

Bestrittene Gebührenerhöhung

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2022/21**

Die Bank der Kundin hatte die Beratungsgebühren massiv erhöht. Die Kundin realisierte das erst zwei Quartale später, nachdem die erhöhten Gebühren bereits zweimal belastet worden waren. Sie war der Ansicht, die Gebührenerhöhung sei ihr nicht in angemessener Form mitgeteilt worden, und reklamierte bei der Bank. Diese erstattete ihr die Gebühren für ein Quartal zurück, womit sie nicht zufrieden war und den Fall dem Ombudsman unterbreitete. Im Rahmen des Ombudsverfahrens war die Bank zu keinem weiteren Entgegenkommen bereit.

Die Beratungsgebühren wurden von der Bank im vorliegenden Fall verzehnfacht. Die dadurch entstandene Belastung betrug jährlich rund ein Drittel des gesamten von der Kundin bei der Bank gehaltenen Vermögens. Es war offensichtlich, dass die Weiterführung der Bankbeziehung für sie aus Kostengründen keinen Sinn machte.

Gemäss den von der Kundin vorgelegten Unterlagen machte die Bank geltend, die Information über die Gebührenanpassung sei ordnungsgemäss erfolgt, indem die entsprechende Korrespondenz im E-Banking zugestellt worden sei. Laut der Kundin hatte sie tatsächlich einen E-Banking-Anschluss beantragt, diesen aber nie aktiviert und sich nie in das System eingeloggt. Sie habe mit ihrer Kundenberaterin lediglich per E-Mail und per Telefon korrespondiert. Der Ombudsman konfrontierte die Bank mit Fragen zu den genauen Abläufen im Zusammenhang mit der Mitteilung über die Gebührenerhöhung. Er warf zudem die Frage auf, ob angesichts der Verzehnfachung der Gebühren und der Tatsache, dass diese in keinem Verhältnis zum Bankvermögen der Kundin standen, eine Information nicht auch auf den von der Kundin tatsächlich regelmässig benutzten Kommunikationswegen hätte erfolgen sollen.

Die Bank legte dar, dass die Kundin anlässlich der Kontoeröffnung ausdrücklich die Zustellung der Korrespondenz ausschliesslich via E-Banking verlangt habe, und ihr die Information über die Gebührenerhöhung demnach auf dem mit ihr vereinbarten Kommunikationsweg gültig zugestellt worden sei. Aufgrund der Vereinbarung entspreche die Zustellung per E-Banking einer solchen per gewöhnlicher Post. Es sei nicht Aufgabe der Bank, sicherzustellen, dass die Kundin das E-Banking auch tatsächlich aktiviert habe und regelmässig benütze. Die korrekte Nutzung des vereinbarten und zur Verfügung gestellten Kanals sei Sache der Kundin, welche die Verantwortung für ihre diesbezügliche Nachlässigkeit selbst tragen müsse. Die Bank erachtete das Verhalten der Kundin als unüblich und verglich es mit einer Person, welche ihren Briefkasten nie leerte und demnach selbst schuld sei, wenn sie von den ihr zugestellten Mitteilungen keine Kenntnis erlange. Die Bank verwies darauf, dass die Kundin während der Dauer der Beziehung Sonderkonditionen genossen habe und sie ihr bereits mit der Hälfte des bestrittenen Betrags entgegengekommen sei. Ein weitergehendes Entgegenkommen lehnte sie kategorisch ab, so dass weitere Vermittlungsbemühungen als aussichtslos erschienen.

Der Ombudsman erklärte der Kundin in einem abschliessenden Bescheid, dass die Gebührengrundsätze, welche im vorstehenden Fall 2022/20 erläutert wurden, seiner Ansicht nach eingehalten wurden. Angesichts der konkreten Umstände des Einzelfalls und der für die Kundin grossen Tragweite der Gebührenerhöhung bedauerte er allerdings, dass sie nicht zusätzlich auf einem von ihr benutzten Kommunikationskanal informiert worden war. Dies nicht zuletzt aufgrund der Tatsache, dass mit der Gebühr Beratungsdienstleistungen abgegolten wurden.