

# Information betreffend Einführung einer Administrationsgebühr via banklagernde Post

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2015/18**

Die Bank hatte sich entschieden, ihre Geschäftsbeziehungen mit Kunden aus einem bestimmten Land zu schliessen. Im Verlaufe des Jahrs 2013 informierte sie sämtliche betroffenen Kunden mit einem Schreiben über diesen Schritt. Sie hielt darin auch fest, dass ab einem bestimmten Datum, falls die Beziehungen bis dann noch nicht aufgelöst seien, neue Administrationsgebühren von 250 CHF pro Monat berechnet würden. Ein im betreffenden Land wohnendes Ehepaar erfuhr davon vorerst nichts, da es der Bank den Auftrag erteilt hatte, die Bankkorrespondenz banklagernd zu halten. Als das Ehepaar von seinem Kundenberater schliesslich telefonisch über die Situation informiert wurde, waren bereits Gebühren von 5000 CHF angefallen und dem Kundenvermögen belastet worden. Das Ehepaar war mit diesem Vorgehen nicht einverstanden und forderte eine Rückerstattung. Nach einer Intervention des Ombudsmann erklärte sich die Bank bereit, die Gebühren vollumfänglich zurückzuzahlen.

Die im Ausland wohnhaften Kunden unterhielten seit über 30 Jahren eine Geschäftsbeziehung mit der Bank. Während dieser Zeit fand die Kommunikation zwischen den Parteien mittels Telefon, Fax oder E-Mail statt, da sie eine Vereinbarung getroffen hatten, wonach die Bankkorrespondenz zurückbehalten wird («banklagernde Post»). Im Frühjahr 2015 rief ein Bankenvertreter die Kunden an und sprach sie darauf an, dass sie auf ein Schreiben der Bank nicht geantwortet hätten. Erst aufgrund dieses Telefonats erfuhren die Kunden, dass die Bank ihnen im Sommer 2013 einen Brief in die banklagernde Post gelegt hatte, worin sie informiert wurden, dass die Kundenbeziehung aufgelöst werde und die Kunden der Bank Instruktionen für den Transfer der Vermögenswerte erteilen sollten. Da die Kunden, in Unkenntnis der Situation, die Bank nicht kontaktiert hatten, war ihnen, wie im Bankschreiben angekündigt, ab November 2013 eine Administrationsgebühr von 250 CHF pro Monat verrechnet worden.

Die Kunden waren mit der Belastung dieser Gebühren von total 5000 CHF nicht einverstanden und forderten deren Rückerstattung. Sie argumentierten, dass es für die Bank offensichtlich gewesen sei, dass sie die Information in der banklagernden Post nicht effektiv erhalten hatten. Entsprechend der jahrelangen Kommunikationspraxis und der Bedeutung der Information wäre es angebracht gewesen, dass ihr Kundenberater sie angerufen hätte, um die Angelegenheit zu besprechen. Sie hätten dann ohne Weiteres die notwendigen Schritte eingeleitet, um die Beziehung zu beenden. Dass man ihnen stattdessen einfach hohe Gebühren belastet habe, sei nicht rechtens. Die Bank wies die Forderung der Kunden ab und argumentierte, dass gestützt auf die banklagernde Post-Vereinbarung die Bankkommunikation als zugestellt gelte und die Bank gemäss den Kontoeröffnungsunterlagen die Tarife jederzeit anpassen könne.

Der Ombudsmann teilt grundsätzlich die Auffassung, dass Korrespondenz, welche die Bank entsprechend einer Kundeninstruktion als banklagernd behandelt, als zugestellt gilt und die Kunden sich die Folgen anrechnen lassen müssen. Die betreffenden Kunden können deshalb nicht erwarten, dass die Bank sie bei einer gewöhnlichen Gebührenanpassung, wie sie im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von Zeit zu Zeit zu erwarten ist, persönlich zu erreichen versucht. Im konkreten

Fall handelte es sich aber nach Meinung des Ombudsman angesichts des Ausmasses der Anpassungen um eine aussergewöhnliche Kommunikation, mit der die Kunden nicht zu rechnen hatten. Dazu kommt, dass die Kunden eine langjährige Kundenbeziehung mit der Bank pflegten und regelmässig per Telefon, Fax und E-Mail kommuniziert wurde. Spätestens beim Inkrafttreten der Gebührenbelastung von 250 CHF pro Monat wäre es nach Ansicht des Ombudsman daher angebracht gewesen, die Kunden direkt auf die Situation anzusprechen. Nachdem der Ombudsman mit diesen Argumenten bei der Bank intervenierte, zeigte sie sich bereit, den Kunden die Gebühren ohne eine Anerkennung einer Rechtspflicht vollumfänglich zurückzuerstatten.