

# Rückerstattung von Gebühren

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2003/03**

Ein ausländischer Kunde unterhielt bei der Bank eine Konto- und Depotbeziehung. Gemäss gültiger Vereinbarung behielt die Bank die Post zurück. Der Kunde verstarb unerwartet. Damit Erben über Guthaben verfügen können, müssen sie der Bank rechtsgültige Dokumente vorlegen. Es dauerte rund zwei Jahre, bis die korrekten Erbdokumente beschafft waren. Während dieser Zeit führte die Bank eine Reorganisation durch. Sie änderte in der Folge das Gebührenmodell für die Verwaltung eines Depots und teilte die Änderung in der mit dem Kunden vereinbarten Form mit. Sie legte das entsprechende Schreiben in die zurückbehaltene Post. Das veränderte Gebührenmodell hatte für den betreffenden Kunden zur Folge, dass sich die Gebühren beinahe verdoppelten. Die Erben wiederum konnten nicht handeln, weil sie erst dann Zugriff auf die Vermögenswerte erlangten, als sie die Erbdokumente vorlegen konnten.

Auch in diesem Fall kann argumentiert werden, die Parteien hätten sich ursprünglich über die in Frage stehenden Gebühren geeinigt und die Bank habe dem Kunden in der mit ihm abgesprochenen Form von der Änderung der Gebühr Kenntnis gegeben. Im Gegensatz zum vorher beschriebenen Fall war es den Erben aber aus Gründen, welche nicht sie zu vertreten hatten, verwehrt, geeignete Massnahmen zu treffen. Sie mussten warten, bis sie von der Bank als Erben anerkannt wurden, und konnten erst anschliessend handeln. Die sich daraus ergebende Konsequenz erschien dem Bankenombudsman als unbillig, weshalb er an das Gerechtigkeitsempfinden der Bank appelliert und sie ersucht hat, den Erben entgegenzukommen. Die Bank entschied sich, die Erben so zu stellen, wie wenn keine Gebührenerhöhung stattgefunden hätte, und hat ihnen den Differenzbetrag zurückvergütet.