

Gebührenbelastung trotz fehlerhafter Publikation?

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2005/10**

Im konkreten Fall verrechnete die Bank für ihre Bemühungen CHF 150.-. Der Kunde war mit dieser Belastung nicht einverstanden. Er erklärte, dies sei ihm bei der Eröffnung des Kontos nicht mitgeteilt worden. Zudem wies er darauf hin, dass auf der Internetseite der Bank die Führung des Säule 3-Kontos als spesenfrei angepriesen werde. In einer ersten Stellungnahme argumentierte die Bank, ein in den Allgemeinen Bestimmungen enthaltener Vorbehalt ermächtige sie, für ihren Aufwand Rechnung zu stellen. Die Publikation im Internet bezeichnete sie als fehlerhaft. Der Kunde könne sich jedoch nicht darauf berufen, weil sich die Bank in den Benützungsbestimmungen für das Internet vorbehalten habe, keine Haftung für ihre Publikationen im Internet zu übernehmen.

Bereits in einem analogen früheren Fall mit derselben Bank hatte eine Kundin bestritten, dass die betreffende Klausel der Allgemeinen Bestimmungen ausreiche, ihr für den Vorbezug eine Gebühr zu berechnen. Der Ombudsman vertrat damals die Meinung, die Klausel sei in diesem Punkt zumindest unklar, und regte eine Anpassung an. Da diese nicht erfolgt war, konnte er im neuen Fall auf die damaligen Ausführungen und die bereits früher geäußerten Zweifel verweisen. Bezüglich der Argumentation der Bank, der Kunde könne sich nicht auf Publikationen im Internet verlassen, meldete er insofern Bedenken an, als es sich um Angaben handelte, welche von der Bank selbst publiziert wurden. Nach Meinung des Ombudsmann fehlt es an einer rationalen Begründung dafür, dass für die Publikation im Internet andere Grundsätze gelten sollen als z. B. in Bezug auf einen von der Bank verfassten Prospekt. Zudem musste der Ombudsman feststellen, dass die Bank die nach ihren eigenen Aussagen falschen Angaben auf ihrer Internetseite auch mehr als einen Monat nach der Kundenreklamation noch nicht korrigiert hatte. Er forderte sie deshalb auf, ihren Entscheid nochmals zu überdenken. Die Bank zeigte sich den Argumenten des Ombudsmann nicht zugänglich. Sie erklärte jedoch, die Frage, ob im Zusammenhang mit Säule 3-Konti Gebühren erhoben werden sollen, werde im Moment geprüft. Sollte eine Abschaffung derselben beschlossen werden, werde die Bank dem Kunden den Betrag von CHF 150.- rückerstatten.

Bei dieser Sachlage machten weitere Schritte keinen Sinn. Es blieb dem Kunden nichts anderes übrig, als zuzuwarten und seiner Enttäuschung über das Verhalten der Bank Ausdruck zu verleihen. Er konnte nicht verstehen, weshalb angesichts des Umstandes, dass die Frage der Gebührenabschaffung vertieft geprüft wird, nicht bereits jetzt ein positiver Entscheid über den wahrlich nicht exorbitanten Betrag gefällt werden konnte. Selbstverständlich behielt er sich vor, auf die Angelegenheit zurückzukommen, falls der Entscheid für ihn negativ ausfallen sollte.