

# Bestrittene Auszahlung von Vorsorgeguthaben; Dokumentationspflicht der Bank

Thema: **Vorsorgeprodukte** Fallnummer: **2016/23**

Mehrere Kunden gelangten im Berichtsjahr an den Ombudsman, weil sie der Ansicht waren, die Bank bzw. deren Vorsorgestiftung halte für sie noch Vorsorgegelder auf einem Freizügigkeitskonto und verweigere zu Unrecht eine Auszahlung. In allen Fällen wurden die Kunden von den jeweiligen Banken informiert, dass vor über zehn Jahren eine Auszahlung erfolgt sein müsse und diese, da die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für die Akten abgelaufen sei, nicht mehr dokumentiert werden könne. Die Kunden konnten ein Vorsorgeguthaben entweder gar nicht oder nur mit sehr alten Unterlagen (in einem Fall aus dem Jahr 1992, in einem anderem aus dem Jahr 1987) dokumentieren. Auch im nachfolgend dargestellten Fall verfügte der Kunde nicht über aktuellere Dokumente, mit denen er einen heute noch bestehenden Anspruch zumindest hätte plausibilisieren können. Der Ombudsman verzichtete auf die Durchführung eines Vermittlungsverfahrens, da ein solches bei dieser Ausgangslage als aussichtslos erschien.

Der über 80-jährige Kunde hatte im Frühjahr 2016 auf seine Anfrage hin von der «Stiftung Auffangeinrichtung BVG» erfahren, dass die Firma, bei der er Anfang der 1990er-Jahre angestellt gewesen war, für ihn im Jahr 1994 Vorsorgegelder von rund 30 000 CHF an die Auffangeinrichtung überwiesen hatte. Der Kunde verlangte hierauf von der Auffangeinrichtung die Auszahlung der Gelder und fragte, weshalb ihm diese nicht schon längst ausbezahlt worden seien. Die Stiftung antwortete ihm, das Guthaben sei bereits per 3. Juni 1994 gemäss seiner eigenen Weisung auf ein Freizügigkeitskonto bei der Bank überwiesen worden. Der Kunde schrieb daraufhin die Bank bzw. deren Freizügigkeitsstiftung an und verlangte nun von dieser die Auszahlung seines Guthabens.

Die Bank teilte ihm mit, sein Vorsorgeguthaben sei ihm als Kapitalleistung im Oktober 1999, also vor über 16 Jahren, infolge Erreichung des Rücktrittsalters von 63 Jahren ausbezahlt und das Konto saldiert worden. Der Kunde war mit diesem Bescheid nicht einverstanden und es entwickelte sich eine umfangreiche Korrespondenz. Während der Kunde auf seiner Forderung beharrte und von der Bank Belege über die von ihm bestrittene Auszahlung und Kontosalidierung verlangte, erklärte die Bank, die Unterlagen betreffend das saldierte Konto seien vernichtet worden und eine Herausgabe nicht mehr möglich. Die gesetzliche Aufbewahrungsfrist für Geschäftsunterlagen betrage zehn Jahre. Allerdings verfüge sie noch über eine Kopie des Formulars «Meldung über Kapitalleistungen», mit welchem sie am 24. Juli 1999 die Eidgenössische Steuerverwaltung über die Auszahlung des Guthabens an den Kunden informiert habe. Eine Kopie dieses Dokuments stellte die Bank dem Kunden zur Verfügung.

Der Kunde war nicht bereit, die Erklärungen der Bank zu akzeptieren und gelangte an den Ombudsman. Er verlangte nach wie vor Belege betreffend das Konto und die Auszahlung des Guthabens. Er gab an, nie eine Auszahlung erhalten zu haben und brachte vor, er finde in seinen Unterlagen keine entsprechende Korrespondenz oder sonstige Hinweise. Das Vorgehen der Bank bezeichnete er als befremdend und kriminell.

Nach einer Prüfung der Unterlagen kam der Ombudsman zum Schluss, dass eine Intervention bei der Bank nicht angezeigt war. Gemäss der heutigen gesetzlichen Regelung müssen Einrichtungen, welche

Freizügigkeitskonten führen, nach der Ausrichtung von Vorsorgeleistungen die Vorsorgeunterlagen während zehn Jahren aufbewahren. Eine Vorsorgeeinrichtung darf daher nach dem Verständnis des Ombudsmann nach Ablauf von zehn Jahren nach einer erfolgten Auszahlung die diesbezüglichen Geschäftsunterlagen vernichten. Hat sie dies getan, ist sie anschliessend weder in der Lage noch verpflichtet, Auskünfte zu erteilen und Dokumente herauszugeben. Einen direkten Beleg für die gemäss ihrer Darstellung vor mehr als zehn Jahren erfolgte Auszahlung, hatte die Bank nicht präsentieren können. Der Kunde konnte aber ebenfalls keine Belege vorlegen, welche der Darstellung der Bank widersprochen hätten (beispielsweise Kontoauszüge jüngeren Datums). Diese hätte allenfalls dann in Zweifel gezogen werden können, wenn eine rechtmässige Saldierung des Freizügigkeitskontos im Jahr 1999 gar nicht möglich gewesen wäre. Dies war jedoch nicht der Fall. So hätte das Freizügigkeitsguthaben vom Kunden jederzeit zu einer anderen Bank transferiert und bei Vorliegen von bestimmten Gründen auch vorzeitig bezogen werden können. Zudem sind gemäss Art. 16 der Freizügigkeitsverordnung Altersleistungen frühestens fünf Jahre vor und bis spätestens fünf Jahre nach Erreichen des gesetzlichen Rentenalters (bei Männern entspricht dies dem 65. Altersjahrs) an den Vorsorgenehmer auszuzahlen. Es konnte daher nicht nur nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden, dass das Freizügigkeitsguthaben dem Kunden ausbezahlt worden war. Vielmehr erschien eine Auszahlung altershalber sogar als plausibel, da der Kunde im von der Bank angegebenen Auszahlungsjahr tatsächlich das Alter von 63 Jahren erreicht hatte. Für die Darstellung der Bank sprach zudem der von ihr vorgelegte Beleg, gemäss welchem sie der Steuerbehörde Meldung über die entsprechende Kapitalleistung erstattet hatte. Wieso die Bank 1999 eine solche Meldung an die Steuerverwaltung hätte machen sollen, ohne dass die gemeldete Auszahlung erfolgt war, ist nicht nachvollziehbar.

Dem Ombudsmann fehlten somit stichhaltige Argumente, mit denen er die Bank von der Position des Kunden hätte überzeugen können. Vermittlungsbemühungen schienen bei dieser Ausgangslage aussichtslos, was dem Kunden mit einem begründeten Bescheid mitgeteilt wurde.