

Gebühren für die Saldierung eines Kontos 3A

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2016/04**

Die Kundin hat bei der Bank über mehrere Jahre ein Säule-3a-Guthaben angespart, da die Bank für dieses Produkt einen besonders vorteilhaften Zins offerierte und das Produkt entsprechend bewarb. Sie hat dieses Guthaben dann zur Finanzierung von selbstbewohntem Wohneigentum vorzeitig bezogen. Die Bank hat ihr dafür eine Saldierungsgebühr von 300 CHF in Rechnung gestellt, womit die Kundin nicht einverstanden war, da im Produkteblatt für das Säule-3a-Konto festgehalten wird, die Saldierung sei gratis. Eine direkte Reklamation der Kundin bei der Bank war fruchtlos, da diese den Standpunkt vertrat, im Produkteblatt und in der übrigen Dokumentation für das Säule-3a-Konto sei festgehalten, dass die Bank für Sonderaufwendungen Gebühren verlangen kann und diese auf einem Dokument namens «Übersicht Kontosortiment», welches auf ihrer Homepage zu finden sei, festgehalten seien.

Die Kundin hat bei der Bank über mehrere Jahre ein Säule-3a-Guthaben angespart, da die Bank für dieses Produkt einen besonders vorteilhaften Zins offerierte und das Produkt entsprechend bewarb. Sie hat dieses Guthaben dann zur Finanzierung von selbstbewohntem Wohneigentum vorzeitig bezogen. Die Bank hat ihr dafür eine Saldierungsgebühr von 300 CHF in Rechnung gestellt, womit die Kundin nicht einverstanden war, da im Produkteblatt für das Säule-3a-Konto festgehalten wird, die Saldierung sei gratis. Eine direkte Reklamation der Kundin bei der Bank war fruchtlos, da diese den Standpunkt vertrat, im Produkteblatt und in der übrigen Dokumentation für das Säule-3a-Konto sei festgehalten, dass die Bank für Sonderaufwendungen Gebühren verlangen kann und diese auf einem Dokument namens «Übersicht Kontosortiment», welches auf ihrer Homepage zu finden sei, festgehalten seien. Die Bank habe den Standardtarif verrechnet. Der Ombudsman hat die von der Bank angegebene Quelle, in welcher die Saldierungsgebühr zu finden sei, geprüft und ist zum Schluss gekommen, dass im Produkteblatt für das Säule-3a-Konto tatsächlich festgehalten ist, eine Saldierung sei kostenlos. In einer Fussnote war ersichtlich, dass sich die Bank vorbehält, für Sonderaufwendungen Gebühren zu verlangen. Nach Ansicht des Ombudsman ist es äusserst fraglich, dass Kunden, welche ihre Säule-3a-Konto für die Finanzierung von selbstbewohntem Wohneigentum saldieren, damit rechnen müssen, dass die Bank dies als Sonderaufwendung einstuft, da es sich um einen der Hauptverwendungszwecke für solche Guthaben handelt. Folgt man dem von der Bank erwähnten allgemeinen Link auf ihrer Homepage, gelangt man auf das Dokument «Gebühren und Konditionen für Privatkunden», welches die beanstandete Gebühr nicht enthält, aber wiederum in einer Fussnote auf das Dokument «Übersicht Kontosortiment» verweist, auf welches sich die Bank vorliegend berief. Dort wird jedoch im Haupttext, gleich wie im Produkteblatt, erwähnt, die Saldierung sei gratis. Folgt man dem Stern nach dem Hinweis, gelangt man schliesslich wiederum in einer Fussnote auf die Saldierungsgebühren von 300 CHF für den Vorbezug von Wohneigentum. Der Ombudsman gelangte darauf zum Schluss, dass keine genügend transparente Gebührenregelung vorliegt und deshalb nicht davon ausgegangen werden kann, dass eine Vereinbarung über die Saldierungsgebühr getroffen wurde. Die Bank zeigte sich darauf bereit, der Kundin die 300 CHF zu erstatten und versprach, die Gebührenregelung anzupassen.