

Einführung neuer Gebühren bei Banklagernd-Instruktionen des Kunden

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2014/15**

Der im Ausland lebende Kunde beauftragte die Bank, die Belege und die Korrespondenz zurückzubehalten. Als er später bei der Bank Einsicht in die Auszüge nahm, stellte er fest, dass seinem Konto insgesamt 2000 EUR ihm unbekannt neue Gebühren belastet worden waren. Die Bank erklärte sich nach Intervention des Ombudsmann bereit, diese zurückzuerstatten.

Bei Eröffnung der Bankbeziehung erhielt der Kunde Einblick in die Dienstleistungspreise der Bank. Er beauftragte die Bank sodann, die für ihn bestimmte Korrespondenz banklagernd zu halten. Als er zwei Jahre später erstmals seit Eröffnung die Bank besuchte, bemerkte er, dass die Gebührenansätze kurz nach Kontoeröffnung massiv erhöht worden waren, und beanstandete, dass er über diese Änderung nicht informiert worden sei. Da die Gebührenerhöhungen seines Erachtens zudem in keinem Verhältnis zum Guthaben von rund 10 000 EUR stand, forderte er die Bank auf, ihm die Differenz zu der ihm bekannten Gebührenregelung (rund 2000 EUR) zurückzuerstatten.

Die Bank teilte ihm mit, die massiven Gebührenerhöhungen stünden im Zusammenhang mit einer Neustrukturierung der Kundensegmente. In der Tat seien vor allem diejenigen Kunden mit minimalen Guthaben stark betroffen. Da ihm der neue Gebührentarif mit einem Begleitschreiben kurz nach Kontoeröffnung in die zurückbehaltene Kundenpost gelegt worden sei, war sie nicht bereit, seiner Forderung zu entsprechen. Der Kunde gelangte daraufhin an den Ombudsmann.

Der Ombudsmann stellte folgende Überlegungen an. Nach gültiger Rechtsauffassung (Zustellungsfiktion) gelten Mitteilungen, welche im normalen Bankverkehr anfallen, als zugestellt, wenn sie von der Bank in das für den Kunden geführte Dossier gelegt werden. Zudem gilt es zu berücksichtigen, dass Kunden mit der Instruktion, die Post zurückzubehalten, einem erhöhten Diskretionsbedürfnis Ausdruck verleihen. Die Bank ist gehalten, diesem Diskretionsbedürfnis Rechnung zu tragen. Aus diesen Gründen kann ein solcher Kunde nicht erwarten, dass die Bank ihn bei einer gewöhnlichen Gebührenanpassung, wie sie im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von Zeit zu Zeit zu erwarten ist, zu erreichen versucht. Die Nichteinsichtnahme in seine Korrespondenz vermag solche Kunden daher nicht vor Gebührenanpassungen zu schützen. Vorliegend stellte sich die Situation jedoch etwas anders dar: Einige der Gebührenansätze wurden kurz nach Kontoeröffnung massiv erhöht, vereinzelt fast verdreifacht. Dies musste der Kunde nach Ansicht des Ombudsmann im Zuge eines normalen Bankverkehrs nicht erwarten. In solch ungewöhnlichen Situationen stellt sich nach Ansicht des Bankenombudsmann die Frage, ob die Bank nicht — die notwendige Diskretion wahrend — mit dem Kunden in geeigneter Form in Kontakt zu treten hat. Mit diesen Überlegungen gelangte er an die Bank.

Die Bank verwies in ihrer Stellungnahme auf die vom Kunden akzeptierten Bestimmungen für die Zurückbehaltung der Korrespondenz. Aus dem Umstand, dass sich der Kunde zwei Jahre nicht um die Bankpost gekümmert habe, könne er kein Recht für sich ableiten, so wenig wie eine Person, die ihren Briefkasten nicht leere. Die Bank habe jedoch — sachlich und nicht juristisch betrachtet — ein gewisses Verständnis, dass der Kunde sich angesichts des geringfügigen Saldos an den teils massiv erhöhten Gebührenansätzen stosse. Zudem sei die Einführung so kurz nach Kontoeröffnung in der Tat unglücklich. Sie erklärte sich deshalb ohne Anerkennung einer Rechtspflicht bereit, dem Kunden die geforderten 2000 EUR zurückzuerstatten. Der Kunde akzeptierte.

