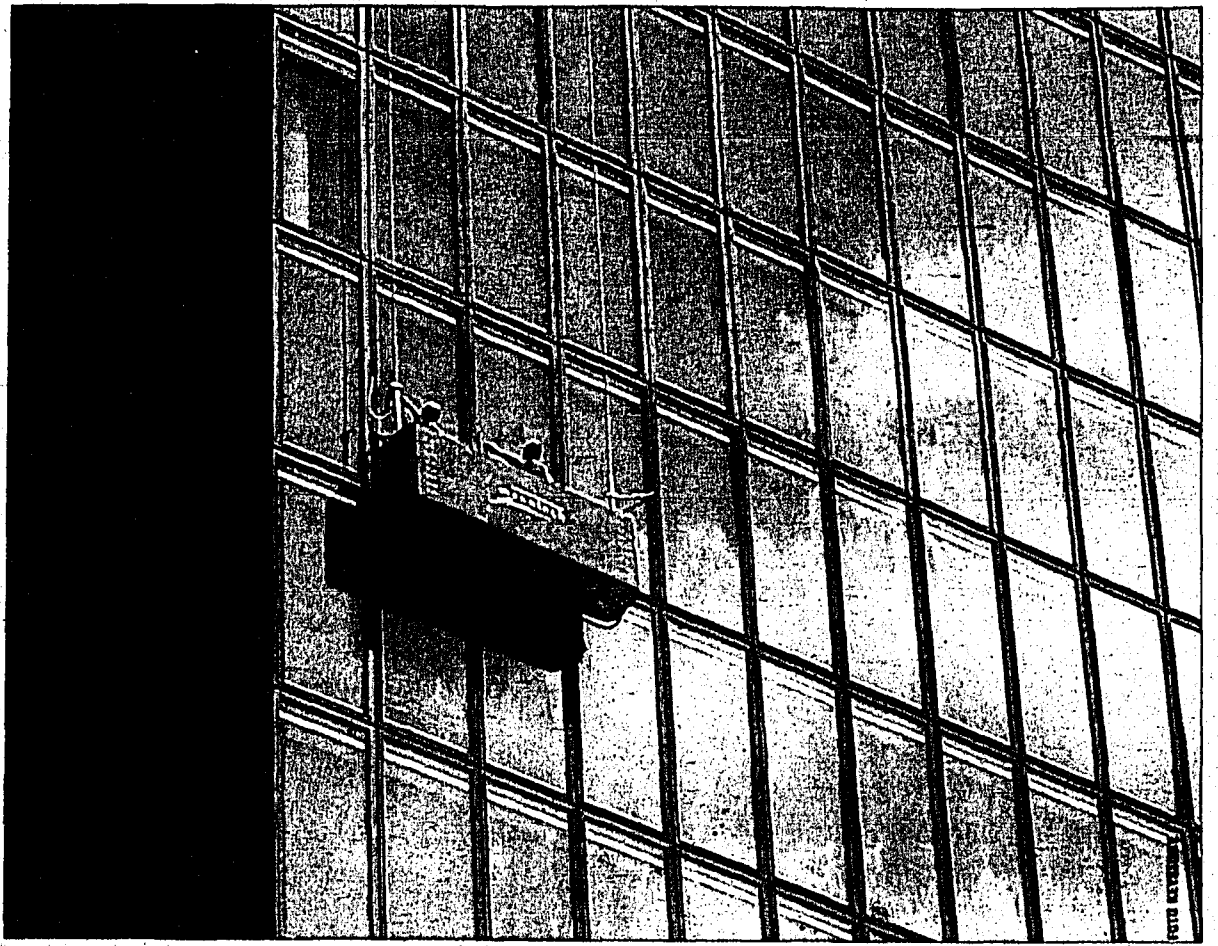
Die Reinigungsbranche hat GAV – Arbeitsbedingungen für Personal geregelt

ZÜRICH – Die Arbeitsbedingungen des Putzpersonals sollen verbessert werden. Erstmals tritt in der Deutschschweiz ein Gesamtarbeitsvertrag (GAV) in Kraft. Er betrifft mehrere hundert Reinigungsfirmen mit über 20 000 Beschäftigten.

