

Gebühren für Kunden mit Domizil im Ausland nach der Kündigung der Geschäftsbeziehung

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2019/16**

Die Bank kündigte dem Kunden mit Domizil im Ausland wegen einer Anpassung ihrer Geschäftsstrategie die gesamte Geschäftsbeziehung. Dieser erteilte die gewünschten Saldierungsaufträge und wollte seine Hypothek zurückzahlen. Die Bank verlangte vom Kunden für die Rückzahlung eine hohe Strafgebühr. Sie zeigte sich schliesslich bereit, die Hypothek bis zum Ablauf der Festzinsperiode weiterlaufen zu lassen, verlangte aber vom Kunden, dafür ein Konto weiterzuführen, damit darauf die Zinsen belastet werden können. Für dieses Konto verlangte sie von ihm wegen seines Wohnsitzes im Ausland eine Zusatzgebühr. Der Kunde wehrte sich gegen diese Gebühr erfolglos. Im Ombudsverfahren konnte schliesslich erreicht werden, dass die Bank auf die Gebühr verzichtete.

Der Kunde erhielt von der Bank ein Schreiben, mit welchem diese ihm die gesamte Geschäftsbeziehung kündigte und innert kurzer Frist Saldierungsinstruktionen verlangte. Er kam dieser Aufforderung nach und wollte auch seine Hypothek zurückzahlen, die mit einer festen Laufzeit abgeschlossen worden, aber noch nicht abgelaufen war. Die Bank verlangte dafür eine Vorfälligkeitsentschädigung. Alternativ zeigte sie sich bereit, die Festhypothek bis zum Ablauf der vereinbarten Dauer laufen zu lassen. Der Kunde wurde aber gezwungen, dafür ein Konto weiterzuführen, damit die Bank darauf die quartalsweise anfallenden Zinsen belasten konnte. Dafür sollte er gemäss Auffassung der Bank neben den üblichen Gebühren auch eine spezielle Gebühr für Kunden mit Domizil Ausland bezahlen, welche die Bank vor einigen Jahren eingeführt hatte. Der Kunde war damit nicht einverstanden, weil er das Konto für keine andere Dienstleistung mehr nutzen konnte. So wurde ihm zum Beispiel auch der E-Banking-Zugang verweigert. Er verlangte von der Bank, dass diese ihm ab dem Datum, mit welchem die Kündigung wirksam geworden war, die Gebühren zurückerstattet und bis zum Ablauf der Hypothek auf die Erhebung derselben verzichtet. Die Bank lehnte dies ab, obschon sie im Antwortschreiben auf die Reklamation des Kunden ausdrücklich festhielt, dass reine Hypothekarkunden von der umstrittenen Gebühr befreit seien.

Nach Sichtung der ihm vom Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen kam der Ombudsman zum Schluss, dass in der Angelegenheit seitens der Bank wohl etliches schiefgelaufen war. Die Bank hatte die Beziehung offenbar mit einem Standardschreiben gekündigt und die laufende Festhypothek wahrscheinlich schlicht vergessen. Die Kundenreklamation wurde danach scheinbar ebenfalls mit einem Standardschreiben beantwortet, welches inhaltlich nicht auf das Anliegen des Kunden einging. Die Bank hielt darin ausdrücklich fest, dass reine Hypothekarkunden die von ihm beanstandete Gebühr nicht bezahlen mussten. Der Kunde war aber aufgrund der Kündigung der Geschäftsbeziehung für die Restlaufzeit der Festhypothek nun ein reiner Hypothekarkunde. Es war deshalb für den Ombudsman nicht verständlich, weshalb sich die Bank weigerte, dem Kunden die umstrittenen Gebühren zurückzuzahlen und für die Restlaufzeit der Hypothek auf diese zu verzichten. Er forderte die Bank deshalb auf, zum Fall Stellung zu nehmen, und teilte ihr gleichzeitig mit, dass er, ohne dieser Stellungnahme vorgeifen zu wollen, aufgrund der vorliegenden Informationen die Meinung vertrete, die Bank müsse dem Kunden entgegenkommen.

Die Bank war leider nur bereit, für die Restlaufzeit auf die umstrittenen Gebühren zu verzichten, und verweigerte die Rückzahlung des Teils der Gebühren, welche dem Kunden bereits belastet worden

waren. Sie begründete ihre Haltung damit, dass den reinen Hypothekarkunden diese Gebühren nur dann erlassen werde, wenn der Kontosaldo weniger als 10 000 CHF betrage. Sei dieser auch nur kurzzeitig höher, wie dies vorliegend der Fall war, werde seitens der Bank vermutet, dass das Konto für weitere Dienstleistungen benützt werde. Dann werde die umstrittene Gebühr automatisch fällig. Sie konnte dem Ombudsman nicht sagen, ob diese zusätzliche, erst im Ombudsverfahren erwähnte Bedingung dem Kunden je mitgeteilt worden war.

Der Ombudsman musste deshalb ein weiteres Mal bei der Bank vorstellig werden. Er machte sie unter anderem darauf aufmerksam, dass die von ihr erwähnte Vermutung vorliegend wohl nicht greifen könne, da dem Kunden seit Wirksamwerden der Kündigung sämtliche mit dem Konto verbundenen Dienstleistungen verweigert würden und er dieses nur noch für die Zinszahlungen für die Hypothek verwenden könne. Die Bank lenkte schliesslich ein und zahlte dem Kunden auch die bereits belasteten Gebühren zurück. Der Ombudsman freute sich, dass dieser für ihn an sich klare Fall im zweiten Anlauf doch noch gelöst werden konnte. Nach Ansicht des Ombudsman hätte der Kunde vorliegend wohl auf der kostenfreien vorzeitigen Rückzahlung der Festhypothek bestehen können. Die Bank hatte die gesamte Geschäftsbeziehung auf einen bestimmten Termin gekündigt, ohne dass ein Kündigungsgrund für die Festhypothek gegeben war. Dies hätte vom Kunden als Angebot für eine kostenlose vorzeitige Rückführung verstanden werden können. Da er diesen Punkt aber selber nicht aufbrachte und sich auf die Bestreitung der Gebühren beschränkte, wurde der Ombudsman diesbezüglich auch nicht aktiv. Dass die Bank sich in Anbetracht der zahlreichen Fehler und Widersprüche nicht zu einer Entschuldigung gegenüber dem Kunden hatte durchringen können, erachtete der Ombudsman als bedauerlich.