

Bestrittene neu eingeführte Wealth-Management-Gebühren

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2022/22**

Die Bank der Kunden führte neue Gebühren für Wealth-Management-Dienstleistungen ein, welche die ihnen bisher für die Bankbeziehung verrechneten Gebühren wesentlich erhöhten. Da sie wegen Reiserestriktionen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie längere Zeit im Ausland blockiert waren und nicht an ihren Wohnsitz zurückkehren konnten, hatten sie von den neuen Gebühren zunächst keine Kenntnis erhalten. Als sie diese nach ihrer Heimkehr zur Kenntnis nehmen konnten, lösten die Kunden ihre Bankbeziehung auf und forderten die bereits während eines halben Jahres belasteten Gebühren zurück. Die Bank verweigerte die Rückerstattung und verwies sie an den Ombudsman. Im Rahmen des Ombudsverfahrens zahlte sie den Kunden die beanstandeten Gebühren schliesslich zurück.

Die Kunden beabsichtigten auszuwandern und wurden im geplanten Auswanderungsland in Südamerika von der Corona-Pandemie überrascht. Gemäss ihren Angaben konnten sie rund eineinhalb Jahre nicht an ihren ursprünglichen Wohnsitz in Europa zurückkehren. Dorthin hatte die Bank die Information über die neuen Gebühren zugestellt. Die Kunden machten geltend, sie hätten wegen ihrer persönlichen Situation auf elektronische Zustellung der Korrespondenz umgestellt und seien regelmässig mit ihrer Kundenberaterin per E-Mail und per Telefon in Kontakt gewesen. Diese habe gewusst, dass sie in Südamerika blockiert gewesen seien und somit keine Kenntnis von der lediglich an ihren ursprünglichen Wohnort zugestellten Information über die neuen Gebühren erlangen konnten. Sie seien von ihrer Kundenberaterin aber nicht darüber informiert worden. Die gesamte Gebührenbelastung der Kunden wurde durch die neu eingeführten Gebühren für Wealth-Management-Dienstleistungen rund verzehnfacht. Angesichts ihres bescheidenen Bankguthabens wurde die Weiterführung ihrer Bankbeziehung damit offensichtlich zu kostspielig.

Als die Kunden den Ombudsman kontaktierten, hatten sie bereits viermal bei der Bank reklamiert und die Rückerstattung der Gebühren gefordert. Zwei der Reklamationen blieben unbeantwortet. In ihrer letzten Reklamation wiesen sie auf ein neues Urteil in ihrem ursprünglichen Wohnsitzland hin, gemäss welchem Gebührenanpassungen an sehr strenge Voraussetzungen geknüpft sind.

In ihren Antworten an die Kunden erklärte die Bank, sie hätte keine Kenntnis davon gehabt, dass sie ihre Ferien in Südamerika freiwillig verlängern würden. Es wäre an ihnen gewesen, ihr die neue Adresse zu melden. Die Mitteilung über die neuen Gebühren sei intern so qualifiziert worden, dass sie lediglich physisch und nicht elektronisch zugestellt werden durfte. Die Bank war der Ansicht, die Zustellung sei gültig erfolgt und lehnte eine Rückerstattung ab. Sie verwies die Kunden an den Ombudsman für den Fall, dass sie an ihrer Forderung festhalten wollten.

Der Ombudsman war über die Art der Behandlung der Kundenbeschwerde etwas erstaunt und bat die Bank, den Fall noch einmal zu prüfen. Dabei erachtete er es als plausibel, dass die Kunden tatsächlich keine Kenntnis von den neuen Gebühren erlangt hatten. In den Beschwerdeantworten der Bank war nicht ersichtlich, ob die Beraterin, welche gemäss Darstellung der Kunden ihre genauen Verhältnisse kannte, in die für die Beantwortung notwendigen Abklärungen einbezogen worden war. Dies war nach Ansicht des Ombudsman eigenartig, da die beanstandeten Gebühren Wealth-Management-Dienstleistungen und damit ein grundsätzlich hohes individuelles Dienstleistungsniveau abgelten sollten.

Die Bank berief sich für die gültige Einführung der Gebühren implizit auf die sogenannte Genehmigungsfiktion, d. h. sie machte geltend, die Zustellung der entsprechenden Information an die letzte bekannte Adresse der Kunden sei gültig erfolgt, da sie der Bank keine neue Adresse bekanntgegeben hätten. Der neuen Gebühr sei nicht rechtzeitig widersprochen worden. Sie gelte damit als genehmigt. Genehmigungsfiktionen sind im Bankgeschäft häufig und haben eine grosse Bedeutung. Der Ombudsman gab der Bank aber zu bedenken, dass Genehmigungsfiktionen unter dem Vorbehalt des Rechtsmissbrauchsverbots stehen. Wenn die Bank tatsächlich wusste, dass die Kunden in Südamerika blockiert waren und das physisch zugestellte Schreiben nicht zur Kenntnis nehmen konnten, war eine Berufung auf die Genehmigungsfiktion nach Meinung des Ombudsman nicht statthaft. Die Bank konnte im Übrigen aufgrund der konkreten Umstände vernünftigerweise nicht davon ausgehen, dass die Kunden mit den neuen Gebühren einverstanden gewesen wären, wenn sie davon erfahren hätten. Für den Ombudsman war schliesslich nicht nachvollziehbar, weshalb die Information über die neuen Gebühren nicht mindestens zusätzlich noch elektronisch zugestellt wurde, wie dies für die Korrespondenz mit den Kunden vereinbart war.

Schliesslich bedauerte der Ombudsman, dass die Bank angesichts der von den Kunden geschilderten Situation, von welcher leider viele Menschen während der Corona-Pandemie betroffen waren, bei der Behandlung der Beschwerde nicht etwas mehr Einfühlungsvermögen zeigte.

In ihrer Stellungnahme an den Ombudsman sah die Bank in ihrem Vorgehen in Bezug auf die Einführung der neuen Gebühren kein Fehlverhalten und wiederholte, die Belastungen seien korrekt erfolgt. Sie erklärte sich aber trotzdem bereit, den Kunden den von ihnen verlangten Betrag zurückzuerstatten.