

# Klare Auskunft auch bei Namensverwechslung

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2004/16**

Bei der Anrufung des Ombudsmann muss es nicht immer um einen konkreten Schaden gehen. Es kann für einen Kunden ein nicht minder grosses Anliegen sein, eine Information zu erhalten oder einen Sachverhalt bestätigt zu sehen. So fanden die Erben im Nachlass eines Verstorbenen Kontoauszüge über ein Freizügigkeitskonto, welche diesem über mehrere Jahre hinweg zugestellt und von ihm sorgfältig aufbewahrt worden waren. Nach seinem Tod kontaktierte seine Schwester im Auftrag der Erben die Bank und wollte wissen, ob sie Anspruch auf das Freizügigkeitsguthaben hätten. Die Bank verneinte mit der Begründung, die vorgelegten Auszüge lauteten auf Ernst B. und nicht den Erblasser Alfred B. Man vermute, dass ein Fehler bei einer Adressmutation entstanden sei. Sie entschuldigte sich in aller Form für das Versehen, auf das die Zustellung der Auszüge zurückzuführen sei, und bat die Erben, diese zu vernichten. Am Telefon wurden weitere Auskünfte mit Hinweis auf das Bankgeheimnis verweigert.

Die Erben konnten sich mit dieser Auskunft nicht abfinden. Nicht nur hatte der Verstorbene die ihn angeblich nicht betreffenden Kontoauszüge sorgfältig aufbewahrt, sondern in der Antwort der Bank war im Betreff tatsächlich ein Freizügigkeitskonto lautend auf Alfred B. genannt. Zudem hatte sich der Erblasser nach einem längeren Angestelltenverhältnis, durch das er auch Mitglied einer Pensionskasse war, selbständig gemacht, so dass durchaus die Möglichkeit bestand, dass ein Freizügigkeitskonto eingerichtet worden war. Die Erben wollten deshalb von einer neutralen Stelle bestätigt bekommen, ob sie Anspruch auf die Guthaben der Konti von Ernst B. oder Alfred B. hätten.

Sollte das angesprochene Freizügigkeitskonto in der Tat auf einen vom Erblasser unabhängigen Namensvetter lauten, so durfte die Bank auch dem Ombudsmann darüber keine Auskunft erteilen. Es war aber verständlich, dass sich die Erben nicht mit einer «vermuteten» Begründung zufrieden geben und Klarheit darüber haben wollten, ob sie an allfälligen Guthaben berechtigt wären. Der Ombudsmann bat deshalb die Bank, die Angelegenheit noch einmal sorgfältig abzuklären und den Erben eine begründete, nachvollziehbare Erklärung zu geben.

Die Bank konnte tatsächlich feststellen, dass noch in den 80er Jahren ein Freizügigkeitskonto für den Erblasser, Alfred B., eingerichtet, anlässlich dessen Aufnahme der selbständigen Erwerbstätigkeit aber ausbezahlt und das Konto saldiert worden war. Ernst B. sei eindeutig eine andere Person, habe eine andere AHV-Nummer und sei zwölf Jahre jünger als der Erblasser Alfred B. Die ursprüngliche Adresse von Ernst B. sei eine andere gewesen als diejenige des Erblassers, und erst später sei die Adresse – aus heute nicht mehr nachvollziehbaren Gründen – mutiert worden. Die Erben des Alfred B. hatten damit die Gewissheit, dass alles mit rechten Dingen zugegangen war.