

# Rückwirkende Belastung einer neu eingeführten Gebühr

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2015/19**

Der Grossvater des in England wohnhaften Enkels beanstandete die auf dessen Sparkonto belastete Gebühr von 500 CHF. Die Bank habe zwar im Oktober 2014 informiert, dass sie Kunden, welche am Programm zur freiwilligen Offenlegung ihrer Daten an die englische Steuerbehörde teilnehmen und entsprechende Steuerbescheinigungen benötigen, jährlich die vorliegende Gebühr belasten werde. Obschon das fragliche Sparkonto daraufhin umgehend geschlossen worden sei, habe die Bank die Gebühr für die schon vorher ausgestellte Steuerbescheinigung noch belastet. Der Ombudsman hat seit jeher die Haltung vertreten, dass Bankkunden die Möglichkeit offenzuhalten ist, eine ihm nicht genehme neu eingeführte Gebühr zu vermeiden oder zu umgehen. Nach Intervention des Ombudsman hielt die Bank ihren Kunden schadlos.

Der Grossvater hatte vor Jahren ein Jugendsparheft für seinen Enkel eröffnet, welches bei dessen Volljährigkeit in ein Sparkonto umgewandelt wurde. Anschliessend zog der Kunde nach England, die Kontobeziehung mit der Bank wurde aber weitergeführt. Aufgrund des Steuerabkommens zwischen der Schweiz und Grossbritannien hat die Bank die am freiwilligen Offenlegungsprogramm teilnehmenden Kunden Ende Oktober 2014 schriftlich darüber informiert, dass sie für die Ausstellung der speziellen, mit den Anforderungen der englischen Steuerbehörde konformen Steuerbescheinigungen (diese wurde dem Kunden bereits im Juni 2014 zugestellt) ab November 2014 eine jährliche Gebühr von 500 CHF belastet werde. Da der Kontoinhaber zu dieser Zeit auf Reisen war – die Korrespondenzeinsicht durch seinen Grossvater war gewährleistet –, hat er diesen gebeten, mit der Bank Möglichkeiten zur Vermeidung dieser Gebühr zu erörtern. Kurz darauf sei der Grossvater anlässlich eines Gesprächs von der Bank informiert worden, dass die Gebühr bei einer zeitgerechten Kontoschliessung entfalle. Die entsprechende Instruktion zur Aufhebung des Kontos sei vom Kunden infolge seiner Auslandabwesenheit rund anderthalb Monate nach diesem Gespräch, also vor Ende des Jahres 2014, erteilt worden. Trotzdem habe die Bank die fragliche Gebühr noch belastet. Da die Bank kein Entgegenkommen zeigte (sie erachte die Gebühr für solche speziellen Bescheinigungen infolge anfallender Arbeiten als angemessen), gelangte der Grossvater in Vertretung des Bankkunden an den Ombudsman.

Gestützt auf folgende Überlegungen ersuchte dieser die Bank, eine Rückvergütung der belasteten Gebühr von 500 CHF zu prüfen: Dass Banken den durch die Ausstellung von speziellen Bescheinigungen entstehenden Aufwand den verursachenden Kunden in Rechnung stellen, ist grundsätzlich nicht zu beanstanden. Auch die Höhe der im vorliegenden Fall auf jährlich 500 CHF festgesetzten Gebühr erschien dem Ombudsman als durchaus vertretbar. Dies ändert aber nichts an dem von ihm vertretenen Grundsatz, wonach Kunden die Möglichkeit offenzuhalten ist, die Einführung einer neuen wie auch die Erhöhung einer bestehenden Gebühr durch entsprechende Schritte (z. B. durch Verzicht auf die Nutzung des massgeblichen Produkts bzw. der entsprechenden Dienstleistung oder durch eine Schliessung der Kontobeziehung) zu vermeiden. Entsprechend werden Kunden in der Regel von ihrer Bank rechtzeitig vor Inkrafttreten über entsprechende Anpassungen ihrer Tarife informiert. Im vorliegenden Fall war unbestritten, dass die Information über die neu anfallende Gebühr erst mehrere Monate nach Zustellung der massgeblichen Bescheinigung an den Kunden erfolgte. Dieser hat sich anschliessend – nach Ansicht des Ombudsman den Umständen entsprechend zeitgerecht – dazu entschlossen, die Kontobeziehung aufzuheben.

Die Bank ist der Empfehlung des Ombudsman gefolgt und erklärte sich umgehend bereit, dem Kunden die 500 CHF zurückzuerstatten.