

Verzögerte Liquidation einer Säule-3a-Beziehung

Thema: **Vorsorgeprodukte** Fallnummer: **2018/25**

Der Kunde löste seine Säule-3a-Beziehung auf und gab der Bank zuhanden ihrer Vorsorgestiftung einen entsprechenden Auftrag. Der Auflösungsprozess dauerte schliesslich fast einen Monat. Die Anteile an den Säule-3a-Fonds des Kunden wurden durch die verzögerte Abwicklung erst nach der Börsenkorrektur im Februar 2018 zurückgenommen. Dem Kunden wurden dadurch rund 2000 CHF weniger gutgeschrieben, als wenn die Rücknahme zeitgerecht erfolgt wäre. Er machte diesen Betrag gegenüber der Bank als Schadenersatz geltend. Diese lehnte eine Schadenersatzzahlung ab, worauf der Kunde den Fall dem Ombudsman vorlegte. Die Bank war schliesslich im Ombudsverfahren bereit, den Kunden vollumfänglich zu entschädigen.

Beim Kunden handelte es sich um einen ehemaligen Mitarbeiter der Bank, welcher gegen seinen Willen frühpensioniert wurde. Er machte geltend, die Auflösung einer Säule-3a-Beziehung dauere gemäss seiner Erfahrung zirka eine Woche. Da manchmal noch Rückfragen nötig seien, habe er den Auftrag zur Auflösung zwei Wochen vor dem von ihm gewünschten Auflösungsdatum eingereicht. Seiner Meinung nach hätte der Auftrag spätestens Ende Januar 2018 abgewickelt gewesen sein müssen. Es sei genügend Reservezeit vorhanden gewesen, um allfällig auftretende Probleme zu beheben. Es habe dann eine Ausweiskopie und eine Wohnsitzbestätigung gefehlt, welche er nachgereicht habe. Die verlangten Unterlagen hätten der Bank genügend lange vor dem gewünschten Auflösungsstermin zur Verfügung gestanden, sodass eine rechtzeitige Auflösung trotz der durch die Nachreichung entstandene Verzögerung ohne weiteres möglich gewesen wäre. Die Vorsorgestiftung habe dann noch auf einem neuen Antragsformular bestanden, welches jedoch gegenüber demjenigen, welches er eingereicht habe, lediglich anders formatiert, inhaltlich aber völlig identisch gewesen sei. Dadurch sei die zeitgerechte Ausführung gefährdet gewesen. Aus für ihn nicht nachvollziehbaren Gründen habe sich die Ausführung dann um weitere 10 Tage verzögert, was schliesslich zu den Kursverlusten und dem von ihm geltend gemachten Schaden geführt habe. Dabei hielt er der Bank gegenüber fest, er benötige das Geld aus der Säule 3a für die Überbrückung der Zeit zwischen der unfreiwilligen Frühpensionierung und dem Erreichen des AHV-Alters.

In ihrer Stellungnahme an den Kunden gab die Bank diesem zu verstehen, die Auflösung sei gemäss den vordefinierten Prozessen ausgeführt worden und die beanspruchte Bearbeitungszeit sei normal. Es habe seitens ihrer Vorsorgestiftung kein Fehlverhalten gegeben.

Der Ombudsman bat die Bank um eine Stellungnahme zum Fall und gab ihr und ihrer Vorsorgestiftung zu bedenken, dass die Bearbeitungszeit im vorliegenden Fall angesichts der mit der Auflösung verbundenen kursrelevanten Rückgabe von Fondsanteilen mit rund vier Wochen doch ausserordentlich lange erschien. Ohne der Stellungnahme vorgreifen zu wollen, zeigte er Verständnis für das Anliegen des Kunden und bat sie deshalb, ihre Haltung zu überdenken und ein Entgegenkommen zu prüfen. Die Bank und die Vorsorgestiftung entschlossen sich darauf, dem Kunden die durch die verzögerte Rücknahme entstandenen Kursverluste zu erstatten. Sie berechnete die Differenz zwischen dem Rücknahmepreis, welcher am Wunschtermin des Kunden hätte erzielt werden können, und dem schliesslich erzielten etwas tiefer als der Kunde. Dieser war mit dem Angebot trotzdem zufrieden und nahm es dankend an.

