

# Überforderte Bankkundin

Thema: **Börse / Depot**    Fallnummer: **2004/18**

Wenn der Ombudsman, wie in diesem Fall, einer besorgten Kundin helfen kann, ist dies besonders befriedigend, wenngleich natürlich die Auseinandersetzung mit einem komplexen Fall die grössere Herausforderung bildet. Allerdings wurde er aus der ersten Anfrage der offenbar hoch betagten Kundin nicht schlau. Sie hielt lediglich fest, man habe sie vor drei Jahren überredet, und sie habe monatlich CHF 100.- und später CHF 50.- einbezahlt. Als sie das nach ihrer Berechnung mit CHF 2 350.- zu beziffernde Guthaben habe beziehen wollen, seien ihr aber lediglich CHF 1 440.- ausbezahlt worden. Auf ihre Reklamation habe sie keine Antwort erhalten. Man mache mit den alten Leuten, was man wolle.

Auch aufgrund der verlangten ergänzenden Erklärungen konnte der Ombudsman nur vermuten, dass die Kundin- wie sich später zeigte im Alter von 81 Jahren - einen Fonds-Sparplan auf Aktien unterzeichnet hatte. Dies war für sich allein gesehen bei einer augenscheinlich einfachen alten Frau schon so ungewöhnlich, dass der Ombudsman dazu von der Bank eine Stellungnahme verlangte. Die Bank bestätigte die Vermutung und zweifelte ebenfalls, ob das empfohlene Anlageinstrument für diese Kundin das Richtige war. Das Problem lag aber an einem ganz anderen Ort. Die Kundin hatte in der Tat insgesamt CHF 2 350.- auf das Konto einbezahlt. Die Kontoauszüge zeigten, dass sie dieses Ende Oktober 2004 saldiert und den von ihr erwähnten Betrag von CHF 1 440.- erhalten hatte. Es war ihr aber offenbar entgangen, dass sie bereits im Februar 2003 Fondsanteile verkauft und sich den Gegenwert von CHF 970.- hatte überweisen lassen. Die Kundin hatte mit anderen Worten auf ihrer Anlage zwar nur einen geringen Ertrag gehabt, aber die Bank hatte ihr kein Geld vorenthalten. Mit dieser Information konfrontiert, bestätigte die Kundin den Sachverhalt. Mit einer rührenden Karte entschuldigte sie sich für das Versehen - sie hatte den früheren Bezug schlicht und einfach vergessen und zeigte sich dankbar, dass ihr Problem gelöst war.