

Ablehnung der Zuständigkeit des Ombudsmann durch die Bank

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2015/24**

Der Kunde warf der Bank vor, seine Instruktion zur Aufhebung und Auszahlung seines Vorsorgekontos (3. Säule) nicht korrekt befolgt zu haben. Er habe im Juli 2015 ausdrücklich eine Auszahlung im Folgejahr verlangt, um eine Kumulation mit einer anderen Auszahlung im laufenden Jahr und somit einen steuerlichen Nachteil zu vermeiden. Das Guthaben sei aber entgegen seinem Auftrag im Jahr 2015 ausbezahlt worden. Er verlangte eine Rückabwicklung oder eine Kompensation für den entstandenen zusätzlichen Steueranfall. Nach seiner Intervention lehnte die Bank die Zuständigkeit des Ombudsmann zuerst ab, weil solche Konten durch die Vorsorgestiftung der Bank geführt würden und es keine vertragliche Beziehung zwischen der Bank und dem Vorsorgenehmer gebe. Diese Haltung war für den Ombudsmann nicht akzeptabel. Nach seinem Insistieren kam die Bank auf ihren Entscheid zurück und korrigierte ihre Haltung, auch für zukünftige ähnliche Fälle. Der Kunde selber wurde schadlos gehalten.

Der Kunde hatte zwei Vorsorgekonten der 3. Säule. Das Guthaben des einen Kontos liess er sich im Frühjahr 2015 auszahlen. Um eine Steuerprogression und damit verbundene höhere Steuerbelastung zu vermeiden, beauftragte er die kontoführende Vorsorgestiftung der Bank bereits im Sommer 2015, das Guthaben des zweiten Kontos auf das Datum seiner Pensionierung im Frühling 2016 auszuzahlen. Entgegen dieser Instruktion sei die Auszahlung unmittelbar nach Auftragseingang erfolgt. Da die vom Kunden zeitgerecht verlangte Rückabwicklung von der Bank aus für ihn nicht nachvollziehbaren Gründen abgelehnt worden sei, bat er den Ombudsmann um Vermittlung.

Nach Intervention bei der Bank sprach diese dem Ombudsmann die Zuständigkeit im vorliegenden Fall ab. Sie begründete ihre Ansicht damit, dass es sich bei der kontoführenden Rechtseinheit um ihre Vorsorgestiftung handle und eine Vertragsbeziehung zwischen der Bank und dem Kunden als Vorsorgenehmer nicht gegeben sei. Die Stiftung habe der Bank jedoch zugesagt, sie setze sich für eine gütliche Einigung mit dem Vorsorgenehmer ein.

Diese Antwort der Bank erstaunte den Ombudsmann schon deshalb sehr, weil sie der bisherigen, jahrelang bewährten Praxis der Bank – und der anderen Banken – bei Auseinandersetzungen zwischen Vorsorgenehmern und ihrer Stiftung nicht entsprach. Er forderte die Bank auf, ihre Haltung zu überprüfen und liess sich dabei von folgenden Überlegungen leiten: Die Produkte der 3. Säule sind zweifellos Bankprodukte, werden von Banken vertrieben und sind marketingmässig vollständig in die Bank integriert. Sowohl auf der Webseite der Bank wie auch in den Produktunterlagen werden Vorsorgenehmer für Produktberatungen und Anliegen an den Kundenberater der Bank verwiesen. Zudem werden auch operationelle Belange im Zusammenhang mit diesen Produkten von Bankmitarbeitern abgewickelt. Solche Vorsorgestiftungen werden von der Bank aufgesetzt und diese stellt auch die Organe. Weiter wies der Ombudsmann darauf hin, dass es auch im ureigenen Interesse der Bank liegen sollte, wenn solche Fälle im Ombudsverfahren aufgenommen werden. Enttäuschungen und Unzufriedenheiten von Vorsorgenehmern würden sich schon aus oben erwähnten Gründen primär gegen die Bank und nicht gegen deren Vorsorgestiftung richten und allenfalls die gesamte Geschäftsbeziehung der Bank mit dem Kunden negativ beeinflussen.

Die Bank konnte sich diesen Überlegungen anschliessen, korrigierte ihre Haltung mit dem ausdrücklichen Hinweis, sie werde die Zuständigkeit des Ombudsman auch bei zukünftigen ähnlichen Fällen nicht in Zweifel ziehen und wies noch darauf hin, dass der Vorsorgenehmer im vorliegenden Fall schadlos gehalten worden sei. Damit gliederte sie sich wieder nahtlos in die von anderen Instituten – und bis anhin auch von ihr – in solchen Fällen angewandte Praxis ein.