

Sistierung der Kontovollmacht wegen vermuteter eingeschränkter Urteilsfähigkeit des Kunden

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2017/24**

Weil sie eine eingeschränkte Urteilsfähigkeit des Kunden vermutete, teilte die Bank dessen Steuertreuhänder mit, dass sie seine Vollmacht für das Kundenkonto nicht mehr honorieren könne. Zudem forderte sie den Treuhänder auf, gestützt auf Art. 397a des Obligationenrechts bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB eine Meldung vorzunehmen. Der über diesen Vorgang empörte Kunde verlangte von der Bank eine Stellungnahme und ersuchte gleichzeitig den Ombudsman um eine Beurteilung. Der Ombudsman musste den Kunden bitten, zunächst die Stellungnahme der Bank abzuwarten, und erläuterte ihm im Sinne eines allgemeinen Hinweises Hintergrund und Inhalt der von der Bank angeführten Gesetzesbestimmung. Kurz darauf informierte der Kunde den Ombudsman über die von der Bank inzwischen erhaltene Stellungnahme. Darin räumte diese eine Fehleinschätzung ein, entschuldigte sich in aller Form und sprach dem Kunden eine Umtriebsentschädigung zu.

Empört teilte der begüterte Kunde dem Ombudsman mit, dass sein Treuhänder, der seit Jahrzehnten seine steuerlichen Angelegenheiten erledige, ihn über die Sistierung seiner Kontovollmacht durch die Bank informiert habe. Diese Massnahme habe die Bank dem Treuhänder brieflich angezeigt und ihn ausserdem aufgefordert, eine Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB gestützt auf Art. 397a OR vorzunehmen. Zur Begründung habe die Bank in ihrem Brief ausgeführt, dass sie gestützt auf Informationen, welche sie von verschiedenen Personen erhalten habe, davon ausgehen müsse, dass die Urteilsfähigkeit des Kunden möglicherweise eingeschränkt sei. Er legte seiner Eingabe an den Ombudsman die Kopie eines Beschwerdeschreibens bei, das er zuvor an die Direktion der Bank gesandt hatte, und bat um eine Beurteilung des Vorgefallenen und Beratung. In seiner Beschwerde an die Bank beanstandete er das Schreiben an seinen Treuhänder als Rufschädigung sowie eine widerrechtliche Verletzung des Datenschutzes und des Bankgeheimnisses und verlangte unter Vorbehalt weiterer Schritte eine ausführliche Stellungnahme.

Der Ombudsman antwortete dem Kunden, dass er dessen Empörung angesichts des ihm dargelegten Sachverhalts sehr gut nachvollziehen könne. Er musste ihn aber um Verständnis bitten, da er als neutraler Vermittler sich stets erst eine Meinung bilden und über das Vorgehen in einem Fall entscheiden kann, wenn er bezüglich des Streitgegenstands die Positionen und Argumente beider Seiten kennt. Er bat den Kunden daher, zunächst die von ihm verlangte Stellungnahme der Bank abzuwarten, und lud ihn ein, ihn gegebenenfalls wieder zu informieren, wenn die Antwort der Bank ihn nicht befriedigen sollte. Diesem Bescheid fügte der Ombudsman als Orientierungshilfe den Hinweis an, dass im Zusammenhang mit der Revision des Erwachsenenschutzrechts per 1. Januar 2013 tatsächlich auch der von der Bank zitierte neue Art. 397a des Obligationenrechts in Kraft getreten sei. Gemäss dieser neuen Bestimmung erwachse bei Auftragsverhältnissen, mithin auch bei Bankgeschäftsbeziehungen, dem Beauftragten im Falle einer voraussichtlich dauernden Urteilsunfähigkeit des Auftraggebers in der Tat eine Meldepflicht gegenüber der Erwachsenenschutzbehörde am Wohnsitz des Auftraggebers, wenn eine solche Meldung zur Interessenwahrung angezeigt erscheint. Diese Bestimmung ziele darauf ab, hilfsbedürftige Personen zu schützen.

Einige Tage später bedankte sich der Kunde brieflich für die erhaltenen Auskünfte und informierte den Ombudsman über die inzwischen von der Bank erhaltene Stellungnahme sowie ein Schreiben derselben an den Treuhänder des Kunden, mit dem die Bank diesem bestätigte, sie habe sich zwischenzeitlich davon überzeugen können, dass die Urteilsfähigkeit des Kunden keineswegs eingeschränkt sei. Ihr früheres Schreiben sei deshalb als gegenstandslos zu betrachten. Im Antwortschreiben an den Kunden erklärte die Bank diesem ausführlich, wie es zu ihrer Fehleinschätzung gekommen war. Zudem entschuldigte sie sich bei ihm in aller Form für das Schreiben an seinen Treuhänder und erklärte sich auch bereit, ihm die von ihm in Rechnung gestellten Umtriebe zu entschädigen. Der Kunde erklärte dem Ombudsman, dass ihn die Stellungnahme der Bank nach dem tatsächlich Vorgefallenen zwar nur zum Teil befriedige, er die Angelegenheit nun aber dennoch auf sich bewenden lassen wolle. Der Ombudsman schloss sein Dossier entsprechend ohne Weiteres ab.