

Kontoübertrag infolge ablebens der Auftraggeberin nicht zustande gekommen

Thema: **Ausführung von Aufträgen** Fallnummer: **2014/08**

Eine in Russland wohnhafte Bankkundin hatte der Bank kurz vor ihrem Hinschied den Wunsch mitgeteilt, ein Gemeinschaftskonto zusammen mit ihrer Tochter zu eröffnen und ihr Guthaben auf das neu eröffnete Konto zu übertragen. Infolge fehlender Angaben im übermittelten Kontoeröffnungsantrag und da die Kundin zwischenzeitlich verstorben war, wurde das gewünschte Konto nicht eröffnet und der Saldierungs- und Vergütungsauftrag nicht ausgeführt. Nach jahrelangen Auseinandersetzungen mit der Bank gelangte die Tochter schliesslich an den Ombudsman. Noch bevor dieser aktiv werden konnte, verlangte die Bank infolge Anpassung der Geschäftspolitik die Schliessung der Beziehung. Die Bank erklärte sich im Rahmen des Vermittlungsverfahrens bereit, die Tochter gegen Unterzeichnung einer Schadloserklärung verfügen zu lassen.

Die in Russland wohnhafte Kundin erteilte der Bank im Jahr 2009 den Auftrag, das bestehende Konto zu saldieren und das Guthaben auf ein neu zu eröffnendes Gemeinschaftskonto, lautend auf sie und ihre Tochter, zu übertragen. Im Glauben, dass dieser Übertrag erfolgt sei, informierte die Tochter kurz darauf die Bank über das Ableben der Kundin. Jahre später verlangte sie Zugang zum vermeintlich neu eröffneten Konto. Die Bank teilte ihr mit, die Eröffnung des Gemeinschaftskontos und der Übertrag seien nicht erfolgt, da die Mutter vor Eintreffen der Antragsformulare verstorben sei. Sie machte Verfügungen abhängig von der Einreichung gültiger Erbdokumente. Die Tochter weigerte sich, dieser Aufforderung nachzukommen. Der Antrag sei auf dem offiziellen Formular der Bank erfolgt und überaus klar formuliert gewesen. Die Bank habe auch nie mitgeteilt, die Kontoeröffnung und der Übertrag könnten nicht vorgenommen werden, noch habe sie nach den fehlenden Angaben gefragt. Sie gelangte an den Ombudsman. Noch bevor dieser bei der Bank intervenierte, verlangte die Bank die Schliessung der Beziehung.

In Beantwortung der Intervention des Ombudsman machte die Bank geltend, das Antragsformular für die Eröffnung des Gemeinschaftskontos sei unvollständig gewesen. Im Rahmen der anschliessenden Nachbearbeitung habe die Bank Kenntnis erhalten, dass die Kundin bereits vor Eingang des Gemeinschaftskonto-Antrags verstorben sei. Gemäss üblichem Vorgehen habe sich die Bank in der Folge unter der bekannten Adresse der Kundin an die unbekanntes Erben gewandt, mit der Bitte um Vorlage von Erbdokumenten und eines Auftrags der Erben, wie mit dem Guthaben zu verfahren sei. Abgesehen von einer Sterbeurkunde habe die Bank aber seither — also vier Jahre nach Ableben der Kundin — trotz wiederholter Bitte keinerlei Erbdokumente erhalten.

Während der Bearbeitung des Erbfalls habe die Bank den geschäftspolitischen Entscheid gefällt, Geschäftsbeziehungen mit in gewissen Ländern — darunter auch Russland — domizilierten Kunden zu schliessen. Das deshalb an die betroffenen Kunden versandte Standardschreiben mit Bitte um Erteilung von Instruktionen zur Überweisung des Saldos sei dabei unabhängig von der Bearbeitung des vorliegenden Erbfalls auch an die Adresse der in Russland wohnenden Tochter der verstorbenen Kundin versandt worden. Nachdem die Bank von der Tochter auf die unterschiedlichen Zielsetzungen dieses Standardschreibens und der Einforderung von Erbdokumenten aufmerksam gemacht worden sei, habe sie sich entschieden, den Erbfall mit für die Tochter erleichterten Konditionen abzuschliessen. Sie habe deshalb vorgeschlagen, die Vermögenswerte gegen Unterzeichnung einer Schadloserklärung an die Tochter auszuzahlen und von der Einforderung von Erbunterlagen

abzusehen. Leider habe die Tochter aber weder die Schadloserklärung noch einen Saldierungsauftrag unterzeichnet. Die Bank halte diese Offerte zur Beendigung der langwierigen Angelegenheit aber aufrecht.

Angesichts der Umstände des Falles vermochte der Ombudsman das Unverständnis und die Frustration der Tochter der Kundin durchaus nachzuvollziehen. So fehlte auf dem Antragsformular zur Eröffnung des Gemeinschaftskontos lediglich der Beruf der Tochter, während alle anderen angefragten Informationen richtig und komplett angegeben waren. Zudem hatte sie umständehalber erst Jahre nach dem Versand des Antrags — für sie offenbar völlig unerwartet — erfahren, dass das gewünschte Gemeinschaftskonto nie eröffnet worden war. Dass die Bank nun jedoch trotz den fehlenden Erbunterlagen allein gegen Unterzeichnung einer Schadloserklärung die Saldierung und Übertragung der Vermögenswerte auf die Tochter vornehmen wollte, erschien ihm als sehr entgegenkommend. Da kein unrechtmässiges Verhalten der Bank und kein eigentlicher Schaden ersichtlich und auch der Entscheid der Bank zur Beendigung der Geschäftsbeziehung nicht zu beanstanden war, empfahl der Ombudsman der Tochter, die Schadloserklärung zu unterzeichnen und zusammen mit ihren Überweisungsinstruktionen an die Bank zu senden. Sie folgte dem Rat.