

Massive Erhöhung der Kreditaufhebungsgebühr

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2022/24**

Der Kunde nahm bei einer neuen Bank eine Hypothek auf und löste damit die bestehende Hypothek bei seiner ursprünglichen Bank am Ende deren Laufzeit ab. Letztere verrechnete ihm dafür eine Kreditaufhebungsgebühr von 8000 CHF. Der Kunde machte geltend, eine solche Gebühr sei nie mit ihm vereinbart worden, und reklamierte bei der Bank. Diese reduzierte die verlangte Gebühr zuerst auf 4000 CHF und im Laufe der Verhandlungen weiter auf 2000 CHF. Der Kunde erachtete auch diese reduzierte Gebühr als überrissen und kontaktierte den Ombudsman. Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte die Bank davon überzeugt werden, die Gebühr auf 350 CHF zu reduzieren, wie die Parteien dies zum Zeitpunkt des Abschlusses des Hypothekarvertrags im Jahr 2019 vereinbart hatten.

Aufgrund der dem Ombudsman vorgelegten Unterlagen war unklar, ob die Bank im vorliegenden Fall die Prinzipien respektiert hatte, welche er in Gebührenstreitigkeiten anwendet (siehe vorstehend Fall 2022/20). Der Ombudsman kontaktierte deshalb die Bank und fragte sie, ob eine Gebührenvereinbarung vorlag und wie diese gegebenenfalls im Laufe der Kundenbeziehung angepasst worden war. Zudem fragte er sie, ob die vom Kunden abgeschlossene Hypothek eine feste Laufzeit hatte.

Die Bank liess sich gegenüber dem Ombudsman durch einen externen Anwalt vertreten, welcher ihm namens seiner Klientin mitteilte, dass der vom Kunden durch Unterzeichnung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) akzeptierte Gebührentarif zum Zeitpunkt des Abschlusses der Hypothek im Jahr 2019 eine Kreditaufhebungsgebühr von 350 CHF vorgesehen habe. Aufgrund der AGB sei die Bank berechtigt, diesen Gebührentarif, welcher in ihren Geschäftsräumen und auf ihrer Website verfügbar sei, jederzeit aufgrund von Marktgegebenheiten oder aus anderen objektiven Gründen anzupassen. Der Tarif von 350 CHF sei aufgrund der wirtschaftlichen Gegebenheiten nicht mehr gerechtfertigt gewesen, so dass die Bank per 1. Juni 2021 auf einen Tarif umgestellt habe, der sich nach Prozenten der Kreditsumme berechne. Dieser trage den realen Kosten der Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Kreditaufhebung besser Rechnung, welche sich ebenfalls proportional zur Kreditsumme bewegen würden. Der Kreditnehmer hätte allfällige Gebührenanpassungen nach Ansicht der Bank aktiv überwachen sollen und hätte, falls er mit der Anpassung nicht einverstanden gewesen wäre, seine Hypothek rechtzeitig kündigen müssen.

Die Frage, ob der Kunde eine Hypothek mit einer festen Laufzeit abgeschlossen hatte, konnte der Anwalt in einem ersten Schritt nicht beantworten. Es stellte sich in einem zweiten Schritt heraus, dass der Kunde im Jahr 2019 eine Libor-Hypothek mit einer festen Laufzeit bis 2022 abgeschlossen hatte. Im Hinblick auf die Ablösung des Libor durch den SARON wurde im Juni 2021 für den Rest der vereinbarten Laufzeit eine SARON-Hypothek vereinbart und ein neuer Vertrag abgeschlossen. Ein vorzeitiger Ausstieg aus dieser Hypothek war nur gegen Leistung einer erheblichen

Vorfälligkeitsentschädigung möglich. Die Anpassung von der Libor- zur SARON-Hypothek gab dem Kunden keine vorzeitige Ausstiegsmöglichkeit.

Die wirtschaftliche Argumentation der Bank war für den Ombudsman nur schwer nachvollziehbar. Im konkreten Fall war der Betrag der Hypothek zwar hoch, es musste aber gegen Bezahlung des Ablösebetrags durch die neue Bank lediglich ein Schuldbrief ausgeliefert werden. Gemäss der Beobachtung des Ombudsman ist ein nach der Kreditsumme bemessener prozentualer Betrag ohne Obergrenze für eine Kreditaufhebungsgebühr eher ungewöhnlich. Die Bemessung der Gebühr ist jedoch geschäftspolitischer Natur und liegt daher ausserhalb seines Zuständigkeitsbereichs.

Schwerer wog für den Ombudsman, dass die Gebührengsätze seines Erachtens doppelt verletzt wurden. Entgegen der Ansicht des Kunden lag zwar eine Gebührenvereinbarung vor. Für den ursprünglich vereinbarten Betrag von 350 CHF war diese gültig. Für die von der Bank geltend gemachte substanzielle Anpassung fehlte es aber an einer Mitteilung auf dem üblichen mit dem Kunden vereinbarten Korrespondenzweg. Es kann einem Kunden nach Ansicht des Ombudsman nicht zugemutet werden, Gebührentarife, welche in den Geschäftsräumen der Bank aufliegen oder auf deren Website publiziert werden, dauernd zu überwachen. Als die Anpassung wirksam wurde, war der Kunde zudem in einer Hypothek mit einer festen Laufzeit gebunden, welche ohne schwerwiegende finanzielle Folgen nicht aufgelöst werden konnte. Eine Anpassung der Kreditaufhebungsgebühr, welche noch während dieser Laufzeit Wirkung entfaltete, erachtete der Ombudsman als nicht statthaft.

Die Bank entschloss sich schliesslich, dem Kunden den Betrag, welcher die ursprünglich vereinbarten 350 CHF überstieg, zurückzuzahlen. Dieser war mit der Lösung einverstanden.