

Belastung von weder vereinbarten noch üblichen Gebühren durch die Bank

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2015/15**

Der in der Schweiz wohnhafte Kunde verfügte ursprünglich über die doppelte Staatsbürgerschaft Schweiz/USA. Über das 2013 zwischen der Schweiz und den USA vereinbarte Steuerabkommen wurde er von der Bank im Herbst 2013 schriftlich informiert. 2014 belastete die Bank seinem Konto eine Gebühr von rund 200 CHF für Aufwendungen im Rahmen der mit diesem Abkommen anfallenden Arbeiten. Der Kunde akzeptierte dies nicht, da diese Gebühr nie vereinbart worden sei. Nachdem sich die Bank mit Hinweis auf ihren Gebührentarif und die ihr infolge des Steuerabkommens erwachsenen Kosten für Abklärungen weigerte, seinem Anliegen zu entsprechen, bat er den Ombudsman um Vermittlung. Nach einem eingehenden Austausch von Argumenten erklärte sich die Bank schliesslich bereit, den Kunden schadlos zu halten.

Der in der Schweiz wohnhafte und auch über das Schweizer Bürgerrecht verfügende Kunde verzichtete 2011 auf seine US-Staatsbürgerschaft. Im Herbst 2013 wurde er von der Bank mit einem ausführlichen Schreiben über die sich für ihn aus dem vorher abgeschlossenen Steuerabkommen Schweiz/USA (US-Programm) ergebenden Konsequenzen orientiert. Aus dieser Information ging auch hervor, dass die seit 2008 bestehenden Kundenvermögen an die US-Steuerbehörde zu melden sind, sofern der Kunde nicht bestätigen kann, dass sie in den USA ordnungsgemäss deklariert wurden. Ohne Vorankündigung wurde sein Konto 2014 mit dem Vermerk «Abklärungskosten» mit rund 200 CHF belastet. Auf Anfrage erklärte ihm der Kundenberater, es handle sich dabei um Kosten, welche der Bank durch interne Abklärungen und Aufwendungen im Zusammenhang mit diesem Steuerabkommen entstanden seien. Der Kunde argumentierte seinerseits, diese Gebühr sei nie mit ihm vereinbart worden, und verlangte die Rückerstattung. In ihrer direkten Antwort berief sich die Bank auf ihren Gebührentarif, welcher sie berechtige, solche Abklärungskosten weiterzuverrechnen. Da sich der Kunde dieser Ansicht nicht anschliessen konnte, gelangte er mit einem Vermittlungersuchen an den Ombudsman, welcher die Bank um eine Stellungnahme ersuchte.

Auch gegenüber dem Ombudsman nahm die Bank dieselbe Haltung ein. Sie verwies dabei erneut auf ihren dem Kunden bekannten Gebührentarif. Dieser sehe sowohl für spezifische Abklärungen (z. B. bei Postretouren infolge fehlender oder falscher Adressangaben des Kunden) wie auch für nicht näher spezifizierte «generelle Abklärungen» eine Gebühr (bestimmter Stundenansatz) vor. Sie nahm den Standpunkt ein, dass die im Zusammenhang mit dem betreffenden Steuerabkommen notwendigen bankinternen Arbeiten durchaus als generelle Abklärungen zu gelten haben und deshalb die entsprechende Gebühr den betreffenden Kunden belastet werden darf.

Der Ombudsman sah dies anders. Er wies darauf hin, dass Bankgebühren geschuldet sind, wenn sie als vereinbart oder üblich zu gelten haben. Dass infolge von Versäumnissen oder Fehlern des Kunden angefallene Abklärungen gemäss der speziellen Tarifposition verrechnet werden dürfen, ist nicht zu beanstanden. Vorliegend lag aber weder ein Versäumnis noch ein Fehler des Kunden vor. Zudem war auch die Belastung der mit Abklärungen verbundenen Aufwendungen, welche der Bank im Zusammenhang mit diesem Steuerabkommen entstanden, nicht marktüblich. Dass für solche Kosten mit Verweis auf die Tarifposition «andere Abklärungen» als vereinbart zu gelten haben und deshalb

dem Kunden belastet werden dürfen, erachtete der Ombudsman als nicht statthaft.

Die Bank zeigte zunächst kein Verständnis für diese Argumentation des Ombudsman und beharrte unverändert auf ihrer Beurteilung. Nach intensiven Gesprächen mit der Bank erklärte sie sich aber schliesslich bereit, dem Kunden die Gebühr zurückzuerstatten, wenn auch erklärermassen ohne Überzeugung, dass ihre Haltung falsch gewesen sei.