

# Falsch Auskunft in Bezug auf eine Nichtkündigungskommission

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2016/27**

Auf der Basis einer Fehlinformation durch einen Bankmitarbeiter erteilte eine Erbgemeinschaft einen Saldierungsauftrag, ohne die für das Nachlasskonto geltende Kündigungsfrist einzuhalten. Die Bank nahm die Auszahlung vor und stellte eine Nichtkündigungskommission, welche rund 2800 CHF höher als angekündigt war, in Rechnung. Nach einer Intervention des Ombudsmann erklärte sich die Bank bereit, der Erbgemeinschaft den Differenzbetrag zurückzuerstatten.

Die Kunden, eine Erbgemeinschaft, wollten das Sparkonto der Erblasserin auflösen. Dieses sah für eine bestimmte Summe übersteigende Rückzüge eine vertragliche Kündigungsfrist von sechs Monaten vor. Um bereits vor Ablauf dieser Frist die Erbteilung vornehmen zu können, erkundigten sich die Erben bei der Bank nach der Höhe der bei einer Überschreitung der Rückzugslimite geschuldeten sogenannten Nichtkündigungskommission. Der Kundenberater teilte ihnen hierauf eine Gebühr von 4950 CHF mit. Gestützt auf diese Angabe saldierte die Erbgemeinschaft das Sparkonto ohne Einhaltung der Kündigungsfrist. Die Bank nahm die Saldierung auftragsgemäss vor, stellte der Erbgemeinschaft aber eine Nichtkündigungskommission von 7739.25 CHF in Rechnung. Die Erben waren nicht bereit, diese Mehrbelastung zu akzeptieren. Sie machten geltend, sie hätten sich auf die Angaben des Bankkundenberaters verlassen und bei Kenntnis der jetzt in Rechnung gestellten Nichtkündigungskommission mit Bestimmtheit auf eine vorzeitige Auszahlung verzichtet.

Die Bank anerkannte zwar die Fehlinformation durch den Kundenberater. Sie hielt den Erben jedoch entgegen, sie hätten angesichts des beträchtlichen Guthabens auf dem Nachlasskonto auch bei Kenntnis der korrekt errechneten Nichtkündigungskommission von 7739.25 CHF eine vorzeitige Auszahlung gewünscht.

Im Vermittlungsverfahren konnte die Bank auf Nachfrage des Ombudsmann ihre Meinung, die Fehlinformation durch den Kundenberater sei für den Entscheid der Erben in Bezug auf die vorzeitige Auszahlung des Sparkontos nicht kausal gewesen, jedoch nicht näher begründen oder belegen. Namentlich lagen keine Hinweise dafür vor, dass die Erben dringend auf das Geld angewiesen gewesen wären und deshalb die Kündigungsfrist nicht abwarten wollten. Auch war offensichtlich, dass die Erbgemeinschaft der Höhe der zu leistenden Nichtkündigungskommission eine Bedeutung beigemessen hatte, ansonsten sie die Bank nicht danach gefragt hätte.

Der Ombudsmann gab der Bank zu bedenken, dass Kunden erwarten dürfen, von ihrem Berater richtig informiert zu werden. Ist eine Falsch Auskunft für den Kunden nicht leicht als solche erkennbar, so soll er in guten Treuen auf die Angaben des Beraters vertrauen dürfen. Im vorliegenden Fall bestand für die Erben nach Ansicht des Ombudsmann kein Anlass, die Korrektheit der erhaltenen Auskunft zu hinterfragen. Zudem erschien ihm als nachvollziehbar, dass die Kunden bei Wissen um die Belastung einer den angegebenen Betrag um mehr als die Hälfte übersteigenden Gebühr mit der Teilung zugewartet hätten. Entsprechend erachtete er es als nicht angemessen, dass die Erben die ihnen aus der Falsch Auskunft des Kundenberaters entstandenen Mehrkosten tragen sollten. Er schlug der Bank daher vor, der Erbgemeinschaft den die ursprünglich mitgeteilte Nichtkündigungskommission

übersteigenden Betrag von rund 2800 CHF zurückzuerstatten. Nach einem eingehenden Austausch von Argumenten erklärte sich die Bank bereit, der Erbgemeinschaft diese Mehrgebühr vollumfänglich zurückzuzahlen.