

Guthabengebühren (1)

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2021/22**

Der Beschwerdeführer vertrat seine beiden volljährigen Kinder, welche Konten bei der gleichen Bank unterhielten. Sein Sohn erhielt ein Schreiben der Bank, mit welchem er darüber informiert wurde, dass er in Zukunft ab einem Guthaben von 100 000 CHF eine Guthabengebühr von 0,75 % auf dem diesen Betrag übersteigenden Guthaben werde bezahlen müssen. Sein Bankguthaben erreichte diesen Schwellenwert nicht. Die Tochter des Beschwerdeführers erhielt kein solches Schreiben, obschon ihr Konto ungefähr das gleiche Guthaben aufwies und die beiden Bankbeziehungen auch sonst vergleichbar waren. Auf seine Reklamation hin erklärte die Bank dem Beschwerdeführer, seine Tochter habe die Bankkarte häufiger eingesetzt als der Sohn. Deshalb sei nur er von der Senkung des zurzeit üblichen Schwellenwerts von 250 000 CHF auf 100 000 CHF betroffen. Diese Massnahme könne nicht rückgängig gemacht werden, auch wenn der Sohn seine Bankkarte nun häufiger einsetzen würde. Der Beschwerdeführer wandte sich darauf an den Ombudsman. Die Bank erläuterte im Rahmen des Ombudsverfahrens die Bedingungen für ihre Guthabengebühren genauer, hielt aber an der Senkung des Schwellenwerts für den Sohn des Beschwerdeführers fest.

Die Belastung von Guthabengebühren, oft auch als Negativzinsen bezeichnet, war auch im Berichtsjahr immer wieder ein Thema, zu welchem die Kunden den Ombudsman kontaktierten. Im vorliegenden Fall erklärte die Bank dem Ombudsman, ihr Standardschwellenwert für die Belastung einer Guthabengebühr betrage 250 000 CHF. Guthaben über diesem Betrag würden mit 0,75 % p. a. belastet. Bei Kunden mit einem Anlagevermögen von über 25 000 CHF oder einer Hypothek oder einer Lebensversicherung erhöhe sich der Schwellenwert auf 500 000 CHF.

Der Standardschwellenwert könne aber auch gegen unten angepasst werden. Für Kunden, welche in der Beurteilung der Bank inaktive «Nebenbankkunden» waren, werde der Standardschwellenwert auf 100 000 CHF gesenkt. Auf diese Ausnahme würde seit Kurzem auf der Website der Bank hingewiesen. Zudem würden die betroffenen Kunden individuell schriftlich informiert. Die genauen Kriterien, welche zur Senkung des Standardschwellenwerts führten, gab die Bank aber nicht öffentlich bekannt. Wenn ein Kunde einmal so eingestuft sei, könne er den höheren Standardschwellenwert von 250 000 CHF nicht mehr erreichen, auch wenn er die Bankprodukte wieder vermehrt nutze. Allerdings könne er den Schwellenwert mit Anlagevermögen von über 250 000 CHF oder einer Hypothek oder einer Lebensversicherung auf 500 000 CHF erhöhen, wie dies für die Kunden mit dem Standardschwellenwert auch möglich sei.

Da es sich bei den Negativzinsen resp. Guthabengebühren rechtlich nicht um Zinsen, sondern eben um Gebühren handelt, wendet der Ombudsman auf diese Fälle die Grundsätze an, welche er für die Behandlung von strittigen Bankgebühren entwickelt hat. Diese lauten wie folgt:

Bankgebühren sind in der Regel dann geschuldet, wenn sie üblich oder vereinbart sind. Normalerweise akzeptieren die Kunden bei der Kontoeröffnung die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, in welchen auf Gebührentabellen verwiesen wird. Oder es wird in anderen allgemeinen Vertragsbedingungen auf solche Gebührentabellen verwiesen. Die Banken behalten sich meistens vor, diese periodisch anzupassen. 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. Ist ein Kunde in einem Vertrag mit einer festen Laufzeit gebunden, kann eine Anpassung einer für den Vertrag wesentlichen Gebühr gegen seinen Willen während der Laufzeit nicht durchgesetzt werden. Bei Guthabengebühren bedeutet dies, dass bei der Einführung oder Änderung allfällige Kündigungsfristen bei Guthaben, z. B. bei Sparkonten, respektiert werden müssen. Eine Vereinbarung kann auch stillschweigend zustande kommen, z. B. wenn entsprechende Mitteilungen der Bank vom Kunden unwidersprochen bleiben. Werden diese Grundsätze eingehalten, äussert sich der Ombudsman nicht zur Angemessenheit von Gebühren, da Fragen zu geschäftspolitischen und tarifarischen Fragen gemäss der Verfahrensordnung seiner Beurteilung entzogen sind.

Im vorliegenden Fall hatte die Bank vor der individuellen Information der Kunden nicht öffentlich bekannt gegeben, dass der Standardschwellenwert von 250 000 CHF bei Kunden, welche gewisse Kriterien erfüllten bzw. nicht erfüllten, auf 100 000 CHF gesenkt werde. Die Anwendung dieser Regel, die dem damals geltenden Gebührentarif nicht entnommen werden konnte, traf die betroffenen Kunden daher unerwartet, ohne dass sie ihr Verhalten zuvor darauf hätten ausrichten können. Der Ombudsman konnte nachvollziehen, dass diese Regelung als kompliziert und wenig kundenfreundlich empfunden wurde, insbesondere auch, weil eine Erhöhung auf den Standardschwellenwert nicht mehr möglich war.

Da die von der Sonderregelung betroffenen Kunden aber, wie der Sohn des Beschwerdeführers auch, individuell schriftlich darüber informiert wurden, bevor es effektiv zu einer Belastung von Guthabengebühren kam, war diese rechtlich nach Ansicht des Ombudsman nicht zu beanstanden. Der Kunde hatte nach dieser Mitteilung die Möglichkeit, die Bank zu wechseln oder dafür zu sorgen, dass sein Guthaben bei der Bank nicht über 100 000 CHF anstieg, um Belastungen von Guthabengebühren zu vermeiden. Die Gebührengsätzen wurden damit respektiert.

Der Ombudsman konnte in diesem Fall kein Entgegenkommen der Bank erwirken. Zum Zeitpunkt der Beschwerdeantwort hatte die Bank aber ihr Guthabengebührenmodell ohnehin bereits wieder angepasst. Der Kunde war von dem in der Beschwerde dargestellten Problem somit nicht mehr betroffen.