

Rückzug bei einem Sparkonto: Nichtkündigungskommission wegen Verletzung der Kündigungsfrist

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2016/06**

Die Kundin unterhielt bei der Bank ein Sparkonto mit Vorzugskonditionen und einem Saldo von knapp 100 000 CHF. Da sie wusste, dass sie in der zweiten Jahreshälfte für Renovationsarbeiten an ihrem Haus einen grösseren Geldbetrag benötigte, hat sie am 20. Januar 2016 den Sparbetrag unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfrist von sechs Monaten per 31. Juli 2016 gekündigt und ein Privatkonto eingerichtet, auf welches sie den gekündigten Betrag nach Ablauf der Kündigungsfrist übertragen wollte. Im Juli 2016 hat sie ein Schreiben der Bank erhalten, welches die Kündigungsmodalitäten ihrer Ansicht nach nicht ganz korrekt festgehalten hat.

Die Kundin unterhielt bei der Bank ein Sparkonto mit Vorzugskonditionen und einem Saldo von knapp 100 000 CHF. Da sie wusste, dass sie in der zweiten Jahreshälfte für Renovationsarbeiten an ihrem Haus einen grösseren Geldbetrag benötigte, hat sie am 20. Januar 2016 den Sparbetrag unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfrist von sechs Monaten per 31. Juli 2016 gekündigt und ein Privatkonto eingerichtet, auf welches sie den gekündigten Betrag nach Ablauf der Kündigungsfrist übertragen wollte. Im Juli 2016 hat sie ein Schreiben der Bank erhalten, welches die Kündigungsmodalitäten ihrer Ansicht nach nicht ganz korrekt festgehalten hat. Gemäss ihrer, von der Bank bestrittenen Darstellung, versuchte sie die aufgrund des Schreibens bei ihr aufgetauchten Fragen zu klären und hat danach im späten Nachmittag des 20. Juli 2016 den Übertrag per E-Banking vorgenommen. Dabei erschien in einem Pop-up-Fenster die Warnung, es würden ihr auf dem 25 000 CHF übersteigenden Betrag eine Nichtkündigungskommission von 2% abgezogen. Sie hat diese Warnung aufgrund der Erklärungen, welche sie gemäss ihrer Darstellung von der Bank erhalten hat, als nicht mehr relevant betrachtet. Sie hat dann zu ihrem Erstaunen festgestellt, dass ihr eine Nichtkündigungskommission von 1400 CHF belastet wurde, da die Kündigungsfrist erst um Mitternacht des Tages, an welchem sie die Übertragung in Auftrag gegeben hat, abgelaufen ist. Da es sich um einen Kontoübertrag bei der gleichen Bank gehandelt hat, wurde die Transaktion sofort und nicht erst tags darauf ausgeführt. Sie hat bei der Bank reklamiert, was zu einem umfangreichen Schriftenwechsel mit ihr direkt und danach mit ihrer Rechtschutzversicherung geführt hat, worin vor allem darüber debattiert wurde, wer für den um wenige Stunden zu früh erfolgten Übertrag verantwortlich war. Nachdem ihre direkte Reklamation fruchtlos gewesen war, hat sie sich an den Ombudsman gewendet. Dieser versuchte die Bank davon zu überzeugen, dass der Wille der Kundin, die Kündigungsbestimmungen einzuhalten, seines Erachtens klar war und das Liquiditätsmanagement der Bank durch den wenige Stunden zu früh erfolgten Übertrag auf ein Konto der gleichen Bank wohl nicht beeinträchtigt wurde. Die Bank verweigerte die Rückzahlung unter Hinweis auf die regulatorischen Vorschriften, insbesondere auf das Rundschreiben 2015/2 «Liquiditätsrisiken Banken» der FINMA. Nach Ansicht des Ombudsman war dieses zwar der Form nach verletzt, dessen Regelungszweck schien ihm aber nicht beeinträchtigt. Er hätte deshalb von der Bank erwartet, dass sie dies mit ihrem Revisor und allenfalls mit einer Anfrage an die FINMA klärt. Trotz wiederholten Interventionen war die Bank dazu nicht bereit und hat auf ihrer formalistischen Haltung beharrt. Der Ombudsman musste den Fall zu seinem grossen Bedauern ergebnislos schliessen.