

# Depot-Transfer auf andere Bank

Der Schweizerische Bankenombudsman hatte im Jahr 2006 weniger zu tun gehabt als auch schon. Trotzdem wartete er einmal mehr mit instruktiven Fällen auf.

**Maximilian Reimann**

Die dem Bankenombudsman vorgelegten Streitfälle zwischen Banken und Kunden nahmen aus plausiblen Gründen ab. Fast alle börsen- und depotrelevanten Indikatoren zeigten im vergangenen Jahr erneut nach oben. Somit entstand in der Kundschaft weniger Anlass zur Unzufriedenheit, was den Ombudsman in seiner Einleitung zum Jahresbericht 2006 zu folgender Feststellung bewog: «Zeigt die Depotbewertung am Jahresende gegenüber dem Vorjahr eine satte Vermögenszunahme, so wird dies vom Anleger naturgemäss weniger hinterfragt als bei Vermögensminderungen oder gar zwangsweise realisierten Verlusten.»

Bevor ich auf einzelne konkrete Fälle näher eingehe, zunächst zu folgenden generellen Hinweisen:

## • «Schäbiger «Enkeltrick»

In gleich mehreren Fällen hatte sich der Ombudsman mit dem Enkeltrick zu befassen. Darunter versteht man das raffinierte, betrügerische Herantasten an ältere Leute, unter dem Vorwand, man sei der Enkel, stecke in finanziellen Schwierigkeiten und brauche Geld. Hier kann naive Gutmütigkeit dazu führen, dass während Jahrzehnten mühsam erspartes Geld durch hinterhältige Gauner auf einen Schlag vernichtet wird. Der Ombudsman appelliert deshalb auch an die involvierten Bankmitarbeiter, gesunden Menschenverstand walten zu lassen und ihren – psychologisch nicht immer einfachen – Beitrag zu leisten, dass solchen Betrügnern das Handwerk gelegt werden kann.

## • «Der PIN-Code im Portemonnaie

Reiche Erfahrung aus der Praxis haben den Ombudsman zudem einmal mehr bewogen, seinen Finger auf einen besonders wunden Punkt zu legen. Es handelt sich um den

oft sorglosen Umgang mit Bancomatkarten und den dazugehörigen Geheimcodes. Trotz aller Warnungen musste der Ombudsman nämlich feststellen, dass erneut viele Schadensfälle insofern verursacht worden sind, als Bankkunden den PIN-Code auf einem Zettel zusammen mit ihrer Bankkarte im Portemonnaie herumtragen und ihnen Letzteres dann abhanden kommt.

## • «Anlageberater zwischen Hammer und Amboss

Als weitere Ursache, die häufig zu Beanstandungen seitens von Kunden Anlass gab, ortete der Ombudsman auch diesmal den Mangel an angemessener Beratung. So kann einerseits die Renditeerwartung des Kunden zu hoch sein. Andererseits stehen die mit dem direkten Kundenkontakt betrauten Anlageberater aber auch unter Druck, möglichst viel Handelsumsatz zu generieren. Und schliesslich fehlt es oft an der nötigen Zeit, die Meinungsdivergenzen in einem fundierten persönlichen Gespräch auszuräumen.

## Was darf ein Depot-Transfer kosten?

Die Zeiten, wo sich Bank und Kunde über Jahrzehnte hinweg quasi in «Schicksalsgemeinschaft» verbunden waren, haben sich relativiert. Heute wechselt man häufig die Bank, wenn man mit der Performance nicht zufrieden ist, die Kosten als zu hoch empfindet oder ein neues Domizil begründet. Der Transfer eines Wertschriftendepots auf eine andere Bank ist aber mit Kosten verbunden. Ab und zu beteiligt sich die neue Depotbank daran oder übernimmt sie ganz. Im vorliegenden Fall war dem allerdings nicht so. Für einen inländischen Depotposten verlangte die mit der Auslieferung beauftragte Bank 60 Franken, für einen ausländischen Posten 80 Franken.

Der Kunde bestritt die Berechtigung dieser Belastung. Die Bank hingegen verwies auf eine Passage im Depotreglement, wo festgehalten war, dass für aussergewöhnliche Bemühungen gesondert Rechnung gestellt werden darf. Der zur Schlichtung beigezogene Ombudsman verlangte nun von der Bank den Nachweis, dass ihr tatsächlich

Aufwendungen in verlangter Höhe angefallen waren. Diesen Nachweis erbrachte die Bank und sie konnte zudem belegen, dass die von ihr in Rechnung gestellten Transfergebühren im Vergleich zu anderen Banken am unteren Rand der Spannweite lagen. Entsprechend riet der Ombudsman dem Kunden zum Einlenken.

**Die Lehre daraus:** Um vor negativen Überraschungen gefeit zu sein, kläre man bereits vor der Erteilung eines Auftrags zum Depottransfer bei der alten wie bei der neuen Bank die Kosten bzw. eine allfällige Beteiligung daran ab!

## Privatkonto im Minus, Sparkonto im Plus

Es kommt sehr oft vor, dass ein sowohl auf Liquidität als auch auf Rendite setzender Kunde auf seiner Bank zwei Konten hält, eines zum Sparen, das andere zum Zahlen. Der Zinsunterschied kann in der Praxis gut und gern ein volles Prozent betragen. Nun hatte ein Kunde seiner Bank einen grösseren Zahlungsauftrag erteilt, aber – sage und schreibe – erst nach anderthalb Jahren bemerkt, dass er damit auf dem Privatkonto ins Minus geraten und mit hohem Sollzins eingedeckt worden war. Er reklamierte in der Folge die Stornierung des Schuldzinses. Die Bank kam ihm kulanterweise entgegen und reduzierte die Zinsbelastung um 200 Franken. Das genügte dem Kunden nicht. Er verharrte auf dem Standpunkt, die Bank hätte von Anfang an mit dem Guthaben auf dem Sparkonto das Minus im Privatkonto ausgleichen sollen. Der Ombudsman stellte sich jedoch hinter die Bank. Er stellte fest, dass nur der Kunde oder eine von ihm ermächtigte Per-

## Leserfragen

### Maximilian Reimann



Der Autor ist bereit, auf dieser Seite schriftlich abgefasste Fragen zu beantworten, sofern sie von allgemeinem Interesse sind. Direkte Korrespondenz oder persönliche Beratung sind nicht möglich.

AZ Wochenzeitungen AG  
«Geldtipp»  
Kronenplatz 12  
5600 Lenzburg  
E-Mail [wocheplus@azag.ch](mailto:wocheplus@azag.ch)

son rechtsgültig Aufträge zum Übertrag von einem Konto auf das andere erteilen könne.

**Die Lehre daraus:** Man schaue sich doch die regelmässig zugestellten Monats- oder Quartalsauszüge näher an. Wer nicht bemerkt, dass er im Minus liegt und hohen Schuldzins dafür zu erbringen hat, muss sich zunächst selber an der Nase nehmen. Auf dass ihm das nicht passiert, möge er bemüht sein, der Bank permanent die Weisung zu erteilen, negative Saldi auf dem Zahlkonto durch Überträge vom Sparkonto auszugleichen. Dabei müssen je nach Höhe des Betrags allerdings Kündigungsfristen beachtet werden.

**Fortsetzung folgt:** Auf weitere lehrreiche Fälle werde ich in den nächsten Wochen näher eingehen, insbesondere auch auf solche aus dem Bereich der Strukturierten Produkte, wo es erwartungsgemäss zu Kontroversen zwischen Bank und Kundschaft gekommen ist.

