

Zu späte Auszahlung eines Guthabens: Höhere Kosten bei einem nachfolgenden Kauf

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2011/13**

Der Kunde erreichte am 31. August das Pensionsalter. Auf diesen Tag wurden die Guthaben auf seinem Vorsorgekonto fällig. Er rief am 26. August seinen Berater an und verlangte die Überweisung auf ein Konto bei einer anderen Bank. Als das Geld am 5. September immer noch nicht überwiesen war, mahnte er die Bank. Er teilte ihr gleichzeitig mit, dass er mit dem Geld Gold kaufen wolle und dass er die Bank für allfällige Verluste, welche sich im Falle von Kurssteigerungen einstellen würden, haftbar mache. Am 15. September traf das Geld bei der anderen Bank ein. Am 16. September kaufte der Kunde tatsächlich Gold. Er musste dieses zu einem höheren Kurs erwerben. Die Differenz machte er gegenüber der Bank geltend. Diese lehnte vorerst ab.

Der Ombudsman wies die Bank darauf hin, dass eine Zeitspanne von mehr als 20 Tagen zwischen Auftragserteilung und Ausführung eindeutig zu lang sei. Zwar habe der Kunde die Bank bei der Auftragserteilung weder auf die Dringlichkeit noch den Umstand hingewiesen, dass er Gold kaufen wolle. Nachdem er dies jedoch am 5. September klar nachgeholt habe, stelle sich in der Tat die Frage, ob die Bank dem Kunden gegenüber nicht ersatzpflichtig werde.

In ihrer Antwort anerkannte die Bank, dass die Auszahlung zu lange auf sich habe warten lassen. Sie wies jedoch auch darauf hin, dass eine Auszahlung am 31. August auch bei einem reibungslosen Ablauf nicht möglich gewesen wäre. So sei die Bank gesetzlich zu gewissen Abklärungen (z.B. bezüglich Wohnsitz des Kunden) verpflichtet. Dann müsse sie das Auszahlungsbegehren an die Vorsorgestiftung weiterleiten, welche ihrerseits prüfen müsse, ob die Voraussetzungen für eine Auszahlung gegeben seien. Diese Abklärungen nähmen im Normalfall 6 Arbeitstage in Anspruch. Und da der Kunde im damaligen Zeitpunkt nicht auf die Dringlichkeit seines Begehrens hingewiesen habe, ergebe sich, dass er frühestens am Montag, den 5. September mit einer Vergütung habe rechnen können.

Auch die Bank erachtete die Behauptung des Kunden, er habe mit dem Geld Gold kaufen wollen, als glaubhaft. Sie erklärte sich deshalb – ohne Ausflüchte und ohne sich mit einer rechtlichen Begründung aufzuhalten – bereit, dem Kunden die Kursdifferenz zwischen dem 5. und dem 16. September, ausmachend CHF 3'500, zu ersetzen. Der Kunde akzeptierte.