

# Sinnvolle Lösung ist nicht möglich, wenn beide Seiten auf Maximalforderung beharren.

Thema: **Vermögensverwaltung** Fallnummer: **2008/20**

Das Verhältnis zwischen Kunde und Bank war seit Langem gestört. Die Bank entschloss sich deshalb, die Beziehung unter Einhaltung der Kündigungsfrist aufzulösen. Gleichzeitig teilte sie dem Kunden mit, dass sie die Depotwerte ohne Spesen verkaufen und ihm den Erlös mittels Check zustellen werde, falls er bis zum Ablauf der Frist nicht mitteile, wie die Bank mit seinen Werten verfahren solle. Der Kunde akzeptierte dies nicht und verlangte eine Begründung. Kurze Zeit später erhielt er von der Bank ein Standardschreiben, in welchem ihm mitgeteilt wurde, für ihn sei nun ein neuer Betreuer zuständig. Rund einen weiteren Monat später stellte ihm die Bank verschiedene Abrechnungen zu und kündigte an, er werde mittels separater Post einen Check mit dem Gegenwert seiner bei der Bank liegenden Werte erhalten. Dieser traf erst 14 Tage später beim Kunden ein. Zudem stellte der Kunde fest, dass sich die Bank nicht an die im ersten Schreiben gegebene Zusage gehalten hatte, allfällige Verkäufe ohne Spesen abzurechnen. Ferner behauptete er in seiner Eingabe an den Ombudsman, der Check könne nicht eingelöst werden, so dass er nicht über sein Geld verfügen könne.

Die Abklärungen ergaben, dass die Bank auf das Schreiben des Kunden mit der Bitte um Begründung der Kündigung reagiert und ihm eine Antwort hatte zukommen lassen. Dieses Schreiben soll aber beim Kunden nie eingetroffen sein. Weil er auf der anderen Seite die Mitteilung über den Betreuerwechsel erhielt, schien es nach Meinung des Ombudsman naheliegend, dass er dieses Schreiben als Reaktion auf seine Reklamation auffasste und daraus schloss, die Bank habe sich anders entschieden und ihm einen neuen Berater zugeteilt. Folglich lag es auch auf der Hand, dass er der Bank keine Weisungen zukommen liess.

Aus Sicht der Bank war aber ebenso logisch, dass sie aus der Nichtreaktion auf ihr zweites, beim Kunden eben nicht eingegangenes Schreiben schloss, dieser wolle keine Weisungen erteilen. Es war deshalb auch konsequent, dass sie die Wertschriften nach Ablauf der gesetzten Frist verkaufte und dem Kunden einen Check zustellte.

Aufgrund der sich dauernd verschlechternden Börsenlage hätte der Kunde seine von der Bank verkauften Titel zu einem tieferen Kurs jederzeit zurückkaufen können, so dass ihm aus dem Verkauf kein Schaden entstanden wäre. Aus diesem Grund war der Ombudsman der Meinung, die Angelegenheit lasse sich relativ einfach bereinigen, indem der Kunde den Check zurücksende und die Bank den Verkaufserlös, korrigiert um die belasteten Spesen, via Bankvergütung überweise. Dies sollte sich als Trugschluss erweisen, waren die Fronten doch mehr als verhärtet.

So weigerte sich die Bank vorerst, dem Kunden die Spesen zurückzuerstatten. Sie meinte, es treffe zwar zu, dass sie im ersten Schreiben einen kostenlosen Verkauf zugesichert habe. Nachdem der Kunde aber dagegen protestiert und der Bank zusätzlichen Aufwand verursacht habe, sei sie nicht mehr bereit, sich auf diese Zusicherung behaften zu lassen. Ferner treffe es nicht zu, dass der Check nicht eingelöst werden könne. Das Problem bestehe darin, dass sie aus Sicherheitsgründen einen so genannten Verrechnungsscheck versandt habe. Dies bedeutet, dass die einlösende Bank den Check

nicht bar auszahlen, sondern nur einem Konto gutschreiben darf. Wenn der Kunde auf einer Barauszahlung bestehe, sei dies sein Problem. Er könne den Check zurückbringen und das Geld bar abholen.

Aber auch der Kunde stellte sich quer. Er verlangte, dass der Betrag bis zum Tag, an welchem er ihn in Händen habe, mit 5,8% zu verzinsen sei. Zudem werde er den Check erst zurücksenden, wenn ihm die Bank bestätige, dass sie seinen Forderungen nachkomme. Den Vorschlag, die Angelegenheit mittels Banküberweisung zu erledigen, lehnte er ab, da er sich hüte, der Bank seine neue Bankverbindung bekannt zu geben.

Dass die Bank diese Forderungen rundum zurückwies, kam nicht überraschend. Sie meinte, sie habe sich korrekt verhalten. Dass der Kunde nicht über das Geld verfügen könne, sei allein seinem Verhalten zuzuschreiben, weshalb sie weder verpflichtet noch bereit sei, auf eine Zinsforderung einzutreten. Zudem zeige der vom Kunden verlangte astronomische Zinssatz, dass es ihm nicht um die Sache, sondern nur um die Erzielung eines Vorteils gehe. Sie halte an ihren bisherigen Zusagen fest: Entweder übergebe ihr der Kunde den Check am Schalter, so dass anschliessend eine Barauszahlung erfolgen könne, oder der Kunde retourniere den Check und teile ihr mit, auf welches Bankkonto der Betrag, abzüglich der damit verbundenen Spesen, überwiesen werden könne.

Der Ombudsman liess die Parteien wissen, auf dieser Basis mache eine weitere Vermittlung keinen Sinn. Wider Erwarten teilte der Kunde daraufhin mit, er sei mit einer Banküberweisung einverstanden. Auch die Bank liess sich in der Folge überzeugen, dem Kunden die Spesen zu ersetzen. Allerdings stellte sie dann die Bedingung, der Kunde müsse erklären, nach Überweisung des Betrages keine weiteren Forderungen mehr zu stellen. In folgenden Verhandlungen verzichtete sie auf diese Bedingung. Nach einem weiteren Geplänkel mit dem Kunden über die Modalitäten der Rücksendung des Checks konnte der Betrag sechs Monate und neun Tage nach der Einleitung des Verfahrens überwiesen werden.