

Auszahlung von geringfügigen Zinsen bei der Kontosaldierung

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2019/02**

Der Kunde saldierte ein Konto bei der Bank mit einem Abschlusszinsbetreffnis von weniger als 5 CHF. Er hatte in der Konsumentenpresse Berichte gelesen, wonach die Bank seit Jahren geringfügige Zinsbeträge zurückbehalte, was er als stossend empfand. Er korrespondierte mit dem verantwortlichen Redaktor und reklamierte bei der Bank. Nachdem er keine zufriedenstellende Antwort erhielt, kontaktierte er die FINMA, welche ihn an den Bankenombudsman verwies, welchem er seine Beschwerde unterbreitete. Kurz nach dem Versand der Eingangsbestätigung erhielt der Ombudsman vom Kunden die Mitteilung, die Bank habe ihm geschrieben, dass der Zinsbetrag bei der Saldierung auf das von ihm angegebene Konto überwiesen worden sei. Nachdem er dies geprüft hatte, musste der Kunde feststellen, dass er den verlangten Zinsbetrag tatsächlich bereits erhalten hatte. Er beschwerte sich darauf über das Kommunikationsverhalten der Bank, verlangte vom Ombudsman jedoch keine Intervention mehr.

Tatsächlich werden dem Ombudsman ab und zu Fälle unterbreitet, welche sich von alleine erledigen. Manchmal kommt die Bank dem Kunden wunschgemäss entgegen, jedoch nicht innert der von ihm erwarteten Frist, so dass sich seine Beschwerde an den Ombudsman als etwas voreilig herausstellt. Seltener zeigt sich, dass das beanstandete Problem gar nicht existiert, weil die Bank von allem Anfang an so handelte, wie es den berechtigten Erwartungen des Kunden entsprach, er dies jedoch nicht so wahrnahm. Im vorliegenden Fall ist letzteres geschehen.

Der Kunde saldierte sein Konto bei der Bank, weil er mit deren Dienstleistungen unzufrieden war. Berichte in der Konsumentenpresse, wonach die Bank geringfügige Zinsbeträge nicht an die Kunden auszahle und zurückbehalte, bestätigten ihn in seinem schlechten Eindruck über die Bank und lösten eine grosse Empörung in ihm aus. Die Tatsache, dass die Bank ihr Verhalten gegenüber der Presse nur zögerlich und nicht besonders überzeugend erklärte, trugen das Ihrige zu seinem Eindruck bei. Er beschwerte sich darauf in kurzen Zeitabständen über mehrere Kanäle, d. h. telefonisch, per E-Mail und schriftlich bei der Bank über den ihm nicht vergüteten Zinsabschluss von weniger als 5 CHF. Seine Korrespondenz war detailliert und ausführlich. Als er innert der von ihm erwarteten Frist keine überzeugende Antwort erhielt, kontaktierte er die FINMA und schliesslich den Ombudsman. Den für die Presseberichte verantwortlichen Redaktor hielt er auf dem Laufenden. In der Presse traten zudem Rechtsexperten auf, welche das Verhalten der Bank als unrechtmässig kritisierten und teilweise gar als strafrechtlich relevant einstufte.

Vor dem Hintergrund dieser Aufregungen hatte der Kunde offenbar vergessen, seine Bankauszüge zu konsultieren und zu prüfen, ob er tatsächlich auch ein Opfer des kritisierten Verhaltens der Bank war. Hätte er das getan, hätte er sofort festgestellt, dass der von ihm verlangte Betrag anlässlich der Saldierung des Kontos wie von ihm verlangt auf sein neues Bankkonto überwiesen worden war. Dies war auf den Belegen des saldierten und des neuen Kontos zum entsprechenden Zeitpunkt in der üblichen Form ohne Weiteres ersichtlich.

Was kann man aus diesem Vorfall lernen? Bevor man ein Vermittlungsverfahren einleitet, lohnt es sich, die relevanten Unterlagen zusammenzustellen und zu prüfen. Obschon der Ombudsman oft

nachvollziehen kann, dass Kunden, welche viel Zeit in Warteschlangen am Telefon verloren oder deren Anfragen nicht beantwortet wurden, verärgert sind, ist es ratsam, Probleme und Unstimmigkeiten mit einer gewissen Besonnenheit anzugehen. Der Ombudsman ist selbstverständlich auch bereit, Auseinandersetzungen über geringfügige Beträge entgegenzunehmen und versucht, diese mit der angemessenen Sorgfalt zu behandeln. Damit er seine Ressourcen richtig einsetzen kann, ist er jedoch darauf angewiesen, dass die Parteien die Verhältnismässigkeit im Vermittlungsverfahren nicht aus den Augen verlieren. Schliesslich erwartet er, dass beide Parteien, Kunden und Banken, bereit sind, ihr eigenes Verhalten kritisch zu hinterfragen und bei der Lösungsfindung aufeinander zuzugehen.