

Festhypothek: Vertrag oder nicht?

Thema: **Hypothek allgemein** Fallnummer: **2005/04**

Wenn sich die Vertragsdauer einer Festzinshypothek dem Ende zuneigt, nehmen die Banken im Regelfall mit dem Kunden Kontakt auf. Sie versuchen zu ergründen, was der Kunde zu tun gedenkt, und beraten ihn. Manchmal einigen sich Kunde und Bank auf einen neuen Vertrag, ein anderes Mal besteht das Interesse des Kunden nur darin, von der Bank eine Offerte für die Zeit nach dem Vertragsablauf zu erhalten. Da diese Gespräche häufig am Telefon stattfinden, kann in der Folge strittig sein, was genau vereinbart wurde.

Rund anderthalb Monate nach dem fraglichen Gespräch stellte die Bank dem Kunden einen ausformulierten Vertrag über eine neue zweijährige Festzinshypothek zu. Sie hielt fest, man habe sich anlässlich des besagten Telefongesprächs über die Bedingungen der neuen Hypothek geeinigt, und bat ihn, den Vertrag gegenzuzeichnen und zurückzuschicken. Der Kunde nahm sofort mit der Bank Kontakt auf und bestritt diese Aussage. Er habe im Gegenteil klar zu verstehen gegeben, dass er Konkurrenzofferten einholen werde und daher nur ein Angebot wünsche. Der Bankmitarbeiter wiederum bestand darauf, vom Kunden eine Zusage für den Abschluss einer neuen Festzinshypothek erhalten zu haben. Er habe denn auch sogleich den Kreditbetrag refinanziert. Wenn sich der Kunde nun nicht an den mündlich geschlossenen Vertrag halten wolle, müsse er der Bank die Kosten, welche durch die Auflösung des Vertrages anfallen, ersetzen. Der Kunde widersetzte sich dem Begehren und gelangte an den Ombudsman.

In seiner Beurteilung hielt der Ombudsman vorerst fest, dass auch ein Vertrag über eine Festzinshypothek mündlich geschlossen werden kann. Wenn sich der Kunde und der Bankmitarbeiter somit am Telefon über die wesentlichen Punkte einigen, kommt der späteren Zustellung und Gegenzeichnung des schriftlichen Vertrages nur noch die Bedeutung einer Bestätigung des bereits mündlich geschlossenen Vertrags zu. Strittig war aber hier (und in vielen anderen Fällen), ob sich die Parteien über den neuen Vertrag bereits am Telefon geeinigt hatten oder nicht. Auch der Ombudsman kann diese Frage in den allermeisten Fällen nicht verbindlich klären, finden doch solche Gespräche normalerweise ohne Zeugen statt. Ebenso wenig liegen in der Regel Unterlagen vor, welche in eindeutiger Form Klarheit schaffen könnten. Deshalb lässt sich der Ombudsman in solchen Fällen vom allgemeinen Grundsatz leiten, dass diejenige Partei, welche den Abschluss eines Vertrages behauptet, auch beweisen muss, dass tatsächlich ein Vertrag geschlossen worden ist. In Fällen wie dem vorliegenden obliegt die Beweispflicht der Bank.

In den folgenden Diskussionen stellte sich heraus, dass der Kunde Offerten von zwei weiteren Banken eingeholt hatte. Weil er von seiner bisherigen Bank nichts mehr hörte, nahm er an, diese sei nicht mehr an einer Weiterführung der Hypothek interessiert. Er entschied sich deshalb bereits vor der Zustellung des ausformulierten Vertrages für das Angebot einer anderen Bank. Die Bank wiederum erklärte die lange Zeitspanne zwischen Telefon und Zustellung des schriftlichen Vertrags mit dem Umstand, dass keine Dringlichkeit bestand, weil der Vertrag ja bereits am Telefon geschlossen worden sei und damit auch ohne schriftlichen Vertrag eine nahtlose Fortsetzung der Hypothek gewährleistet gewesen sei.

Es konnte nicht geklärt werden, was tatsächlich besprochen worden war. Die Schilderungen der Parteien liessen nur den Schluss zu, dass wohl ein Missverständnis vorgelegen war, ist es doch nicht nur unlogisch, dass ein Kunde, welcher einer Fortführung seiner Hypothek zugestimmt hat, noch Konkurrenzofferten einholt und sich dann für die günstigere der beiden Varianten entscheidet. Umgekehrt liegt auf der Hand, dass die Bank Geschäfte machen will und daher einem Kunden eine verlangte Offerte so rasch als möglich zukommen lässt, muss sie doch sonst damit rechnen, übergangen zu werden. Da aber nach Meinung des Ombudsman die Bank das Risiko der Beweislosigkeit trug und zudem auch angefügt werden kann, dass bei einem schnelleren Handeln der Bank, sprich einer speditiveren Zustellung des Vertrages, ein allfälliges Missverständnis früher erkannt worden wäre und somit u. U. hätte korrigiert werden können, hat der Ombudsman der Bank empfohlen, auf das Einfordern der Kosten zu verzichten. Die Bank hat dem zugestimmt.