

# Kleine Ursache, grosse Wirkung

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2005/07**

Oft sind es Kleinigkeiten, welche das Verhältnis zwischen Bank und Kunde trüben, und in einigen dieser Fälle kann sich der Ombudsman des Eindrucks nicht erwehren, dass die Lösung nicht nur auf der Hand gelegen, sondern den Parteien auch viel Aufwand und Ärger erspart hätte. So erhielt ein nicht unvermögendes Ehepaar eine Werbebroschüre seiner Bank. Diese offerierte denjenigen Personen, welche bis zu einem bestimmten Stichtag ein Säule 3-Konto eröffnen, einen Gutschein für ein Gala-Diner zu zweit in einem guten Restaurant.

Die Kundin und ihr Mann, welche bereits je über ein solches Konto bei der Bank verfügten, fühlten sich von diesem Angebot angesprochen. Sie eröffneten nebst dem bereits bestehenden Konto je ein zweites und leisteten die notwendigen Einzahlungen. Als sie nichts mehr von der Bank hörten, erkundigte sich die Kundin bei ihrem Bankberater nach den Gutscheinen. Der Kundenberater war der Meinung, es müsse wohl ein Versehen vorliegen, er werde die Sache an die zuständige Stelle weiterleiten. Von dieser wurde der Kundin telefonisch beschieden, das Angebot gelte nur für Kunden, welche bis jetzt noch nicht über ein Säule 3-Konto bei dieser Bank verfügten. Auch wenn kein entsprechender Vorbehalt angebracht worden sei, ergebe sich dies aus dem Kontext, solle Werbung doch Personen erreichen, welche die betreffende Dienstleistung oder das betreffende Produkt noch nicht kennen. Anstelle des in der Broschüre versprochenen Gutscheins offerierte die Bank vier Kinogutscheine als Trostpflaster. Da der Kundin die Argumente nicht einleuchteten, beschwerte sie sich schriftlich bei der Bank. In der ebenfalls schriftlichen Antwort wurde die frühere mündliche Antwort wiederholt. Die Bank besserte das Trostpflaster auf und erklärte sich im Sinne einer Ausnahme bereit, dem Ehepaar einen statt der gemäss Werbebroschüre zu erwartenden zwei Gutscheine für ein Gala-Diner zuzustellen.

In ihrem Schreiben an den Ombudsman entschuldigte sich die Kundin vorerst, dass sie mit einer derartigen Lappalie an ihn gelange. Nachdem aber die Bank «aus der Mücke einen Elefanten mache», sich mit unhaltbaren Argumenten zu rechtfertigen versuche, sich zudem derart kleinlich zeige und sich wie in einem Basar gebärde, wolle sie die Angelegenheit nicht auf sich beruhen lassen. Der Ombudsman kam nicht umhin, die Bank darauf hinzuweisen, dass sich die Offerte nicht nur an Neukunden gerichtet hatte und zudem vorbehaltlos pro neu errichtetes Konto ein Gutschein versprochen worden war. Nachdem die Kunden alle übrigen Bedingungen erfüllt hätten, sei die Bank wohl verpflichtet, dem Ehepaar die versprochene Belohnung auszurichten, was die Bank in der Folge auch tat. Nicht nur der mit der Behandlung dieses Falles verbundene Aufwand, sondern auch der bei den Kunden durch das Vorgehen der Bank bewirkte Vertrauensverlust dürften wohl die Kosten für die beiden Gutscheine um ein Mehrfaches überstiegen haben.