

Nichtkündigungsgebühr wegen Verletzung der Kündigungsbedingungen für ein Sparkonto

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2018/19**

Der Kunde hatte rund 1 000 000 CHF auf einem Sparkonto der Bank mit einem Vorzugszins angelegt. Die Bank teilte ihm im Dezember 2017 mit, dass diese Kontoart ab dem 1. Februar 2018 nicht mehr angeboten werde. Gleichzeitig hielt sie fest, dass für die Inhaber von bestehenden Konti nichts ändere und diese zu den bisherigen Bedingungen weitergeführt würden. Am 31. Januar 2018 erhielt der Kunde telefonisch die Mitteilung, dass ab dem 1. Februar 2018 Beträge über 200 000 CHF nicht mehr verzinst würden. Er erteilte der Bank deshalb den Auftrag, den übersteigenden Betrag von 800 000 CHF auf ein Konto bei einer Drittbank zu überweisen. Bei der Prüfung der entsprechenden Belege stellte er fest, dass ihm dafür 3900 CHF abgezogen worden waren. Die Bank begründete diese Gebühr damit, dass er mit der Überweisung die für sein Sparkonto massgebende Kündigungsfrist verletzt habe. Im Ombudsverfahren war sie bereit, dem Kunden die Gebühr zurückzuerstatten.

In diesem Fall kam es ebenfalls zu einer Auseinandersetzung im Zusammenhang mit einer Nichtkündigungsgebühr wegen Verletzung der Kündigungsbedingungen für ein Sparkonto. Der Kunde machte in seiner Reklamation an die Bank geltend, es sei ihm im Dezember 2017 schriftlich bestätigt worden, dass die Konditionen für sein bestehendes Bankkonto unverändert blieben. Er habe deshalb nicht mit einer solch gravierenden Änderung rechnen müssen. Telefonisch sei ihm angeboten worden, den Betrag, welcher die weiterhin verzinsten 200 000 CHF übersteige, als zweijähriges Festgeld anzulegen. Das sei für ihn keine Alternative gewesen, da er das Geld in absehbarer Zeit für ein Bauprojekt einsetzen müsse. Er sei schliesslich bei Erteilung des Überweisungsauftrages nicht darauf aufmerksam gemacht worden, dass er eine Kündigungsfrist einhalten müsse und ansonsten eine Nichtkündigungsgebühr von erheblicher Höhe fällig werde. Die Bank beschied ihm, er müsse sich mit der Antwort auf seine Reklamation mehrere Monate gedulden. Er wandte sich darauf an den Ombudsman.

Der Ombudsman bat die Bank, die Reklamation des Kunden innert nützlicher Frist zu beantworten. Nach Ansicht des Ombudsman konnte es dem Kunden nicht zugemutet werden, mehrere Monate auf die Beantwortung der klar umschriebenen und genügend konkretisierten Reklamation zu warten, wie es ihm die Bank aus nicht weiter erläuterten Gründen in Aussicht stellte. Diese beschied ihm dann innert zwei Wochen, dass sie ihm die Nichtkündigungsgebühr von 3900 CHF zurückerstatten werde. Sie bezeichnete dies als Kulanzleistung, für welche sie keine Rechtspflicht anerkenne und setzte sich nicht mit den Argumenten des Kunden auseinander. Leider liess sich die Bank danach mit der Rückzahlung wiederum Zeit, so dass der Kunde erneut beim Ombudsman intervenierte. Die Bank erfüllte schliesslich ihr Rückzahlungsversprechen.

Nach Ansicht des Ombudsman zeigen sich im folgenden Fall mehrere Probleme. Einerseits informierte die Bank ihre Kunden offensichtlich falsch und nahm an den Bedingungen von bestimmten Sparkontoprodukten trotz explizit gegenteiliger Informationen in schriftlicher Form wesentliche Änderungen vor. Diese betrafen Produkte, welche bestimmten Kündigungsbestimmungen unterworfen waren. Die Falschinformation führte dazu, dass die Kunden vor Einführung der

Änderungen die nötigen Dispositionen, um deren nachteilige Folgen zu vermeiden, nicht treffen konnten. Nach Ansicht des Ombudsman hätte die Bank über die Änderungen korrekt informieren müssen und diese erst nach Ablauf der für die Produkte massgebenden Kündigungsfristen einführen dürfen. Eine andere Lösung als ein vollständiges Entgegenkommen gegenüber dem Kunden wäre deshalb für ihn im Rahmen des Ombudsverfahrens nicht erklärbar gewesen. Unschön blieb, dass sich die Bank für den Vorfall nicht entschuldigte und die Rückzahlung des Betrages nur mit Verzögerung erfolgte.