

Informationspflicht bei Einführung neuer Gebühren

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2003/04**

Die Bank teilt die neuen Gebühren auf dem mit dem Kunden vereinbarten Weg, hier in Papierform und per Post, mit. In der neuen Preisliste heisst es dann aber: «Die Preisliste kann von der Bank jederzeit geändert werden. Für Ihre Transaktion ist die am Handelstag geltende Preisliste massgebend. Ihre Beraterin oder Ihr Berater orientiert Sie auf Anfrage gerne über die jeweils gültigen sowie die hier nicht aufgeführten Preise.»

Mit dieser Bestimmung versucht die Bank nicht nur, den Grundsatz abzuschaffen, dass sie den Kunden über eine Änderung der Gebühren im Voraus informieren muss. Sie will sich auch noch die Möglichkeit einräumen lassen, zusätzliche und neue Gebühren einzuführen, ohne den Kunden darüber informieren zu müssen. Dies geht nach Meinung des Bankenombudsman eindeutig zu weit. Bei allem Verständnis für den Wunsch der Banken, Kosten einzusparen und die Organisation möglichst effizient zu halten, darf nicht vergessen werden, dass Gebühren und Kosten für die überwiegende Anzahl von Bankkunden einen keinesfalls vernachlässigbaren Faktor darstellen. Der Kunde muss davon ausgehen können, dass die ihm bekannten Gebühren zur Anwendung gelangen, denn nur dann kann aus dem Umstand, dass er sein Einverständnis zum Abschluss eines Geschäftes gibt, geschlossen werden, dass er mit den Gebühren einverstanden ist. Die auch vertretene Meinung, der Kunde könne ja fragen, und wenn er nicht frage, gebe er zu verstehen, dass dieser Aspekt für ihn unwesentlich sei, trifft nach Meinung des Bankenombudsman allenfalls im Verhältnis mit professionellen Vertragspartnern zu, nicht aber für Retailkunden. Diese Frage wird aber wohl irgendwann ein Gericht verbindlich entscheiden müssen.

Will der Kunde die neuen Gebühren nicht akzeptieren, so muss er tätig werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken halten denn auch fest, dass Stillschweigen als Genehmigung gilt. Bezüglich einer Reklamation darf sich der Kunde allerdings keine grossen Hoffnungen machen. Wenn er die neuen oder erhöhten Gebühren nicht akzeptieren will, wird ihm im Regelfall nichts anderes übrig bleiben, als die Bankbeziehung zu kündigen und zu einer anderen Bank zu wechseln. Insbesondere im Retailgeschäft sind Banken kaum bereit, einem Kunden Spezialkonditionen zu gewähren.