

Gebühren für die Behandlung Nachrichtenloser Konten

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2014/17**

Ein in komplexen Familienverhältnissen aufgewachsener Kunde erhielt erst als über Vierzigjähriger Kenntnis eines einst vom Vater für ihn eröffneten, von der Bank seit etlichen Jahren als nachrichtenlos geführten Kontos. Nach Intervention des Ombudsmann erstattete die Bank ihm aus Kulanz die seit 2002 abgebuchten Gebühren für die Behandlung nachrichtenloser Konten zurück.

Im Frühjahr 2013 wurde der Kunde von der Bank kontaktiert und über ein Mitte der Sechzigerjahre von seinem Vater für ihn eröffnetes Sparkonto mit einem aktuellen Guthaben von gut 1200 CHF informiert. Bei der Durchsicht der ihm wunschgemäss von der Bank zur Verfügung gestellten Kontoauszüge der letzten zehn Jahre stellte er Gebührenbelastungen von insgesamt 1103.80 CHF mit dem Vermerk «Überwachung Nalo-Konto» fest. Als er um eine Erklärung für diese Belastungen und deren Rückvergütung ersuchte, teilte die Bank ihm mit, dass sie, nachdem sie keine aktuelle Adresse von ihm erhalten habe, sein Konto an die Abteilung für nachrichtlose Beziehungen übergeben habe. Aufgrund des ausserordentlichen Betreuungsaufwandes für derartige Beziehungen würden Kosten anfallen, welche man ihm als Gebühren belastet habe. Seinen Einwand, dass sein Vater vor langer Zeit verstorben und die Bankkorrespondenz danach — auch noch nach seinem Erreichen der Volljährigkeit — an die Adresse seiner Mutter gegangen sei, sodass er gar nie Gelegenheit erlangt habe, Kenntnis von dem Konto zu nehmen und der Bank seine Adresse mitzuteilen, liess die Bank nicht gelten. Der Kunde empfand dies als unbillig und wandte sich mit der Bitte um Vermittlung an den Ombudsmann.

In ihrer Stellungnahme präziserte die Bank, dass das Konto im März 1966 bei einem Vorgängerinstitut auf den Namen des Kunden eröffnet worden war. Ab Anfang 1996 sei die gemäss der bestehenden Versandinstruktion an die Adresse der Mutter des Kunden adressierte Bankkorrespondenz jedoch als unzustellbar retourniert worden. In der Folge habe die Bank sich bemüht, eine neue gültige Adresse ausfindig zu machen. Da für das Konto aber keine Kontoeröffnungsformalitäten vorhanden gewesen seien, vom Kunden lediglich der Name und das Geburtsjahr bekannt gewesen sei und sie bezüglich der Mutter des Kunden auch nur über Angaben zu deren Namen sowie — bis zur Retournierung der Post — einer «c/o-Adresse» verfügt habe, seien diese Bemühungen zunächst erfolglos verlaufen. Auch als sie im Jahr 2002 eine mögliche Adresse des Kunden recherchieren konnte, seien es ihr nicht gelungen, diesen zu kontaktieren. Wie sie darlegen konnte, hatte sie im Abstand von einigen Monaten den Kunden unter dieser Adresse zweimal angeschrieben, um ihn auf das Bestehen eines nachrichtenlosen Kontos aufmerksam zu machen und ihn um Angaben zur Verifizierung seiner Identität als Kontoinhaber zu bitten. Beide Schreiben seien aber ohne eine Reaktion des Kunden geblieben. Dies, obwohl die angeschriebene Adresse identisch mit der heute noch gültigen Adresse des Kunden gewesen sei. Bis 2002 habe sie das Konto spesenfrei geführt und erst nach den ergebnislosen Kontaktierungsversuchen schliesslich mit der Belastung der ordentlichen Gebühren der Bank für nachrichtlose Konten begonnen. Der Kontakt zum Kunden habe dann aufgrund eines Schreibens von dessen Mutter im Frühjahr 2013 hergestellt werden können. Trotz diesen Umständen erklärte die Bank sich jedoch aus Kulanzgründen bereit, dem Kunden den Gesamtbetrag der beanstandeten Gebühren zurückzuerstatten.

In seinem Abschlussbrief wies der Ombudsmann den Kunden darauf hin, dass Banken gemäss den massgeblichen, von der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA genehmigten Richtlinien der

Schweizerischen Bankiervereinigung berechtigt sind, die ihnen entstehenden Kosten für die Nachforschungen und für die besondere Behandlung und Überwachung kontaktloser Vermögenswerte dem Kunden zu belasten. Die von der Bank seinem Konto mit dem Vermerk «Überwachung Nalo-Konto» belasteten Gebühren seien daher grundsätzlich zulässig. Vorab sei die Bank allerdings gehalten, mit zweck- und verhältnismässigen Massnahmen dafür zu sorgen, dass der Kontakt zwischen ihr und dem Kunden erhalten bleibt bzw. wiederhergestellt werden kann. Nachdem die Bank ihm zweimal Briefe mit der Bitte um Kontaktaufnahme an eine offenbar gültige Adresse gesandt hatte, dürfe ihr Entscheid, ihm den Gesamtbetrag der beanstandeten Gebühren zurückzuerstatten, als eine sehr kulante Geste beurteilt werden.