

# Aufhebung der Geschäftsbeziehung durch die Bank

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2014/21**

Die Kundin hatte den Auftrag erteilt, die Beziehung zu saldieren und samt Wertschriften auf eine Drittbank zu übertragen. Da die Anteile eines sich in Liquidation befindenden Anlagefonds nach Auskunft der Bank nicht transferiert werden konnten, machte sie den Vorschlag, die Bank solle diese Anteile in den eigenen Bestand übernehmen. Die Bank lehnte dieses Ansinnen der Kundin ab. Erst als die Bank vier Jahre später aus geschäftspolitischen Gründen generell Beziehungen mit Kleinkunden aufheben wollte, akzeptierte sie nach einer Intervention des Ombudsmann den Vorschlag der Kundin.

Die Kundin war mit den Dienstleistungen der Bank nicht mehr zufrieden. Sie entschloss sich deshalb, die Beziehung aufzuheben, und erteilte den Auftrag, ihr Guthaben und ihre Wertschriften auf eine Drittbank zu übertragen. Die Bank kam diesem Wunsch nach. Im Depot der Kundin befanden sich allerdings auch Anteile eines Anlagefonds in Liquidation, die nach Angabe der Bank nicht mehr transferierbar waren. Da die Kundin das Konto und das Depot aber nicht bis zum Abschluss der Liquidation weiterführen wollte, ersuchte sie die Bank, die fraglichen Titel in den eigenen Bestand zu übernehmen. Sie argumentierte, dass dadurch die Beziehung definitiv geschlossen werden könne, was ja auch im Interesse der Bank sei.

Die Bank lehnte den Vorschlag der Kundin ab, erklärte sich aber dazu bereit, die Fondsanteile bis zum Abschluss der Liquidation gebührenfrei aufzubewahren. Zwei Jahre später versuchte die Kundin erneut, die Bank zur Übernahme der Anteile zu bewegen, wiederum ohne Resultat. Vier Jahre später, im Jahr 2014, erhielt die Kundin einen Standardbrief der Bank, in dem man sie (und offenbar zahlreiche weitere Kunden) informierte, dass aufgrund einer Änderung der Geschäftspolitik Beziehungen mit Kunden gewisser Segmente — auch mit ihr — geschlossen würden. Sie erbat deshalb von der Kundin umgehend Transferinstruktionen. Die aufgebrachte Kundin gelangte daraufhin an den Ombudsmann.

Der Ombudsmann stellte fest, dass das Standardschreiben der Bank mit der Aufforderung, Transferinstruktionen zu erteilen, die von ihr mehrmals geäußerte Haltung, die Anteile seien nicht transferierbar, völlig ausser Acht liess. Er ersuchte die Bank deshalb um Klärung, wie mit den Anteilen zu verfahren sei und um einen Lösungsvorschlag.

Die Bank verwies in ihrer Stellungnahme auf den ordnungsgemässen Liquidationsprozess des betreffenden Anlagefonds, welcher im Einklang mit den entsprechenden Vorschriften und dem Fondsreglement durchgeführt werde. Im Interesse der Anteilseigner werde ein geordneter Verkauf der vom Fonds gehaltenen Beteiligungen angestrebt, was längere Zeit in Anspruch nehmen könne. Davon seien alle Anteilseigner gleichermassen betroffen. Sie habe sich daher bezüglich ihrer bisher eingenommenen Haltung nichts vorzuwerfen. Da aber auch ihr daran gelegen sei, die Sache zu einem für beide Seiten akzeptablen Ende zu bringen, erklärte sie sich bereit, die Anteile ausnahmsweise in den eigenen Bestand zu übernehmen. Sie unterbreitete der Kundin deshalb eine Offerte, welcher sie einen aus aktueller Sicht zu erwartenden Liquidationserlös zugrunde legte. Da die Bank damit dem jahrelangen Ansinnen der Kundin Folge leistete und die Offerte betragsmässig nachvollziehbar war, empfahl der Ombudsmann der Kundin deren Annahme. Diese akzeptierte.