

# Fehlende Gutschrift einer Nachzahlung auf Dividenden für einen Depotkunden

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2019/13**

Der Kunde beschwerte sich bei der Bank darüber, dass diese ihm Nachzahlungen auf Dividenden für eine bestimmte Aktienposition, welche er bei ihr im Depot hielt, teilweise nicht gutschrieb und bei denjenigen, welche ihm gutgeschrieben worden waren, ungerechtfertigte Steuerabzüge gemacht habe. Seine ausführliche Reklamation wurde von der Bank mit grosser Verzögerung beantwortet. Sie machte geltend, sie habe dem Kunden alle Nachzahlungen weitergeleitet, auf welche er Anspruch gehabt habe. Im Übrigen habe sie lediglich die Nachzahlungsaufträge ihrer Depotbank weitergeleitet und habe keine weiteren Pflichten. Der Kunde reklamierte erneut bei der Bank und legte ihr Dokumente vor, welche seine Ansprüche auf die von ihm behaupteten Nachzahlungen und seine Ansicht, wie diese steuerlich zu behandeln sind, belegten. Die Bank kam erst nach einer Mahnung und über ein halbes Jahr später auf die Reklamation des Kunden zurück, hielt jedoch im Wesentlichen an ihrer ersten Antwort fest. Der Kunde legte den Fall darauf dem Ombudsman vor. Seine berechtigten Ansprüche konnten im Ombudsverfahren durchgesetzt werden.

Die Reklamation des Kunden war gut begründet und dokumentiert. Er hatte die Nachzahlungsansprüche zusammen mit anderen Minderheitsaktionären gerichtlich erstritten und war deshalb über dieselben und die Art und Weise, wie diese umgesetzt werden mussten, bestens informiert. Die massgebenden Informationen waren auch öffentlich zugänglich. Es war für ihn deshalb nicht nachvollziehbar, dass die Bank ihm beschied, er habe keinen Anspruch auf die Nachzahlungen. Da er im Zusammenhang mit Depotdienstleistungen bereits verschiedentlich bei der Bank reklamieren musste, warf er ihr Qualitätsmängel vor.

Der Kunde beschränkte seine Beschwerde an den Ombudsman auf die Nachzahlungsansprüche und legte ihm das steuerliche Problem nicht mehr vor, da er dieses anderweitig lösen konnte. Die Stellungnahmen der Bank gegenüber dem Kunden waren für den Ombudsman nicht nachvollziehbar. Er kontaktierte diese und bat sie, die Beschwerde des Kunden mit der notwendigen Sorgfalt zu bearbeiten und ihre Haltung zu prüfen. Auch der Ombudsman musste die Bank mehrmals mahnen, bevor er mit grosser Verzögerung eine Antwort erhielt. Diese war allerdings erfreulich. Die Bank hatte nun ihre Depotbank kontaktiert, welche ihrerseits mit der Gesellschaft Kontakt aufnahm, welche zu den Nachzahlungen verpflichtet war. Es stellte sich heraus, dass diese fälschlicherweise noch nicht erfolgt waren. Da absehbar war, dass sich die Zahlungen noch ein wenig verzögern würden, schoss die Bank dem Kunden diese vor, entschuldigte sich bei ihm und gewährte ihm für den beträchtlichen Aufwand, welchen er mit der berechtigten Beschwerde hatte, eine kleine Entschädigung. Der Fall konnte somit zu seiner Zufriedenheit gelöst werden.

Der Fall zeigt, dass die Komplexität von Depotdienstleistungen nicht zu unterschätzen ist. Während die üblichen Prozesse in diesem ausgesprochenen Massengeschäft stark standardisiert werden können und kaum zu Beschwerden Anlass geben, zeigen sich bei der Behebung von spezifischen Problemen, z. B. im Zusammenhang mit der Umsetzung von komplexeren sogenannten «Corporate Actions», zuweilen Qualitätsprobleme. Die Antworten, welche die Bank dem Kunden im vorliegenden

Fall hatte zukommen lassen, erweckten den Eindruck, dass es am nötigen Know-how fehlte, wie solche Probleme angegangen werden müssen. Die Bank vertrat sogar die Ansicht, dass sie die gewohnten und im Depotgeschäft dem Marktstandard entsprechenden beschränkten Verwaltungshandlungen bei diesem Kunden nicht erbringen musste. Sie begründete dies unter anderem auch damit, dass es sich um einen reinen «execution only»-Kunden handle. Die Depotbestimmungen der Bank enthielten gemäss den Feststellungen des Ombudsman keine entsprechenden Einschränkungen. Dies wäre auch unüblich. Wie weit die erwähnten beschränkten Verwaltungshandlungen im Einzelfall gehen müssen, ist teilweise umstritten. Sie sind jedoch gemäss der Ansicht des Ombudsman grundsätzlich auch gegenüber «execution only»-Kunden zu erbringen.