

Auszahlung der Vorsorgeguthaben (Säule-3a-Konto)

Thema: **Vorsorgeprodukte** Fallnummer: **2017/20**

Der Kunde verlangte von der Vorsorgestiftung einer Bank die Auszahlung des Guthabens auf seinem Säule-3a-Vorsorgekonto, indem er sich mit einem Stimmausweis und dem Familienbüchlein auswies. Die Stiftung lehnte die übermittelten Dokumente als unzureichend ab. Der Kunde legte der Bank daraufhin die gemäss dem Vorsorgereglement erforderliche Wohnsitzbestätigung vor und verlangte die Erstattung der Kosten, die ihm aufgrund der Erstellung dieser Bestätigung entstanden waren. Die Bank lehnte dies ab. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens hat die Bank dem Kunden die ihm entstandenen Kosten aus Kulanz erstattet.

Der Kunde verlangte von der Vorsorgestiftung einer Bank die Auszahlung des Guthabens seines Säule-3a-Vorsorgekontos und fügte seinem Antrag eine Kopie seines Familienbüchleins sowie seines Stimmausweises bei, der von seinem Wohnsitzkanton (einem anderen Kanton als der Sitzkanton der Bank) ausgestellt war. Auf dem Stimmausweis war vermerkt, dass er einer von der zuständigen Behörde ausgestellten offiziellen Wohnsitzbestätigung gleichzusetzen war. Die Vorsorgestiftung verlangte dennoch entsprechend ihren Reglementen eine weniger als drei Monate alte Bestätigung des Wohnsitzes sowie des Zivilstands des Kunden zu einem bestimmten Datum.

Der Kunde übermittelte der Stiftung die verlangte Bestätigung und forderte die Stiftung auf, ihm die Kosten in Höhe von 25 CHF zu erstatten, die ihm durch die Erstellung der Bestätigung entstanden waren. Die Stiftung zahlte die Guthaben aus, weigerte sich aber, wie in der Folge auch die mit ihr verbundene Bank, die Kosten zu erstatten, indem sie geltend machte, dass nicht alle erforderlichen Informationen in den vorher zur Verfügung gestellten Dokumenten enthalten gewesen seien und nicht auszuschliessen gewesen sei, dass die vermerkten Informationen nicht mehr aktuell waren.

Als Ergebnis eines zur Klärung des Sachverhalts mit dem Bankleiter geführten Telefongesprächs ist auch der Ombudsman davon ausgegangen, dass die vom Kunden vorgelegten Dokumente nicht alle für die Vorsorgestiftung erforderlichen Informationen erhielten, um die Zahlung vorzunehmen, da es sich um die Auszahlung von Vorsorgeguthaben handelte. Darüber hinaus konnte nicht garantiert werden, dass die ausgewiesenen Informationen auf dem aktuellen Stand waren. Selbst in Kombination konnten der Stimmausweis und das Familienbüchlein kein Ersatz für die Wohnsitzbestätigung sein, die es der Vorsorgestiftung erlaubte zu überprüfen, ob die Bedingungen, die gemäss den gesetzlichen Vorschriften für die Auszahlung der Vorsorgeguthaben erfüllt sein müssen, auch tatsächlich erfüllt waren. Dennoch hat die Bank aus Billigkeitsüberlegungen und ohne Anerkennung einer Haftung akzeptiert, dem Kunden die ihm aufgrund der Ausstellung der erforderlichen Wohnsitzbestätigung entstandenen Kosten zu erstatten.

Zur Erlangung eines Säule-3a-Vorsorgekontos muss der Kunde aus gesetzlichen Gründen zwar eine entsprechende Vorsorgevereinbarung mit einer als Stiftung ausgestalteten Vorsorgeeinrichtung abschliessen. Beratung und Verkauf erfolgen jedoch meist durch eine hinter der betreffenden Vorsorgestiftung stehende Bank. Wie im vorliegenden Fall steht den Bankkunden daher selbstverständlich auch bei Streitigkeiten, die ein von seiner Bank angebotenes Vorsorgeprodukt betreffen, der Zugang zum Bankenombudsman offen.

