

Gebührenerhöhungen während der Dauer eines Nachlassverfahrens

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2018/20**

Die drei Söhne und Erben des in Südamerika verstorbenen Kunden machten geltend, die Bank habe ihnen während des mehrere Jahre dauernden Nachlassverfahrens nach dem Tod ihres Vaters jegliche Einsicht in die Kontounterlagen verweigert. Während dieser Zeit habe die Bank dem Konto Gebühren in der Höhe von rund 22 000 CHF belastet. Sie verlangten die Rückerstattung eines Grossteils dieser Gebühren, was von der Bank abgelehnt wurde. Im Rahmen des Ombudsverfahrens zeigte sich die Bank schliesslich bereit, den Erben insgesamt 13 100 CHF an Gebühren zurückzuzahlen.

Die drei Beschwerdeführer machten geltend, ihr Vater sei vor einigen Jahren an seinem letzten Wohnsitz in einem südamerikanischen Land verstorben. Da seine zweite Ehefrau und Stiefmutter der Beschwerdeführer kurz darauf ebenfalls verstarb, bevor der Nachlass des Vaters geregelt werden konnte, kam es zu komplizierten erbrechtlichen Auseinandersetzungen, welche mehrere Jahre dauerten. Die Bank verweigerte den Beschwerdeführern während der Dauer dieser Verfahren jegliche Einsicht in die Kontobeziehung, obschon einer der Söhne vom zuständigen südamerikanischen Gericht als Administrator der Erbschaft bestimmt worden war. Nachdem das Gericht endlich die definitiven Erbenausweise ausstellen konnte, mussten die Erben zur Kenntnis nehmen, dass die Bank während der Zeit nach dem Tod ihres Vaters dem Konto Gebühren von insgesamt rund 22 000 CHF belastet hatte. Darunter fielen unter anderem Gebühren für die zurückbehaltene Post, welche in mehreren Schritten kräftig erhöht worden waren. Weiter wurden auch die Depot- und Kontoführungsgebühren während des Nachlassverfahrens erhöht. Schliesslich zeigte sich sogar, dass die Bank die Geschäftsbeziehung wegen strategischen Anpassungen an ihrem Geschäftsmodell zwischenzeitlich gekündigt hatte. Nachdem mangels Kenntnis davon niemand auf die Kündigung reagiert hatte, belastete die Bank dem Konto Strafgebühren, welche alleine 2000 CHF ausmachten.

Die Beschwerdeführer reklamierten daraufhin bei der Bank und baten sie, die ihrer Ansicht nach überrissenen Gebühren auf ein angemessenes Mass zu reduzieren. Die Bank lehnte ein Entgegenkommen ab. Sie führte aus, die Bank habe sich nach einer gründlichen Prüfung ihrer Geschäftsstrategie entschieden, sich aus ausgewählten Märkten und Segmenten zurückzuziehen. Die der Beziehung belasteten Gebühren würden ihren normalen Tarifen entsprechen, welche sie jederzeit ändern könne. Die Erben seien durch Zustellung der Mitteilungen in die zurückbehaltene Post regelmässig informiert worden. Die Bank könne deshalb ihre Vorwürfe nicht nachvollziehen.

Die Erben waren mit dieser Antwort nicht einverstanden und legten den Streitfall dem Ombudsman vor. Sie äusserten die Vermutung, beim Antwortschreiben der Bank, welches auf die von ihnen vorgebrachten Argumente nicht eingehe, handle es sich wohl um ein Standardschreiben der Abteilung, welche mit der Kündigung von nicht mehr erwünschten Geschäftsbeziehungen betraut war. Die Bank habe Kenntnis vom Tod ihres Vaters und dem Nachlassverfahren in Südamerika gehabt und ihnen keine Einsicht in die Kontobeziehung gewährt. Sie hätten deshalb eben gerade nicht über die notwendigen Informationen verfügt. Die ab Todesdatum erhöhten Gebühren und die dazugehörigen Informationen könnten nicht mehr mit den Vereinbarungen zwischen der Bank und ihrem Vater gerechtfertigt werden. Zudem erachteten sie die Gebühren für ein wegen eines Nachlassverfahrens

blockiertes Konto als übertrieben. Von der Kündigung der Geschäftsbeziehung hätten sie keine Kenntnis gehabt und darauf auch nicht reagieren können.

Der Ombudsman hat darauf bei der Bank interveniert. Aufgrund der vorhandenen Informationen hat er sie gebeten, ihre Haltung grundsätzlich zu überdenken und ein wesentliches Entgegenkommen gegenüber den Erben in Betracht zu ziehen. Zu seiner grossen Überraschung hielt die Bank jedoch mehrheitlich an ihrem Standpunkt fest. Sie behauptete nun zwar nicht mehr, die Beschwerdeführer hätten über sämtliche nötigen Informationen verfügt, und gestand ein, dass sie ihnen den Zugang zu diesen verweigert hatte. Sie machte aber neu geltend, die Beschwerdeführer hätten seit langem gewusst, welche Erbenlegitimationsdokumente sie hätten vorlegen müssen, und hätten die Verzögerungen selber zu verantworten. Sie war lediglich bereit, aus Kulanz die Strafgebühr von 2000 CHF zurückzuerstatten, welche sie ihnen wegen Nichtbeachtung der Kündigung belastet hatte.

Der Ombudsman intervenierte ein zweites Mal und gab der Bank zu bedenken, dass Gebührenerhöhungen nur dann Geltung erlangen können, wenn sie auf Vereinbarungen beruhen. Da die Erben von den Gebührenerhöhungen keine Kenntnis hatten, konnte sich die Bank für deren Zustandekommen nicht auf die sogenannte Zustellungs- und Genehmigungsfiktion berufen, welche der Ombudsman in seinem Jahresbericht 2017 im Fallbeispiel auf Seite 13 erläutert hatte. Der Entscheid der Bank, den Erben sämtliche Kontoinformationen zu verweigern, hätte zudem nach Ansicht des Ombudsman kritisch hinterfragt werden müssen, da der eine Sohn vom zuständigen südamerikanischen Gericht als Administrator der Erbschaft bezeichnet worden war und es sich nach dem anwendbaren Erbrecht des südamerikanischen Landes, gleich wie nach schweizerischem Erbrecht, um pflichtteilsgeschützte Nachkommen mit entsprechenden Auskunftsrechten handelte. Die Erben hätten selbst bei entsprechender Kenntnis zudem keine Möglichkeit gehabt, auf die Mitteilungen zu reagieren, da die Bank konsequenterweise auch keine Verfügungen über die Vermögenswerte zugelassen hatte. Schliesslich war es nach Meinung des Ombudsman nicht angebracht, den Erben ohne konkrete Anhaltspunkte vorzuwerfen, sie seien für den schleppenden Fortgang der Gerichtsverfahren im südamerikanischen Land verantwortlich.

Es bedurfte einer weiteren Intervention und einer Eskalation auf eine höhere Hierarchiestufe, bis die Bank schliesslich bereit war, den Erben die Gebühren im Umfang der während des Verfahrens erfolgten Erhöhungen im Gesamtbetrag von 13 100 CHF zu erstatten. Dies geschah zum Bedauern des Ombudsman ohne ein Wort der Entschuldigung für die umständliche und insgesamt fragwürdige Behandlung dieser berechtigt erscheinenden Reklamation.