Das Image der Reinigungsbranche in Bezug auf soziale Mindestleistungen und -löhne ist in der Schweiz eher schlecht. Gemäss einer Studie der Universität Bern arbeiten in der Schweiz rund 100 000 Menschen, vorwiegend Frauen und hauptsächlich Ausländer – als Putzpersonal. Etwa 50 000 von ihnen sind gemäss Schätzungen des Branchenverbandes Allpura bei Reinigungsfirmen beschäftigt. Bislang waren die Beschäftigten bei Reinigungsfirmen keinem GAV unterstellt. Dies hat sich am 1. Juli 2004 geändert. Seither gilt ein Vertragswerk, das unter anderem Löhne, Arbeitszeit, Feiertags- und Ferienansprüche, Lohnfortzahlungen bei Krankheit sowie Mutterschaftsurlaub für die Deutschschweizer Reinigungsfirmen regelt.

GAV nicht für kleine Firmen

Der GAV gelte für alle Unternehmen, die Personal im Umfang von mindestens 600 Stellenprozent beschäftigen, sagte am Dienstag Benno Locher, Sekretär der Paritätischen Kommission der Reinigungsbranche in der Deutschschweiz an einer Medienorientierung in Zürich. Dies betrifft mehrere hundert Firmen mit über 20 000 Beschäftig-



Die Arbeitsbedingungen des Putzpersonals sollen verbessert werden. Erstmals tritt in der Deutschschweiz ein Gesamtarbeitsvertrag (GAV) in Kraft.

ten. Allerdings sei das Ziel, auch kleinere Firmen zur Einhaltung des GAV zu bewegen.

Der Mindestlohn liegt neu zwischen 3000 und 4500 Franken brutto, je nach Qualifikation, Arbeit und Dienstjahre. Die Arbeitszeit wurde von den gängigen 44 Stunden pro Woche auf 43 Stunden reduziert.

Ab nächstem Jahr ist eine 42-Stunden-Woche vereinbart worden. Die Gefahr, dass der Wettbewerb auf dem Buckel der Arbeitnehmer erfolge, sei mit dem vom Bundesrat als allgemein gültig erklärten GAV abgewendet worden, sagte André Kaufmann von der Gewerkschaft GBI. Die Arbeitgeberseite erhofft

sich gleich lange Spieße für die Betriebe, insbesondere auch im Hinblick auf die Personenfreizügigkeit mit der EU. Die Einführung des GAV dürfte gemäss Locher bei den Unternehmen zu Kostenauswirkungen in der Höhe von 2 bis 15 Prozent führen. Wichtig sei der konsequente Vollzug des GAV. (sda)

LAFV-GASTBEITRAG

Zinsentspannung nach FED-Entscheid

Gastbeitrag von Ruedi Flückiger, AFM Advanced Fund Management AG

Land	Brutto Inland Produkt (BIP)	Konsumenten Preis Index (CPI)	Arbeitslosen Quote	10-jährige Staatsanleihen
USA	4.80	3.10	5.60	4.46
Euroland	1.30	2.50	9.00	4.27
Deutschland	0.70	1.80	10.50	4.24
Schweiz	1.50	1.10	3.80	2.81
Japan	5.60	-0.50	4.60	1.76
Stand der Daten:	31.03.2004	Mai 2004	Mai 2004	06.07.2004

Die Handelsbilanz der Schweiz konnte im Mai 2004 mit einem deutlichen Plus zum Vormonat abschliessen.

Die Schweizer Industrie konnte ihre Erholung fortsetzen. Mit einem Plus von 4,5 Prozent im Jahresvergleich konnte sie die Produktion im 1. Quartal 2004 mehr als erwartet steigern. Die Umsätze legten im selben Zeitraum um 5,3 Prozent zu.

