

Kündigung der Kundenbeziehung durch die Bank nach Abschluss des Ombudsverfahrens

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2017/21**

Ein Kunde wandte sich an den Ombudsman, weil er Gebühren von 50 CHF, die ihm die Bank für Bargeldbezüge und Bezahlungen mit der Debitkarte von seinem Sparkonto berechnet hatte, als ungerechtfertigt erachtete. Der Ombudsman intervenierte bei der Bank, weil für ihn nicht ersichtlich war, wie die Gebühren mit dem Kunden vereinbart worden waren. Da ihn die Erläuterungen der Bank nicht zu überzeugen vermochten, empfahl er der Bank, die Gebühren zurückzuerstatten. Die Bank lenkte nach langwierigen Verhandlungen ein. Sie teilte aber gleichzeitig mit, dass sie nach Abschluss des Verfahrens die Beziehung zum Kunden auflösen würde, da das für die Geschäftsbeziehung notwendige gegenseitige Vertrauen nicht mehr gegeben sei. Auf die Bedenken des Ombudsman gegen dieses Vorgehen ging die Bank nicht ein.

Der jugendliche Kunde hatte bei der Bank nur ein Jugendsparkonto, das seine Eltern für ihn im Jahr 2001 eröffnet hatten. Nachdem er im Jahr 2015 seine Lehre angefangen hatte, begann er ab November mit der Debitkarte häufig kleine Bargeldbezüge an Automaten der Bank zu tätigen und seine Mittagessen in Selbstbedienungsrestaurants zu bezahlen. Von der Bank hatte er im Juli 2014 schriftlich die Information erhalten, dass Bezüge an Automaten der Bank und Einkäufe bei bestimmten Geschäften mit dieser Debitkarte kostenlos seien.

Im März 2017, als der Kunde volljährig wurde, wandte er sich an den Schalter der Bank, um gewisse Formalitäten zu erledigen. Dabei wurde er darüber informiert, dass bei seinem Sparkonto die ersten zwölf Bezüge und Käufe pro Jahr jeweils kostenlos seien, danach aber pro Transaktion Gebühren von 5 CHF berechnet würden. Der Kunde stellte so fest, dass ihm im Februar und März 2017 bereits Gebühren von insgesamt 50 CHF belastet worden waren. Darüber war er erstaunt. Aufgrund des Schreibens vom Juli 2014 war er davon ausgegangen, die Bezüge seien unlimitiert kostenlos. Er empfand die Gebührenbelastung als «vertragswidrig und treulos» und verlangte eine Rückerstattung. Er ging dabei davon aus, dass die Gebührenregelung per 1. Januar 2017 ohne eine Mitteilung an ihn eingeführt worden sei.

Die Bank war zu einer Rückerstattung der 50 CHF nicht bereit. Sie teilte dem Kunden mit, beim Jugendsparkonto stehe der Spargedanke im Vordergrund. Deshalb seien diese auch höher verzinst. Die Regelung, wonach die ersten zwölf Bezüge pro Jahr spesenfrei seien und danach 5 CHF pro Bezug berechnet würde, habe nichts mit der Gebührenregelung für die Debitkarte zu tun. Die Gebühren seien in einer Broschüre geregelt und würden seit dem Jahr 2005 so gelten. Sie habe ihm im Jahr 2016 bereits Gebühren von 600 CHF erlassen. Ein weiteres Entgegenkommen sei nicht möglich. Der Kunde war mit dieser Antwort nicht einverstanden und wandte sich an den Ombudsman.

Dem Ombudsman war aufgrund der eingereichten Unterlagen nicht klar, ob die umstrittenen Gebühren von der Bank so eingeführt worden waren, dass diese zu einem Vertragsbestandteil wurden. Er gelangte daher an die Bank und fragte unter anderem, wann und wie die Gebührenregelung dem Kunden bzw. dessen Eltern bekannt gegeben worden sei.

Die Bank erklärte, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen seien jederzeitige Änderungen vorbehalten. Die Gebühren für Bezüge von einem Sparkonto würden unverändert seit 2005 gelten und nicht erst seit dem 1. Januar 2017. Zudem habe die Bank im August 2016 ein Informationsschreiben verschickt, in dem darauf hingewiesen worden sei, dass kostenlose Bezüge limitiert seien. Trotzdem habe der Kunde weiterhin kostenpflichtige Bezüge getätigt. Im Februar 2017 sei sodann ein Schreiben mit dem Titel «Empfehlung: Prüfen Sie eine Alternative zu regelmässigen Geldbezügen vom Sparkonto» verschickt worden. In diesem sei festgehalten, dass zwölf Bezüge pro Jahr kostenlos seien und jeder weitere Bargeld- oder Warenbezug mit 5 CHF belastet werde. Von den Gebühren im Jahr 2016 von 650 CHF für 130 kostenpflichtige Bezüge seien ihm 600 CHF erlassen worden. Ein weiteres Entgegenkommen sei nicht möglich.

