

# Auskunftsbegehren nach Vorlage einer alten Kontokarte

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2022/03**

Der Kunde legte der Bank im Mai 2022 die Kopie einer von ihrer Rechtsvorgängerin ausgestellten Kontokarte über ein auf seinen Namen lautendes Konto vor und verlangte die Vorlage eines Kontoauszugs und von aktuellen Angaben darüber. Die Bank teilte ihm mit, das Konto sei bei ihrer Rechtsvorgängerin 1993 eröffnet und 1997 wieder saldiert worden. Der Kunde vertrat die Ansicht, die Bank sei für ihre Behauptungen nachweispflichtig und wandte sich direkt an den Ombudsman, ohne vom Angebot der Bank, allfällige Ergänzungsfragen zu beantworten, Gebrauch zu machen. Er forderte den Ombudsman auf, den Fall zu untersuchen. Der Ombudsman gab dem Kunden im Rahmen eines Bescheids Erläuterungen zur vorgelegten Problematik ab.

Der Kunde beschwerte sich darüber, dass die Bank keinen Beweis vorlegen konnte, mit welchem sie ihre Stellungnahme hätte untermauern können. Da sie kein Dokument vorlegen könne, dass er es war, welcher die Saldierung veranlasst und unterschrieben hatte, verstosse sie gegen Treu und Glauben.

Der Ombudsman machte den Kunden darauf aufmerksam, dass seine Funktion darin bestehe, für Kundinnen und Kunden der ihm angeschlossenen Finanzinstitute als unabhängige Informations- und Vermittlungsstelle zu wirken. Als Vermittler verfüge er über keine Kompetenzen und Instrumente, um bei einer Bank eine Untersuchung zur Überprüfung der Wahrheit einer von ihr erteilten Auskunft über ein bei einer Rechtsvorgängerin eröffnetes Konto durchzuführen. Der Ombudsman hielt gegenüber dem Kunden fest, dass dieser offenbar selbst über keinerlei Kontodokumente oder Bankkorrespondenz verfüge, die der Auskunft, welche er von der Bank im Mai 2022 erhielt, widersprechen würde.

Er erläuterte dem Kunden, dass die Bank, wie alle buchführungspflichtigen Unternehmen in der Schweiz, gesetzlich zur Aktenaufbewahrung verpflichtet sei. Diese Verpflichtung gelte jedoch nicht unbeschränkt, sondern sei gestützt auf Art. 958 f Absatz 1 des Schweizerischen Obligationenrechts auf die Dauer von 10 Jahren begrenzt. Nach Ablauf dieser Frist dürften Akten und Daten ohne Weiteres vernichtet werden. Die Bank müsse entsprechend danach nicht mehr in der Lage sein, über davorliegende Sachverhalte Auskunft zu erteilen. Nachdem die Bank dem Kunden die Auskunft erteilte, dass sein Konto 1997 saldiert worden sei, könne es ihr nicht zum Nachteil gereichen, wenn sie tatsächlich über keine Kontoauszüge oder Saldierungsdokumente mehr verfüge und er selbst keine Belege vorlegen könne, welche die Auskunft der Bank widerlegen könnten.

Schliesslich erklärte er dem Kunden, dass in der Schweiz eine strenge Regulierung bestehe, gemäss welcher die Banken verpflichtet seien, beim Abbruch des Kontakts mit einem Kunden Anstrengungen

zu unternehmen, den Kontakt wieder herzustellen. Zudem müssten die Personalien der Inhaber von kontaktlosen Konten in eine zentrale Datenbank gespiesen werden. Die Einhaltung dieser Pflichten müsse durch die Revisionsstelle der Bank überprüft werden.

Der Ombudsman bedauerte, dem Kunden keinen anderen Bescheid erteilen zu können, und gab seiner Hoffnung Ausdruck, dass ihm diese Erläuterungen als Orientierungshilfe dienen möchten.