Auch die Bestellungseingänge lagen mit plus 9,8 Prozent ebenfalls deutlich höher als im Vorjahresquartal. Insgesamt hat die Industrie die positiven Vorgaben der Vorlaufindikatoren bestätigt. Die Handelsbilanz der Schweiz konnte im Mai 2004 mit einem deutlichen Plus zum Vormonat abschliessen. Der Aussenhandel entwickelt sich mit hoher Aktivität. Dieser Trend sollte sich auch für die kommenden Monate fortsetzen. Darauf deutet auch der OECD Leading Indicator Index. Die Volatilität am Schweizer Markt hält weiter an. Die Schweizer Nationalbank hat bereits am 17. Juni 2004 vor dem FED Entscheid ihr Geldzinsband für den 3-Monats-Liborsatz um 25 Basispunkte überraschend erhöht. Dadurch wurde

Zinskorridor wieder an das Normalband von 0 bis 1 Prozent angeglichen. Die Auswirkung auf die Märkte war aber eher marginal. Lediglich die Renditen im kurzen Laufzeitenbereich haben leicht angezogen. Die längeren Laufzeiten haben nach dem FED-Entscheid leicht nachgegeben. Der Spread zu den EUR-Bundesanleihen liegt bei 143 Basispunkten. Die 10-jährigen Eidgenossen rentieren aktuell bei 2,81 Prozent.

Europa kann sich nicht entziehen

Auch der Kapitalmarkt in Europa konnte sich nicht dem FED-Entscheid entziehen. Bereits Wochen vor der Sitzung des FED warteten alle Marktteilnehmer gespannt auf dessen Zinsentscheid. Auch im Euroraum gaben die Renditen mit längeren Laufzeiten nach. Die Industrieproduktion in Deutschland konnte einen deutlichen Anstieg verzeichnen. Auch die Aufträge in Italien zeigten eine Zunahme auf. Aufgrund dieser Daten setzt sich eine gewisse Dynamik im europä-

Ischen Industriesektor ein. Dies zeigt auch der ZEW-Index, welcher im Juni 2004 einen leichten Anstieg der Konjunkturerwartung in Deutschland verzeichnete. Damit wurde der Abwärtstrend gestoppt, welcher die letzten fünf Monate in Folge nach unten gerichtet war. Für das Euroland zeigt hingegen der ZEW-Index noch keine Erholung an. Die zehnjährigen Bundesanleihen rentieren aktuell bei 4,24 Prozent.

Rekorddefizit in den USA

Die Zinserhöhung des FED um 25 Basispunkte wurde mehrheitlich von den Marktteilnehmern erwartet. Der FED-Präsident Alain Greenspan zeigte damit auf, dass er mit kleinen Zinsschritten die Inflationsgefahr eindämmen möchte. Nach diesem Zinsentscheid gaben auch in den USA die Renditen mit längeren Laufzeiten nach. Mit einem Rekorddefizit von 144 Milliarden US-Dollar schloss die Leistungsbilanz der USA für das erste Quartal 2004 ab. Dadurch kam der amerikanische Dollar gegenüber

dem Euro und dem Schweizerfranken wieder unter Druck. Die zehnjährigen US-Treasuries rentieren aktuell bei 4,46 Prozent.

Optimistisches Japan

Japan zeigt sich für die weitere Konjunkturerholung optimistisch. Dazu beigetragen hat auch die Haltung der Regierung, eine Stabilisierung der öffentlichen Finanzen und Defizite zu erreichen. Zudem wurde das Bankensystem gestärkt. Dies wurde indirekt von der Ratingagentur S&P mit einer Hochstufung der grössten japanischen Banken bestätigt. Die Zinsmärkte haben die guten Wirtschaftsnachrichten bereits verarbeitet und tendieren seitwärts. Die 10-jährigen Anleihen rentieren aktuell bei 1,76 Prozent.

Verfasser: Ruedi Flückiger, AFM Advanced Fund Management AG

Die alleinige inhaltliche Verantwortung für diesen Beitrag liegt beim Verfasser.