

Bestrittene Beratungsgebühren

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2022/20**

Der Kunde beschwerte sich bei der Bank darüber, dass diese ihm quartalsweise zusätzlich zu den Depotgebühren von rund 200 CHF Beratungsgebühren von rund 100 CHF belastete, obschon er keine Beratungsdienstleistungen in Anspruch nahm. Die Bank antwortete ihm, sie habe seine Kundenbeziehung im Zuge der Umsetzung des Finanzdienstleistungsgesetzes als Beratungsverhältnis qualifiziert und die dafür vorgesehenen Gebühren belastet. Sie lud ihn ein, von den Beratungsdienstleistungen Gebrauch zu machen. Der Kunde war mit dieser Antwort unzufrieden und unterbreitete den Fall dem Ombudsman, da er nach wie vor die Meinung vertrat, keine Beratungsgebühren zu schulden. Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte die Bank darlegen, dass der Kunde den Beratungsvertrag und die damit verbundenen Gebühren mit seiner Unterschrift anerkannt hatte.

Der vorliegende Fall bietet Gelegenheit, wieder einmal auf die Grundsätze hinzuweisen, welche der Ombudsman bei Gebührenstreitigkeiten anwendet. Solche Auseinandersetzungen werden ihm häufig vorgelegt. Das war auch im Berichtsjahr nicht anders.

Bankgebühren sind in der Regel dann geschuldet, wenn sie üblich oder vereinbart sind. Normalerweise akzeptieren die Kunden bei der Kontoeröffnung die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, in welchen auf Gebührentabellen verwiesen wird. Oder es wird in anderen allgemeinen Vertragsbedingungen auf solche Gebührentabellen verwiesen. Die Banken behalten sich meistens vor, die Gebührentabellen periodisch anzupassen. Werden in einer laufenden Geschäftsbeziehung Gebühren neu eingeführt oder angepasst, stellt dies eine Vertragsänderung dar, welche den betroffenen Kunden auf dem für sie üblichen Kommunikationsweg so rechtzeitig mitgeteilt werden muss, dass diese ihr Verhalten anpassen und die Bankbeziehung gegebenenfalls auflösen können, wenn sie mit der Änderung nicht einverstanden sind. Ist der Kunde in einem Vertrag mit einer festen Laufzeit gebunden, kann eine Anpassung einer für den Vertrag wesentlichen Gebühr gegen seinen Willen während der Laufzeit nicht durchgesetzt werden. Eine Vereinbarung kann auch stillschweigend zustande kommen, wenn z. B. entsprechende Mitteilungen der Bank vom Kunden unwidersprochen bleiben. Werden diese Grundsätze eingehalten, äussert sich der Ombudsman nicht zur Angemessenheit von Gebühren, da Auseinandersetzungen zu geschäftspolitischen und tarifarischen Fragen gemäss der Verfahrensordnung seiner Beurteilung entzogen sind. Eine detaillierte Darstellung dieser Grundsätze mit Fallbeispielen kann den Seiten 13 ff. und 21 ff. des Jahresberichtes 2016 unter <https://bankingombudsman.ch/Jahresberichte> entnommen werden.

Im vorliegenden Fall war aufgrund der Unterlagen und insbesondere auch aufgrund der Antwort der Bank unklar, ob es eine gültige Gebührenvereinbarung gab. Der Ombudsman kontaktierte deshalb die Bank und bat sie um eine etwas eingehendere Stellungnahme. Die Bank erklärte ihm, die Grundlage für die Beratungsgebühren sei der Vertrag über ein transaktionsbezogenes Beratungsmandat, den der

Kunde im Jahr 2019 im Zusammenhang mit der erwähnten Neueinteilung der Kundenbeziehungen aufgrund des Finanzdienstleistungsgesetzes unterzeichnet hatte. Im Anhang dieses Vertrages sei die in der Folge dem Kunden belastete Gebühr aufgeführt. An der Besprechung, an welcher dieser Vertrag unterzeichnet wurde, sei der Kunde darauf aufmerksam gemacht worden, er könne sich auch für eine reine Execution-only-Beziehung entscheiden, d. h. für eine Beziehung, bei welcher die Bank lediglich seine Aufträge ausführt und seine Wertschriften verwahrt, ohne Beratungs- oder Vermögensverwaltungsdienstleistungen zu erbringen. Er habe sich dann für das erwähnte Beratungsmandat entschieden.

Aufgrund des transaktionsbezogenen Beratungsmandats unterbreite ihm sein Berater auf Anfrage Anlagevorschläge. Für die Möglichkeit, von dieser Beratung Gebrauch zu machen, berechne die Bank die vom Kunden bestrittene Gebühr, welche sich nach dem Depotwert bemesse. Der Kunde habe bis anhin tatsächlich keine Beratungsdienstleistungen beansprucht. Trotzdem erachte sie die Gebührenbelastung als gerechtfertigt.

Der Ombudsman teilte dem Kunden danach im Rahmen eines Bescheids mit, dass seiner Ansicht nach eine gültige Gebührenvereinbarung vorlag. Es war offensichtlich, dass der Vertrag für ihn ungünstig war, da er die von ihm regelmässig bezahlten Beratungsdienstleistungen nie in Anspruch genommen hatte. Aufgrund der Vereinbarung bestand deswegen jedoch keine Möglichkeit, die Gebühren nachträglich zurückzufordern. Ob ein Vertrag für den Kunden sinnvoll ist, spielt bei einer rechtlichen Beurteilung seiner Verbindlichkeit in der Regel keine Rolle. Es steht grundsätzlich jeder Person im Rechtsverkehr frei, auch für sie ungünstige Verträge abzuschliessen. Solange kein spezifischer Grund für eine Ungültigkeit des Vertrags vorliegt, ist ein solcher verbindlich und durchsetzbar. Die Gebührengrundsätze waren vorliegend eingehalten worden und ein Fehlverhalten der Bank nicht ersichtlich.

Der Kunde reagierte auf den Bescheid und schrieb dem Ombudsman, dass er sich eine andere Lösung erhofft hätte, die Erläuterungen zum Fall jedoch nachvollziehen könne.