

Kundin akzeptiert neue AGB nicht

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2017/23**

Die Kundin gelangte mit der Bitte um Vermittlung an den Ombudsman, da sie mit neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), welche die Bank ihr zugestellt hatte, nicht einverstanden war und die Bank es ablehnte, in der Geschäftsbeziehung mit ihr die bisherigen AGB weiter gelten zu lassen. Der Ombudsman konnte nach einer Prüfung der Vertragsunterlagen keinen rechtlich durchsetzbaren Anspruch der Kundin auf Beibehaltung der bisherigen AGB erkennen. Er erläuterte der Kundin in seinem Bescheid die ihr zur Verfügung stehenden Möglichkeiten.

Nachdem die Bank der Kundin die neuen AGB zugestellt hatte, teilte die Kundin ihr schriftlich mit, sie halte am bisherigen Vertrag fest. Die Bank war dazu nicht bereit und antwortete ihr, die Änderungen würden per 1. Juni 2017 in Kraft treten. Zur Begründung verwies sie auf Ziffer 6 der bisherigen AGB, worin sie sich vorbehalten habe, die AGB jederzeit zu ändern. Änderungen würden gemäss dieser Bestimmung dem Kunden auf dem Zirkularweg oder auf andere geeignete Weise schriftlich mitgeteilt und würden als genehmigt gelten, wenn der Kunde die Beziehung nicht auflöse.

Die Kundin bat den Ombudsman, bei der Bank zu intervenieren. Sie vertrat die Ansicht, sie müsse die Antwort der Bank nicht akzeptieren. Dies war ihr so auch von einer unentgeltlichen Rechtsauskunftsstelle bestätigt worden. Was sie an den neuen AGB der Bank konkret störte, liess sie in ihrer Eingabe offen.

Nach dem Verständnis des Ombudsman stellt eine Änderung der AGB eine Vertragsänderung dar, die das Einverständnis beider Parteien voraussetzt. Grundsätzlich ist es daher richtig, dass die Kundin diese nicht akzeptieren muss. Eine andere Frage ist jedoch, was gilt, wenn sie nicht bereit ist, den Vertragsanpassungen zuzustimmen.

Die bisher geltenden AGB schränken die Wahlmöglichkeiten der Kunden ein. In der von der Bank angerufenen Ziffer 6 ist festgehalten, dass Änderungen, die den Kunden mitgeteilt werden, als genehmigt gelten, wenn der Kunde die Beziehung nicht auflöst bzw. weiter von den Dienstleistungen der Bank Gebrauch macht. Die Möglichkeit, die Dienstleistungen der Bank weiter zu nutzen, ohne die Änderungen zu genehmigen, war demgegenüber nicht vorgesehen. Somit hatte die Kundin gemäss der vertraglichen Regelung lediglich die Wahl, auf die weitere Inanspruchnahme der Bankdienstleistungen zu verzichten oder den neuen AGB zuzustimmen. Einen rechtlich durchsetzbaren Anspruch auf Beibehaltung der bisherigen AGB konnte der Ombudsman nicht erkennen.

Diese vertragliche Regelung steht nach Ansicht des Ombudsman in Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen des Auftragsrechts, die auf Bankdienstleistungen anwendbar sind. Das Auftragsrecht sieht vor, dass jeder Auftrag sowohl vom Auftraggeber als auch vom Beauftragten jederzeit widerrufen oder gekündigt werden kann (Art. 404 Abs. 1 OR). Niemand kann zudem gezwungen werden, eine Vertragsbeziehung zu ihm nicht genehmen Bedingungen einzugehen resp. aufrecht zu erhalten. Dieser fundamentale Grundsatz der sogenannten Privatautonomie bzw. Vertragsfreiheit gilt nicht nur für Individuen, sondern auch für Unternehmen.

Aufgrund dieser Überlegungen konnte der Ombudsman der Kundin lediglich empfehlen zu entscheiden, ob sie die neuen AGB akzeptieren oder ihre Bankbeziehung auflösen und zu einem Konkurrenzinstitut wechseln will. In seinem Bescheid teilte er ihr aber auch mit, dass sie sich gerne wieder an ihn wenden könnte, wenn sie der Auffassung sei, dass die neuen AGB rechtswidrige Bestimmungen enthielten. Dabei müsste sie gemäss den Grundsätzen des Ombudsverfahrens mit ihrem Anliegen zuerst selbst an die Bank gelangen und von dieser eine schriftliche Stellungnahme verlangen.