

# Rückerstattung von neu eingeführten Gebühren, deren briefliche Ankündigung die Bank versehentlich an eine falsche Adresse versandt hatte

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2017/02**

Die Bank hatte der im Ausland wohnhaften Kundin 2014 brieflich mitgeteilt, infolge einer Neuausrichtung der Geschäftsstrategie die Bankbeziehung zu kündigen und dem Konto der Kundin monatlich eine besondere Administrationsgebühr von 250 CHF zu belasten, falls sie von der Kundin innert einer bestimmten Frist keine Saldierungsinstruktionen erhalten habe. Da die Bank die Adressangaben der Kundin in ihren Systemen fehlerhaft erfasst hatte, wurden dieser Brief sowie weitere Bankkorrespondenz von ihr nicht empfangen und entsprechend nicht zur Kenntnis genommen. Nach der Entdeckung des Fehlers verweigerte die Bank der Kundin die Rückerstattung der während 18 Monaten belasteten Administrationsgebühren, da sie es versäumt habe, ihr das Ausbleiben von zu erwartender Korrespondenz zu melden. Auch gegenüber dem Ombudsman hielt die Bank an dieser Position fest, erklärte sich jedoch schliesslich bereit, der Kundin den Gesamtbetrag der belasteten Administrationsgebühren zurückzuerstatten.

Die im Ausland wohnhafte Kundin hatte 2014 mit ihrer Bank vereinbart, dass für sie bestimmte Korrespondenz bei der Bank zurückzubehalten sei und sodann einmal jährlich gesamthaft per Post an sie versandt werden solle. Als die Kundin im Sommer 2016 bei der Bank anrief, um ein neues Gerät für die Generierung von Codes für den Onlinezugang zu ihrem Konto anzufordern, erfuhr sie, dass die Bank bereits Ende 2014 entschieden hatte, die Geschäftsbeziehung mit ihr zu kündigen, und ihrem Konto seit Ende April 2015 zusätzlich zu den üblichen Gebühren eine ausserordentliche Administrationsgebühr von 250 CHF pro Monat belastete.

Als die Kundin sich schriftlich bei der Bank beschwerte und monierte, dass ihr weder eine Kündigung zugegangen noch die Einführung einer Administrationsgebühr angekündigt worden sei, lehnte die Bank eine Rückerstattung der Gebühr ab und berief sich zunächst schlicht darauf, dass sich die von ihr erhobenen Administrationsgebühren nach dem jeweils geltenden Tarif richteten. Gemäss dem von der Kundin unterzeichneten Kontoeröffnungsvertrag könne sie diesen jederzeit ändern. Die aktuelle Übersicht über Gebühren und Konditionen könnten vom Kunden jederzeit bei der Bank bezogen werden und werde zudem im Internet publiziert. Die Kundin fasste hierauf nach und hob hervor, sie habe nicht nur kein Kündigungsschreiben erhalten, sondern auch die jährlich zu versendende Post sei ihr erst auf ihre telefonische Nachfrage hin zugesandt worden. Weiter wies sie darauf hin, bei diesem Anruf erfahren zu haben, dass ihre Adresse in den Systemen der Bank abweichend von den korrekten Angaben im Kontoeröffnungsvertrag mit einer falschen Hausnummer geführt worden sei. In ihrer Antwort unterliess es die Bank, auf diese Hinweise einzugehen. Vielmehr stellte sie sich dieses Mal auf den Standpunkt, dass gemäss ihren Aufzeichnungen das Schreiben mit der Kündigung der Bankbeziehung und der Ankündigung der Administrationsgebühr der Kundin mit ihrem ausserordentlichen Versand der zurückbehaltenen Korrespondenz am 30. Dezember 2014 zugestellt worden sei. Diese Post sei nicht an die Bank retourniert worden, weshalb sie habe annehmen dürfen, dass die Korrespondenz bei der Kundin eingegangen sei. Da auch dieser Bescheid die Kundin nicht befriedigte und die Bank ihr angezeigt hatte, auf weitere Briefe in dieser Sache nicht mehr

einzu gehen, bat die Kundin den Ombudsman um eine vermittelnde Intervention.

Die Abklärungen des Ombudsman bei der Bank ergaben, dass tatsächlich sowohl der Brief, mit dem der Kundin die Kündigung der Geschäftsbeziehung mitgeteilt und die Erhebung einer Administrationsgebühr angekündigt wurde, als auch weitere Schreiben von der Bank an eine fehlerhafte Adresse versandt worden waren. Zwar hatte die Bank von der Kundin korrekte Adressangaben erhalten, diese in ihren Systemen dann aber fehlerhaft erfasst. Zudem war erstellt, dass wegen der fehlerhaften Adressierung die Bank im Februar 2016 eine Postretoure erhalten hatte. Dennoch erklärte sich die Bank zunächst lediglich zu einer teilweisen Rückerstattung der für 18 Monate vereinnahmten Administrationsgebühr von insgesamt 4500 CHF bereit. Dies, da es gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank dem Kunden obliegen hätte, nach dem Ausbleiben des vereinbarten jährlichen Versandes der ansonsten bei der Bank zurückbehaltenen Post die Bank zu benachrichtigen.

Der Ombudsman erachtete dieses Angebot als ungenügend. Er gab der Bank zu bedenken, dass als zweifelhaft erscheine, ob die Ablage einer Mitteilung betreffend Kündigung der Bankbeziehung und Einführung einer hohen monatlichen Strafgebühr für den Fall des Ausbleibens von Saldierungsinstruktionen in der zurückbehaltenen Kundenpost als wirksame Zustellung betrachtet werden könne. Dies, da der Kunde mit einer derartigen Mitteilung nicht rechnen müsse. Mit Bezug auf das Argument der Bank, die Kundin habe das Ausbleiben erwarteter Post nicht gemeldet, hielt er entgegen, dass umgekehrt auch von der Bank zu erwarten sei, Nachforschungen anzustellen bzw. direkten Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen, wenn eine wichtige Antwort des Kunden ausbleibt oder sie gar eine Postretoure erhält. Spätestens nach der Retoure vom Februar 2016 hätte die Bank erkennen müssen, dass die von ihr verwendete Adresse fehlerhaft war, und die Telefonnummer der Kundin hätte ohne Weiteres dem lokalen Online-Telefonverzeichnis entnommen werden können. Auf dieses Nachfassen hin beharrte die Bank zwar auf einer Mitverantwortung der Kundin, erklärte sich aber dennoch bereit, kulanterweise der Kundin die Gesamtsumme der belasteten Administrationsgebühren zurückzuerstatten.