

Schwer nachvollziehbare Argumentation der Bank

Thema: **Vermögensverwaltung** Fallnummer: **2006/04**

Eine im Ausland wohnhafte Kundin behauptete, die Bank vor mehr als 15 Jahren beauftragt zu haben, ihre flüssigen oder fällig werdenden Mittel jeweils quartalsweise als Treuhandfestgeld anzulegen. Bis ins Jahr 2004 klappte dies bestens. Weil die Kundin mit der Bank vereinbart hatte, dass diese die Belege nicht mit der Post versende, sondern jeweils bis zur persönlichen Vorsprache der Kundin zurückbehalte, stellte diese erst bei ihrem nächsten Besuch Anfang 2006 fest, dass die Gelder seit 2004 nicht mehr angelegt worden waren. Sie reklamierte sofort, konnte jedoch nichts erreichen, weshalb sie an den Ombudsman gelangte. Diesem gegenüber nahm die Bank die Haltung ein, es habe gar kein Auftrag zur jeweiligen Anlage bestanden. Die Bank habe die Gelder zwar jeweils interessewahrend angelegt. Dazu habe aber keine Verpflichtung bestanden. Zudem würden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ein auf den jeweils erstellten Auszügen aufgedruckter Text die Kundin zur Kontrolle derselben und zur sofortigen Reklamation verpflichten, falls etwas nicht stimmen sollte. Da eine erst nach zwei Jahren erfolgende Reaktion eindeutig zu spät sei, schulde die Bank der Kundin auch aus diesem Grunde nichts.

Der Ombudsman vertrat die Meinung, dass bei dieser Sachlage wohl nicht die Kundin konkret beweisen müsse, dass sie tatsächlich vor mehr als 15 Jahren einen Auftrag erteilt habe. Vielmehr müsse die Bank gute Gründe nennen können, weshalb sie sich – wie sie behauptete – ohne Auftrag der Kundin jahrelang genau so verhielt wie von der Kundin erwartet. Dazu kam, dass die Kundin bis ins Jahr 2003 die von der Bank jeweils erstellten Belege mehrmals eingesehen und für gut befunden hatte. Aus diesem Grunde durfte die Kundin wohl selbst im Fall, dass sie nie einen Auftrag zur Anlage der Werte gegeben haben sollte, aufgrund der jahrelang geübten Praxis davon ausgehen, dass die Bank die Anlagen auch weiterhin in der bisherigen Form tätigen werde.

Auch das Argument, die Kundin habe zu spät reklamiert, erachtete der Ombudsman als nicht stichhaltig. Zwar ist richtig, dass mit der Vereinbarung, die Post bei der Bank zurückzubehalten, immer auch festgehalten wird, dass die Belege zu jenem Zeitpunkt als zugestellt gelten, in welchem sie erstellt werden. Grundsätzlich trifft es deshalb auch zu, dass die für die Reklamation wesentliche Frist ab diesem Datum zu laufen beginnt. Da seit diesem Zeitpunkt beinahe zwei Jahre verstrichen waren, war die Feststellung der Bank, die Frist sei nicht eingehalten worden, nicht grundsätzlich falsch. Nach Meinung nicht nur des Ombudsman muss diese Argumentation aber dort eine Grenze finden, wo eine Mitteilung, mit welcher der Kunde nicht rechnen muss, in die zurückbehaltene Post gelegt wird. Im vorliegenden Fall hatte die Kundin der Bank seit mehr als drei Jahren keine Aufträge erteilt. Sie durfte deshalb davon ausgehen, dass sich in ihrer Post nur Mitteilungen über die quartalsweise (Wieder) Anlage ihres Vermögens befinden würden. Ebenso wenig musste sie aufgrund der vorstehenden Überlegungen davon ausgehen, dass diese Mitteilungen ausbleiben würden, weshalb der Ombudsman der Bank riet, der Kundin den erlittenen Zinsausfall zu ersetzen. Es brauchte mehrere Interventionen und Besprechungen, bis sich die Bank zu diesem Entscheid durchrang, nicht ohne zu betonen, dass dies rein entgegenkommender Weise und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erfolge.

