

Auflösung der Bankbeziehung: Gebühren auch dann geschuldet, wenn die Bank den Anlass zur Aufhebung der Beziehung setzt?

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2009/06**

Der betagte Kunde unterhielt seit Langem eine Beziehung zu seiner Bank. Als diese entschied, die Niederlassung am Wohnort des Kunden aufzuheben und ihm gemäss seiner Schilderung mitteilte, dass er neu von einer rund 20 km entfernten Geschäftsstelle betreut werde, gab er seine Absicht bekannt, zu einer Bank mit Geschäftsstelle an seinem Wohnort zu wechseln. In seinem Alter und ohne Auto sei ihm der weite Weg zur neuen Filiale nicht mehr zuzumuten. Da die Bank Anlass zu diesem Wechsel gebe, sei er nicht bereit, die Saldierungs- und Übertragungsspesen zu bezahlen.

Es ist festzuhalten, dass die im Gebühren- oder Tarifreglement festgehaltenen Saldierungs- und Übertragungsspesen nicht unterscheiden, ob der Grund für die Auflösung der Beziehung durch den Kunden selbst oder die Bank gesetzt wird. Formalrechtlich kann ein Kunde die Zahlung der Gebühren folglich nicht mit dem Argument verweigern, die Bank sei für die Beendigung der Beziehung verantwortlich. Auf der anderen Seite schien dem Ombudsman das Anliegen des Kunden nicht unbillig zu sein. Er forderte deshalb die Bank zu einer Stellungnahme auf und regte an, diesen Fall auch unter dem Gesichtspunkt der Kulanz zu betrachten. Die Bank zeigte für die Überlegungen des Ombudsman Verständnis, führte aber aus, dass dem Kunden explizit und bereits im ersten Schreiben offeriert worden sei, ihn an seinem Wohnort zu besuchen, falls er Bankdienstleistungen in Anspruch nehmen wolle. Zudem erklärte sie, die Schliessung der Filiale werde vom Kunden zum Anlass genommen, einen bereits vor längerer Zeit gefassten Entschluss zum Bankwechsel nun gebührenfrei umsetzen zu können. So sei es im Zusammenhang mit der Verlängerung eines Kredits vor vier Jahren zu Differenzen gekommen. Der Kunde habe mit dem Abbruch der Beziehung gedroht. Rund ein halbes Jahr später habe er sich bei seiner Kundenberaterin nach den Möglichkeiten und den Kosten einer Auflösung der Beziehung erkundigt. Die Beraterin habe mit ihm die Situation im Detail besprochen und die Kosten berechnet. Er habe erklärt, dies sei ihm zu teuer, weshalb er von einem Bankwechsel Abstand nehme. In der Folge habe er jedoch nur noch beschränkt vom Dienstleistungsangebot der Bank Gebrauch gemacht. Vor anderthalb Jahren habe er seine Hypothek von einer anderen Bank ablösen lassen, ohne von der aktuellen Bank eine Offerte für eine Verlängerung zu verlangen. Von der Beraterin auf diesen Umstand angesprochen, habe er sich auf die früheren Unstimmigkeiten berufen und erklärt, er wolle die Bank wechseln, allerdings mit möglichst geringen Kosten. Ferner habe die Bank auch feststellen können, dass er fällig werdende Gelder, z.B. aus der Rückzahlung einer Obligation, nicht mehr anlegte, sondern zu einer anderen Bank habe transferieren lassen. All dies zeige, dass der Kunde den Umstand der Filialschliessung zum Vorwand nehme, seinen bereits vor längerer Zeit gefällten Entscheid zum Bankwechsel nun definitiv umzusetzen, weshalb die Gründe, die für eine kulante Haltung der Bank sprechen könnten, im konkreten Fall entfallen würden.

Der Ombudsman schloss sich dieser Auffassung an und gab zudem zu bedenken, dass jede Kontoschliessung und jeder Übertrag eines Wertpapiers mit einem Aufwand verbunden ist. Es ist deshalb nicht zu beanstanden, wenn sich die Bank für diesen Aufwand entschädigen lässt. Dies zumindest so lange nicht, als sich die entsprechenden Gebühren im Rahmen bewegen.

