

# Guthaben ohne Annullierung des Sparhefts ausbezahlt

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2014/20**

Der Pate hat ein auf sein inzwischen volljähriges Patenkind lautendes Namenssparheft gefunden und es der Berechtigten — der Kundin — ausgehändigt. Diese hat sich an die Bank gewandt und um Auszahlung des Guthabens inklusive aufgelaufener Zinsen gebeten. Das Ersuchen wurde von der Bank unter von ihr nicht nachvollziehbaren Begründungen abgelehnt. Nach Intervention des Ombudsmann erklärte sich die Bank bereit, das Guthaben inklusive aufgelaufener Zinsen auszusahlen.

Der Pate der inzwischen volljährigen Kundin hat im Tresor ein auf sie lautendes Sparheft gefunden. Er erinnerte sich bei dieser Gelegenheit, dass ihm das Heft seinerzeit von der ihm persönlich bekannten Patin der Kundin zur sicheren Aufbewahrung übergeben worden sei, was er bedauerlicherweise vergessen habe. Der einzige Eintrag (Einzahlung von knapp unter 1000 CHF) datierte von 1991. Die Kundin begab sich mit dem Sparheft an den Schalter der Bank und erbat die Auszahlung ihres Guthabens inklusive aufgelaufener Zinsen. Nach einigen bankinternen Rückfragen der Bankmitarbeiterin ist ihr jedoch die Auszahlung ohne eine für sie nachvollziehbare Begründung verweigert worden. Dem Ersuchen der Bank nach Aushändigung des Originalheftes war die Kundin nicht bereit stattzugeben. Da eine anschliessende schriftliche Eingabe der Kundin bei der Bank ohne Antwort geblieben war, gelangte sie an den Ombudsmann. Dieser ersuchte die Bank um Stellungnahme.

Die Bank bedauerte, dass das Schreiben der Kundin nicht beantwortet wurde. Ihre zwischenzeitlichen Recherchen hätten jedoch ergeben, dass das Sparheft bereits 1997 aufgelöst und der Saldo an die Patin der Kundin ausbezahlt worden sei. Dies lasse sich einwandfrei aufgrund von vorhandenen Belegen nachweisen und sei deshalb möglich gewesen, weil sich die Patin bei der Eröffnung vertraglich das Verfügungsrecht bis zur Volljährigkeit der Kundin ausbedungen habe. Weshalb das Sparheft damals bei der Auszahlung nicht einverlangt oder nachgewiesenermassen als kraftlos erklärt wurde, konnte die Bank nicht mehr verbindlich feststellen. Ungeachtet dieser belegten Auszahlung erklärte sich die Bank deshalb bereit, die Kundin schadlos zu halten und ihr das Guthaben inklusive seither aufgelaufener Zinsen auszusahlen.

Angesichts der einwandfrei nachgewiesenen Auszahlung hätte die Bank auch den Standpunkt einnehmen können, dass die Kundin allfällige Ansprüche an die Patin zu richten habe. Der Ombudsmann erachtete deshalb die im Nachgang zu seiner Intervention von der Bank eingenommene Haltung als sehr entgegenkommend. Im Wissen um diesen Sachverhalt bedankte sich die Kundin beim Ombudsmann und auch bei der Bank.