

# Gebühren für ein Sparheft

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2018/17**

Die Eltern des Kunden hatten für ihn vor vielen Jahren ein Sparheft eröffnet. Dieses war in Vergessenheit geraten. Als es wieder auftauchte, übergaben sie es dem Kunden, welcher es der Bank zur Auszahlung vorlegte. Die Bank überwies nur einen Teil des im Sparheft zuletzt aufgeführten Sparbetrags. Die Differenz wurde mit Gebühren begründet, welche zwischenzeitlich eingeführt worden waren. Der Kunde war der Ansicht, die Gebühren seien ohne sein Wissen eingeführt worden und deshalb von ihm nicht geschuldet. Nachdem sich die Parteien nicht einigen konnten, bat er den Ombudsman um Einleitung eines Vermittlungsverfahrens. Die Bank war schliesslich bereit, dem Kunden die umstrittenen Gebühren vollumfänglich zu erstatten.

Der Ombudsman wird zwar nicht sehr häufig, aber doch regelmässig mit Streitfällen im Zusammenhang mit Sparheften konfrontiert. Diese Bankprodukte sind seit längerer Zeit nicht mehr gebräuchlich. Häufig geht es in diesen Fällen um Sparhefte, welche aus diversen Gründen längere Zeit verschwunden waren und der Bank nicht regelmässig vorgelegt wurden. Wenn solche Hefte nach vielen Jahren der Bank zur Auszahlung präsentiert werden, stellt sich häufig heraus, dass das im Heft aufgeführte Guthaben in den Büchern der Bank nicht mehr vollständig oder gar überhaupt nicht mehr vorhanden ist. Die Gründe dafür sind vielfältig. Vielfach wurden durch Gebühren, welche zwischenzeitlich eingeführt wurden, nicht nur die laufenden Zinsen, sondern auch das Sparguthaben teilweise oder gar ganz aufgebraucht. Möglicherweise wurden auch Auszahlungen zugelassen, ohne dass das Sparheft vorgewiesen werden musste. Der wesentliche Sachverhalt lässt sich häufig nicht mehr zweifelsfrei erstellen. Zudem stellen sich oft Rechtsfragen, welche schwierig zu beantworten sind. Der mit den entsprechenden Abklärungen verbundene Aufwand übersteigt die meist eher bescheidenen in den Sparheften aufgeführten Guthaben rasch. Zudem sind seitens der Kunden mit den Sparheften oft Emotionen verbunden, da sie die Sparbeträge häufig von nahestehenden Personen erhalten haben, mit welchen Kindheitserinnerungen verbunden sind. Der Ombudsman empfiehlt deswegen, diese Fälle pragmatisch anzugehen, was in den meisten Fällen sowohl von den Banken wie auch von den Kunden gut verstanden wird.

Im vorliegenden Fall war unbestritten, dass die Differenz zwischen dem im Sparheft aufgeführten und dem schliesslich ausbezahlten Betrag ihren Grund in Gebühren hatte, welche während der Zeit eingeführt wurden, als das Heft in Vergessenheit gewesen war. Diese wurden zudem von der Bank mehrmals erhöht und betragen am Schluss 75 CHF pro Jahr respektiv summierten sich im Zeitraum zwischen der Einführung und der Vorlage des Sparhefts zur Auszahlung auf rund 500 CHF. Die Bank lehnte die Rückerstattung dieser Gebühren mit dem Argument ab, dass die Sparheftkunden verpflichtet waren, das Sparheft jährlich vorzulegen. Da die Eltern des Kunden dieser Pflicht nicht nachgekommen seien, habe sie die Bank nicht über die Sparheftgebühren informieren können. Die Bank trage keine Verantwortung dafür, dass der Kunde selber keine Kenntnis vom Sparheft gehabt habe. Zudem seien die Gebühren in den Schalterhallen der Bank angeschlagen gewesen. Die Bank führe im Zusammenhang mit den Sparheften keine Korrespondenz.

Der Ombudsman wies die Bank vorab auf die Grundsätze hin, mit welchen er Gebührenstreitigkeiten behandelt. Bankgebühren sind in der Regel dann geschuldet, wenn sie üblich oder vereinbart sind. Werden in einer laufenden Geschäftsbeziehung Gebühren neu eingeführt oder angepasst, stellt dies

eine Vertragsänderung dar, welche den betroffenen Kunden auf dem für sie üblichen Kommunikationsweg so rechtzeitig mitgeteilt werden muss, dass diese ihr Verhalten anpassen und die Bankbeziehung gegebenenfalls auflösen können, wenn sie mit der Änderung nicht einverstanden sind.

Im vorliegenden Fall legte der Kunde dem Ombudsman eine Kopie des Heftreglements vor. Darin war vorgesehen, dass für die Einlagen die Bestimmungen des Reglements und die von der Bank jeweils festgelegten und durch Anschlag in den Schalterräumen bekanntgegebenen Bedingungen über die Verzinsung, die Höchst- und Mindesteinlagen sowie über die Rückzugsbedingungen gelten. Im Zusammenhang mit der Verzinsung bestand für den Kunden die Obliegenheit, das Heft der Bank jährlich vorzulegen. Von Gebühren war in diesen Bestimmungen nicht die Rede. Hingegen wurde ausdrücklich festgehalten, dass Mitteilungen rechtsgültig an die letztbekannte Adresse des Heftinhabers erfolgten. Der Kunde machte geltend, dass er bis im Jahr 2011 an derselben, der Bank bekannten Adresse gewohnt hatte. Die Gebühren wurden im Jahr 2007 eingeführt.

Gestützt auf diese Informationen bat der Ombudsman die Bank, ihre Haltung zu überprüfen und ein Entgegenkommen gegenüber dem Kunden in Betracht zu ziehen. In ihrer Antwort vertrat die Bank die Meinung, die jährliche Vorweisung des Sparheftes sei eine wesentliche Obliegenheit des Kunden und stelle gleichzeitig den für dieses Produkt üblichen Kommunikationsweg dar. Sie war jedoch aus Kulanz bereit, dem Kunden die belasteten Gebühren in der gesamten Höhe zu erstatten. Nachdem die Bank damit dem Kunden vollumfänglich entgegenkam, schloss der Ombudsman den Fall ab. In seinem Schlussbrief gab er der Bank zu bedenken, dass die Kommunikation mit den Sparheftkunden im vorliegenden Reglement ausdrücklich anders geregelt war, als sie dies in der Praxis offenbar handhabte. Er bat sie deshalb, diesen Umstand bei der Lösung zukünftiger gleichartiger Reklamationsfälle zu berücksichtigen.