

# Verweigerte Kontoauskunft

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2019/01**

Die Beschwerdeführerin machte geltend, bei einer Rechtsvorgängerin der Bank vor vielen Jahren ein Konto auf ihren Namen eröffnet und ihrem Bruder auf diesem eine Vollmacht erteilt zu haben. Der Bevollmächtigte habe regelmässig Geld auf das Konto einbezahlt, um seine Schwester zu unterstützen. Nachdem die Beschwerdeführerin von der aktuellen Bank bis Ende 2017 regelmässig Kontoauszüge erhalten hatte, verweigerte die Bank dem Bevollmächtigten die Verfügung über das Kontoguthaben und gab danach weder dem Bevollmächtigten noch der Beschwerdeführerin Auskünfte über das Konto. Im Ombudsverfahren stellte sich heraus, dass das Konto einst nicht auf den Namen der Beschwerdeführerin eröffnet worden war, sondern auf ihren inzwischen volljährigen Sohn. Dieser war jedoch nicht erreichbar. Der Ombudsman konnte die Bank überzeugen, dem Bevollmächtigten die notwendigen Auskünfte zu erteilen, damit dieser die Beschwerdeführerin über die tatsächliche Situation aufklären konnte.

Der Antwortbrief der Bank auf die Reklamation der Beschwerdeführerin liess vermuten, dass sie die Auskunft verweigerte, weil das Konto auf eine Drittperson lautete. Da sie einen inzwischen volljährigen Sohn hatte, vermutete der Ombudsman, dass sie das Konto eventuell auf ihren Sohn eröffnet hatte und ihr dies nicht mehr bewusst war. Die Kundenbeziehungen der Bank, bei welcher die Beschwerdeführerin das Konto eröffnet hatte, waren von einer anderen Bank übernommen worden, welche ihrerseits später von einer dritten Bank übernommen wurde. Die Beschwerdeführerin konnte von keiner der drei Banken Kontoeröffnungsdokumente vorweisen. Sie verfügte jedoch über Briefe der aktuellen Bank und über Kontoauszüge, welche darauf schliessen liessen, dass das Konto doch auf ihren eigenen Namen lautete, und das Verhalten der Bank als seltsam erscheinen liessen.

Der Ombudsman kontaktierte die Bank, unterbreitete ihr die widersprüchlichen Dokumente und bat sie um angemessene Erklärungen. Leider erhielt er die gleiche lapidare Antwort wie bereits die Kundin: Die Compliance-Abteilung der Bank erklärte ihm, sie könne die Kontonummer auf den Dokumenten keiner Geschäftsbeziehung auf den Namen der Kundin zuordnen und diese sei für eine solche Geschäftsbeziehung nicht auskunftsberechtigt. Zu den widersprüchlichen Dokumenten nahm die Bank keine Stellung. Der Ombudsman nahm darauf mit dem CEO der Bank Kontakt auf und bat ihn, zu den gestellten Fragen konkret Stellung zu nehmen.

Er wurde danach von einer Compliance-Mitarbeiterin telefonisch kontaktiert, welche ihm mitteilte, das Konto sei anlässlich der Übernahme der Vorgängerbank fälschlicherweise mit der Beschwerdeführerin als Kontoinhaberin aufgesetzt worden. Tatsächlich habe die Beschwerdeführerin das Konto aber auf den Namen ihres damals minderjährigen Sohnes eröffnet gehabt und sich das Verfügungsrecht bis zu dessen Volljährigkeit vorbehalten. Gleichzeitig habe sie ihrem Bruder eine Vollmacht erteilt. Der Sohn sei mittlerweile volljährig. Auf Rückfrage des Ombudsman gab sie an, dass die Vollmacht zugunsten des Bruders der Kontoeröffnerin aber nie widerrufen wurde. Der Ombudsman vertrat gegenüber der Compliance-Mitarbeiterin die Ansicht, die Bank könne in einem solchen Fall nicht untätig bleiben und sich darauf beschränken, der Kontoeröffnerin ab Eintritt der Volljährigkeit des Kontoinhabers einfach jegliche Auskunft zu verweigern. Vielmehr obliege es ihr, rechtzeitig die Möglichkeit einer direkten Kontaktaufnahme mit dem volljährig werdenden Kontoinhaber sicherzustellen. Dies war leider nicht

geschehen und es gelang der Bank nicht mehr, einen Kontakt zu diesem herzustellen. Wie der Ombudsman sich von der Beschwerdeführerin selbst und ihrem Bruder bestätigen liess, war auch ihr Kontakt zu ihrem Sohn bzw. seinem Neffen abgebrochen.

Es war in diesem Fall offensichtlich, dass die Kontoeröffnerin wegen der inzwischen eingetretenen Volljährigkeit des Kontoinhabers nicht mehr auskunftsberechtigt war und die Bank nur ihm oder einem ausgewiesenen Vertreter Auskunft erteilen durfte. Neben diesen Vertraulichkeitspflichten ist eine Bank aber aufgrund der Richtlinien über die Behandlung von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten bei Schweizer Banken gehalten, kontakt- und nachrichtenlose Beziehungen zu vermeiden. Sie hätte deshalb nach Lösungen suchen müssen, um beiden Pflichten nachzukommen und nicht einfach eine passive Haltung einnehmen dürfen. Aufgrund der Situation erachtete er es als sinnvoll, dass die Bank den Onkel des Kontoinhabers gestützt auf die ihm einst eingeräumte Vollmacht über die wahren Verhältnisse aufklärte und es ihm überliess, die Auskünfte an die Beschwerdeführerin weiterzugeben. Die Bank war schliesslich mit diesem Vorgehen einverstanden.