

Kosten im Zusammenhang mit einer Adressnachforschung

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2007/21**

Der Götti der kleinen Helen eröffnete vor längerer Zeit bei der Bank ein Sparheft auf den Namen des Kindes. Er leistete regelmässige Einzahlungen, bis er das Heft vor einigen Jahren den Eltern übergab. Als die Bank das Heft in ein Konto umwandeln wollte, konnte sie Helen an der ihr bekannten Adresse nicht erreichen. Weil sich auch die Eltern in der Folge nie bei der Bank meldeten, wurde Helen in der Bank als so genannte „Kundin ohne Kontakt“ geführt. In solchen Fällen sind die Banken verpflichtet, Nachforschungen nach dem Verbleib der Kundin anzustellen. Dies tat die Bank. Sie wurde jedoch erst nach längerer Suche fündig, weil die Familie mehrmals umgezogen war und die Bank nicht über die jeweiligen Wohnsitzwechsel informiert hatte. Für ihre Bemühungen stellte die Bank CHF 50.- in Rechnung. Damit war der Vater nicht einverstanden.

Die Bank hat den Vater an und für sich korrekt darauf hingewiesen, dass sie gemäss den massgebenden Richtlinien (Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung über die Behandlung nachrichtenloser Konten, Depots und Schrankfächer bei Schweizer Banken, aktuelle Fassung in Kraft seit dem 1. Juli 2000) berechtigt ist, Kosten, welche im Zusammenhang mit einer Nachforschung nach dem Verbleib eines Kunden entstehen, diesem weiterzubelasten. Sie war der Meinung, von diesem Recht massvoll Gebrauch gemacht zu haben, da der effektive Aufwand einiges grösser gewesen sei. Ebenso wies sie den Vater darauf hin, dass in den Heftbestimmungen auch die Verpflichtung enthalten sei, die Bank müsse über Wohnsitzwechsel informiert werden. Hätte er sich daran gehalten, hätten die Nachforschungen unterbleiben und die Kosten vermieden werden können. Aus diesen Gründen sei sie nicht bereit, auf jegliche Belastung zu verzichten.

Der Ombudsman konnte in einem ersten Briefwechsel die Ausführungen der Bank bestätigen und im Übrigen nur darauf hinweisen, dass die Bank im Entscheid, ob sie in einer solchen Situation Kosten weiterbelasten wolle, frei sei. Der Vater akzeptierte dies und war bereit, die Sache auf sich beruhen zu lassen. Er kam aber rund 6 Monate später darauf zurück, als er feststellen musste, dass die Bank seine Tochter während dieser Zeit - nebst den normalen Postsendungen - zwei Mal mit Werbematerial „beglückt hatte“. Bei dieser veränderten Ausgangslage erachtete es auch der Ombudsman als angebracht, seine ursprüngliche Beurteilung einer Überprüfung zu unterziehen.

Er gelangte dabei zu folgendem Schluss: Informationen werden zu einem bestimmten Zweck beschafft und sind nur für diesen Zweck zu verwenden. Gibt der Kunde Anlass zur Beschaffung der Informationen, darf der damit verbundene Aufwand weiterbelastet werden. Liegt die Beschaffung der Informationen im Interesse der Bank, hat sie die Kosten selbst zu tragen. Eine sowohl-als-auch-Situation ist deshalb zu vermeiden, weil dabei der Eindruck entstehen kann, ein für die Bank sprechendes Argument (hier die Verpflichtung, die Adresse zu beschaffen) sei nur vorgeschoben. Der Ombudsman konnte deshalb die Argumentation des Vaters der Kundin nachvollziehen, die Bank habe das Notwendige (Ausfindigmachen einer Kundin mit unbekanntem Wohnsitz) mit dem Nützlichen (neue Werbekundin) verbunden und sich die damit einhergehenden Kosten zulasten seiner Tochter erspart. Die Bank entschuldigte sich und erstattete den Betrag zurück.