

# Guthabengebühren (3)

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2021/24**

Die Bank informierte den Kunden im September 2019 schriftlich, dass sie ab November 2019 Guthabengebühren einführen werde. Der Kunde teilte der Bank umgehend mit, dass er dies nicht akzeptiere und auf der bisherigen Gebührenregelung bestehe. Dem Endjahresauszug 2019 entnahm er, dass ihm trotzdem Guthabengebühren belastet worden waren, worauf er gegen den Auszug Widerspruch einlegte. Der Kundenberater diskutierte danach mit ihm, wie er die Guthabengebühren vermeiden könnte, ohne dass eine Einigung darüber gefunden wurde. Im Oktober 2020 löste der Kunde das Konto auf und forderte sämtliche ihm zwischen November 2019 und der Kontoauflösung belasteten Guthabengebühren zurück. Die Bank lehnte dies ab. Im Ombudsverfahren war die Bank bereit, die Guthabengebühren zurückzuzahlen.

Im Januar 2020 teilte der Kunde der Bank mit, er sei mit dem ihm zugestellten Jahresendauszug nicht einverstanden, weil in diesem die Belastung von Guthabengebühren ersichtlich sei, gegen welche er seiner Ansicht nach rechtzeitig nach deren Ankündigung Widerspruch eingelegt hatte. Sein Kundenberater nahm darauf mit ihm Kontakt auf und erklärte, dass ihm die Gebühren zurückbezahlt und in Zukunft nicht mehr belastet würden, wenn er Anlagen tätige. Er unterbreitete ihm Anlagevorschläge, über welche er mit dem Kunden in den folgenden Monaten immer wieder diskutierte, ohne dass Anlagegeschäfte zustande kamen. Im Oktober 2020 löste der Kunde die Bankbeziehung auf, da ihm neben den Guthabengebühren noch eine monatliche Gebühr für Kunden mit Wohnsitz im Ausland angekündigt wurde, welche ab Januar 2021 belastet werden sollte. Er war der Ansicht, dass die Bankbeziehung damit definitiv zu teuer wurde und für ihn nicht mehr attraktiv war.

Der Kunde wandte sich danach mit der Bitte an den Ombudsman, in der Auseinandersetzung betreffend Guthabengebühren zu vermitteln. Er vertrat die Meinung, darüber sei mit der Bank keine vertragliche Einigung zustande gekommen, da er gegen die Einführung solcher Gebühren rechtzeitig Widerspruch erhoben habe. Zusätzlich habe er den Kontoauszug innerhalb der vorgesehenen Frist beanstandet, nachdem ihm die Bank trotz seines Widerspruchs Guthabengebühren belastet hatte. Der Ombudsman lud ihn in einem ersten Schritt ein, seinen Rückforderungsanspruch bei der Direktion der Bank direkt geltend zu machen, was er bisher nicht getan hatte.

Nachdem der Kunde von der Bank eine abschlägige Antwort erhalten hatte, kontaktierte er den Ombudsman erneut. Die Bank argumentierte in ihrer Antwort, der Kunde sei transparent und rechtzeitig über die Einführung der Guthabengebühren informiert worden. Der Kundenberater habe ihm auch aufgezeigt, wie er die Belastung durch das Tätigen von Anlagegeschäften vermeiden könnte. Sie war deshalb nicht bereit, dem Kunden die Gebühren zurückzubezahlen.

Der Ombudsman kontaktierte die Bank darauf und erklärte ihr, er wende auf solche Auseinandersetzungen die Grundsätze an, welche er für strittige Bankgebühren entwickelt hat (siehe vorstehend Fall Nr. 22). Deren Kernelement ist, dass die Einführung neuer Gebühren oder eine Anpassung von Gebühren eine Vertragsanpassung darstellt, für welche es eine Einigung zwischen der Bank und dem Kunden braucht. Eine Einigung kann auch konkludent zustande kommen, wenn der Kunde z. B. die Dienstleistungen vorbehaltlos weiternutzt. Kommt keine Einigung über die Anpassung

zustande, gilt die bisherige vertragliche Regelung ohne die von der Bank initiierte Anpassung weiter. Die Bank hat jedoch die Möglichkeit, die Beziehung mit den vertraglich vorgesehenen Fristen, in der Regel per sofort, zu kündigen.

Im vorliegenden Fall hatte der Kunde der Vertragsanpassung ausdrücklich widersprochen. Die Bank hatte diese dann einseitig umgesetzt, indem sie die von ihr neu eingeführten Guthabengebühren seinem Konto belastete. Es war aufgrund der Unterlagen nicht ersichtlich, dass die Parteien sich in Bezug auf die Guthabengebühren je geeinigt hätten. Da der Kunde gegen diese ausdrücklich Widerspruch eingelegt hatte, erfolgte auch keine stillschweigende Einigung. Die Bank hatte keine Kündigung ausgesprochen. Es war der Kunde, welcher die Bankbeziehung schliesslich aufhob, weil er mit der Preisgestaltung nicht mehr einverstanden war.

Der Ombudsman teilte die Ansicht der Bank, dass sie transparent und rechtzeitig über die neuen Gebühren informiert hatte. Es war unbestritten, dass der Kunde die von der Bank initiierte neue Regelung in allen Einzelheiten kannte. Er war jedoch damit nicht einverstanden und hat dies der Bank fristgerecht kundgetan. Eine Vertragsanpassung kann nicht einseitig erfolgen. Eine vertragliche Grundlage für die Guthabengebühr fehlte demnach im vorliegenden Fall. Der Ombudsman bat darum die Bank, dem Kunden diese zurückzuzahlen. Die Bank akzeptierte dies schliesslich.