Dem Ombudsman erschien es nach einer Prüfung der Unterlagen fraglich, ob für die Bezüge bis ungefähr am 20. März 2017 von einer gültigen Gebührenvereinbarung zwischen den Parteien ausgegangen werden kann. Nach dem Verständnis des Ombudsman müssen neue Gebühren oder Gebührenanpassungen den Kunden auf dem für sie üblichen Kommunikationsweg rechtzeitig zur Kenntnis gebracht werden. Es ist nicht Aufgabe der Kunden, sich in den Geschäftsstellen oder im Internet ständig nach möglichen neuen Gebühren oder Gebührenanpassungen zu erkundigen. Dass eine solche Gebührenkommunikation erfolgt war, konnte der Ombudsman nicht erkennen. Das von der Bank erwähnte Schreiben vom August 2016 erschien dem Ombudsman als Grundlage für eine Gebührenvereinbarung nicht genügend. Das Schreiben hatte den Zweck, über eine neue Bankkarte zu informieren. Der Hinweis, dass kostenlose Bezüge von Sparkonten limitiert seien, erschien, wenig transparent, am Schluss eines Absatzes, in welchem auf die Möglichkeit kostenloser Bargeldbezüge mit der Karte hingewiesen wurde. Die konkreten Konditionen (die Höhe der Gebühren und die Anzahl kostenloser Bezüge) wurden dabei nicht erwähnt. Der Kunde musste in diesem Schreiben nach Ansicht des Ombudsman keine solche Gebührenregelung erwarten.

Dass der Kunde aufgrund der im Juli 2014 erhaltenen Information davon ausging, er könne mit der Karte an Automaten der Bank kostenlos Bargeld beziehen, erschien dem Ombudsman indessen nachvollziehbar. Dies umso mehr, als der Kunde nur ein Konto, nämlich das fragliche Sparkonto, bei der Bank unterhielt.

Der Ombudsman zog weiter in Erwägung, ob der Kunde bei Erhalt des Jahresendauszugs (für das Sparkonto wurden keine Monatsauszüge versandt) für das Jahr 2016 hätte merken müssen, dass Barbezüge und Zahlungen gebührenpflichtig sind. Auf diesem Auszug war nicht ersichtlich, dass Gebühren angefallen oder erlassen worden waren. Dass ein Kunde, der wöchentlich mehrere Bezüge tätigt, davon ausgeht, diese seien kostenlos, wenn im Kontoauszug in den Monaten Mai bis Dezember keine Gebührenbelastungen erscheinen (und er unter diesen Umständen die im März und April 2016 belasteten Gebühren von insgesamt 50 CHF nicht bemerkte), erschien dem Ombudsman nachvollziehbar. Anders wäre es, wenn die Bank dem Kunden mitgeteilt hätte, dass ihm ab April 2016 Gebühren erlassen worden seien. Dies war aber nicht der Fall. Der stillschweigende Erlass der Gebühren mag aus Sicht der Bank daher grosszügig gewesen sein, der Kunde wurde dadurch aber in seiner Annahme bestätigt, die Transaktionen seien kostenlos.

Mit dem Schreiben vom Februar 2017 wurde dem Kunden die Gebührenregelung nach Ansicht des Ombudsman dann aber klar kommuniziert. Diese Regelung erlangte nach einer gewissen Frist, während der der Kunde davon Kenntnis nehmen und sein Verhalten gegebenenfalls anpassen konnte, Geltung, sodass für nachfolgende Bezüge ab ungefähr Mitte März 2017 eine gültige Vereinbarung vorlag und Gebühren belastet werden durften.

Alles in allem konnte nach Ansicht des Ombudsman bis zum Schreiben vom Februar 2017 nicht von einer klaren und transparenten Gebühreninformation gesprochen werden. Er schlug daher der Bank vor, die im Februar und März 2017 belasteten Gebühren von total 50 CHF zurückzuerstatten. Die Bank

stellte sich wiederum auf den Standpunkt, sie habe sich bereits sehr grosszügig verhalten und der Kunde habe, trotz Information über die Gebühren, einfach weiter Bezüge getätigt, weshalb ein weiteres Entgegenkommen nicht in Frage komme.

Nach langen Verhandlungen willigte die Bank ein, dem Kunden die 50 CHF zurückzuerstatten, informierte den Ombudsman aber, dass sie nach Abschluss des Vermittlungsverfahrens die Beziehung zum Kunden auflösen werde. Dieser habe sich dreist verhalten und das Vertrauen zu ihm sei nicht mehr gegeben.

Der Ombudsman versuchte erfolglos, die Bank von der Kündigung abzubringen. Dies im Bewusstsein, dass der Entscheid zur Aufhebung der Kundenbeziehung geschäftspolitischer Natur ist und von ihm deshalb nicht beeinflusst werden kann. Ein Verhalten wider Treu und Glauben seitens des Kunden lag nach Ansicht des Ombudsman nicht vor. Es erschien ihm offensichtlich, dass der Kunde in guten Treuen die Ansicht vertrat, die Gebühren seien nicht vereinbart worden, zumal auch für ihn selbst die Gebührenregelung nicht überzeugend war. Es ist auch selbstverständlich, dass sich der Ombudsman nicht für einen Kunden einsetzen würde, der wider Treu und Glauben handelt. Umgekehrt kann nach Ansicht des Ombudsman von einer Bank erwartet werden, dass sie ihre Kunden transparent über ihre Gebühren informiert. Dass sie den Kunden nie kontaktiert hatte, beispielsweise um ihn über den Erlass der Gebühren im Jahr 2016 zu informieren, war dem Ombudsman nicht verständlich.

Er gab der Bank auch zu bedenken, dass das Ombudsverfahren jedem Bankkunden frei zur Verfügung steht. Es darf ihm nicht zum Nachteil gereichen, wenn er von dieser Möglichkeit Gebrauch macht und der Ombudsman für ihn bei der Bank interveniert. Eine Sanktionierung des Kunden nach Abschluss eines Vermittlungsverfahrens untergräbt die Institution des Ombudsman und ist dem Image der Banken in der Schweiz abträglich. Die Bank liess sich von diesen schwerwiegenden Bedenken nicht beeinflussen und hielt an der Kündigung fest.