

# Unklare Gesetzesregelung darf nicht zu einem Nachteil des Kunden führen

Thema: **Konsumkredit/-leasing** Fallnummer: **2008/19**

Der Kunde war mit der Dienstleistung seiner Bank nicht mehr zufrieden. Er beauftragte diese deshalb, die Wertschriften und Kontoguthaben auf seine neue Bank zu übertragen. Im Zusammenhang mit einer bestimmten Obligation (Zero Bond) war die übertragende Bank verpflichtet, die bislang aufgelaufene ausländische Quellensteuer zu belasten und an den betreffenden Staat abzuführen. Die neue Bank konnte dann diese Quellensteuer beim Staat wieder einfordern und dem Kunden gutschreiben. Das Problem war nun, dass die beiden Banken die geschuldete Quellensteuer nicht gleich berechneten, so dass sich eine Differenz von rund EUR 6'000.- zulasten des Kunden ergab. Der Kunde konnte das Problem nicht bereinigen, weshalb er sich an den Ombudsman wandte.

Auch der Ombudsman biss vorerst auf Granit. Eine erste Anfrage beantwortete die übertragende Bank mit dem Hinweis, sie habe die Quellensteuer von einem Spezialisten berechnen lassen, weshalb sie davon ausgehe, ihre Berechnung sei korrekt. Der Kunde müsse sich folglich an die neue Bank wenden. Die zweite Bank argumentierte genau gleich.

Der Ombudsman konnte nicht beurteilen, welche Bank denn nun Recht hatte, da sich die Frage nach ausländischem Recht entschied. Immerhin schien es ihm aber doch klar, dass es sich um einen Streit zwischen den beiden Banken handelte, welcher auf dem Buckel des Kunden ausgetragen wurde. Er regte deshalb an, dass die Banken der Angelegenheit nochmals seriös nachgehen und sich gegenseitig über das Ergebnis der Abklärungen informieren sollen. Vielleicht lasse sich die Differenz auf diese Weise aus dem Weg schaffen. Beide Banken sicherten ihre Unterstützung zu. Nach recht langer Zeit teilten die Banken mit, sie wüssten auch nicht mehr weiter. Offensichtlich sei das betreffende Gesetz während der Laufzeit der fraglichen Obligation geändert worden, und nun sei unklar, welche der beiden möglichen Berechnungsarten die richtige sei. Da eine Klärung über die zuständigen Steuerbehörden noch Monate in Anspruch nehmen werde, hätten sie sich geeinigt, dem Kunden den Betrag bereits jetzt gutschreiben, treffe es doch in der Tat zu, dass es sich für den Kunden um ein Nullsummenspiel handeln müsse.

Der Ombudsman und der Kunde waren froh über diese späte und eigentlich auf der Hand liegende Einsicht.