

Rückzug einer Finanzierungszusage durch die Bank

Thema: **Festhypothek** Fallnummer: **2022/16**

Die Kunden lebten in einer Partnerschaft und legten dar, dass sie mit der Bank im April 2021 zum Erwerb einer Liegenschaft eine fünfjährige Festhypothek mit einer Laufzeit ab April 2022 abgeschlossen hatten. Kurz vor Beginn der Laufzeit teilte ihnen die Bank mit, sie werde die Finanzierung nicht gewähren. Die Kunden mussten bei einer Konkurrenzbank eine alternative Finanzierung abschliessen. Aufgrund der zwischenzeitlich gestiegenen Zinssätze für Festhypotheken erlitten sie einen Schaden, den sie gegenüber der ersten Bank geltend machten. Nachdem diese ein Entgegenkommen abgelehnt hatte, kontaktierten sie den Ombudsman. Im Ombudsverfahren kam ihnen die Bank weitgehend entgegen.

Die Kunden holten bei verschiedenen Banken frühzeitig Offerten für die Finanzierung ihrer Wohnliegenschaft ein, welche sie im April 2022 erwerben wollten. Sie reichten den Banken die dafür verlangten Unterlagen ein. Der Kundenberater der einen Bank legte ihnen nach Rücksprache mit seinen Vorgesetzten eine sehr attraktive Offerte vor, welche sie in der Form einer fünfjährigen Festhypothek anfangs April 2021 per E-Mail annahmen. Auf ihre Frage, ob sie noch etwas unternehmen müssten, antwortete der Kundenberater, nein, es sei alles «okay», er werde die Ausstellung der Verträge einleiten. Kurz darauf verstarb der Kundenberater überraschend.

Den Kunden wurde eine neue Kundenberaterin zugeteilt. Mit dieser fanden Ende 2021 noch Diskussionen über Einzelheiten der Hypothek statt, unter anderem über den Anteil an Vorsorgegeldern, welche eingesetzt werden sollten, und über Fragen der Amortisation. Die Kunden fragten zudem an, ob ein Konsumkredit, welcher die Partnerin aufnehmen wollte, die Tragbarkeitsrechnung für die Hypothek negativ beeinflussen würde. Mitte März 2022 teilte ihnen die Kundenberaterin für sie überraschend mit, die Finanzierung werde nicht gewährt. Die Kunden forderten die Bank umgehend schriftlich auf, die ihres Erachtens verbindliche Zusage für die Hypothek zu erfüllen. Die Bank teilte ihnen darauf per Brief mit, die seinerzeitige Offerte von Mitte März 2021 habe Bedingungen enthalten, u. a. müsse eine Kreditbewilligung der zuständigen Kompetenzträger vorliegen. Eine solche liege nicht vor, und die Hypothek sei wegen Nichterfüllung der Vorgaben bezüglich der Eigenmittelzusammensetzung für selbstbewohntes Wohneigentum nicht bewilligungsfähig. Somit seien die Bedingungen für die Kreditfreigabe nicht erfüllt.

Damit der Erwerb der Wohnliegenschaft nicht gefährdet wurde, mussten die Kunden unverzüglich eine alternative Finanzierung finden. Sie schlossen bei einer Konkurrenzbank, bei welcher sie schon früher eine Offerte eingeholt hatten, eine Saron-Hypothek ab, da die Zinsen für Festhypotheken zwischenzeitlich stark gestiegen waren. Sie machten gegenüber der ursprünglichen Bank eine Schadenersatzforderung von knapp 14 000 CHF geltend, bestehend aus der Differenz zwischen dem damals aktuellen Saron-Zinssatz und dem vereinbarten Zinssatz für die fünfjährige Festhypothek für deren gesamte Laufzeit. Die Bank lehnte ein Entgegenkommen ab.

Die Kunden legten den Fall dem Ombudsman vor und bekräftigten ihre Schadenersatzforderung. Sie wiesen darauf hin, dass die 14 000 CHF das Minimum darstellen würden, welches sie forderten, da sie mit der Saron-Hypothek das Risiko von Zinssteigerungen in den nächsten fünf Jahren tragen müssten, welches sie mit der Festhypothek nicht gehabt hätten. Der Ombudsman nahm mit der Bank Kontakt auf und wies sie darauf hin, dass eine Hypothek grundsätzlich formfrei abgeschlossen werden kann und das Zustandekommen zu bejahen ist, wenn sich die Parteien über die wesentlichen Eckdaten (Betrag, Laufzeit, Zinssatz) einig werden. Aufgrund des Mailaustauschs mit dem ehemaligen Kundenberater von anfangs April 2021 war aufgrund der dem Ombudsman vorliegenden Unterlagen davon auszugehen, dass eine beidseits verbindliche Einigung der Parteien über eine fünfjährige Festhypothek zustande gekommen war und die Kunden nicht mehr damit rechnen mussten, dass die Bank ihre Zusage zurückziehen würde.

In ihrer Stellungnahme gegenüber dem Ombudsman räumte die Bank ein, dass die Kommunikation in diesem Fall nicht wunschgemäss erfolgt sei. Es sei davon auszugehen, dass der ehemalige Kundenberater habe mitteilen wollen, dass er den Kreditbewilligungsprozess einleiten werde, nicht die Ausstellung der Verträge. Dass ein Kreditbewilligungsprozess noch am Laufen war, hätte laut der Bank auch den Kunden klar sein müssen, die während Monaten nie nach den Verträgen gefragt hatten und Ende Jahr mit der neuen Kundenberaterin noch Diskussionen über bewilligungsrelevante Punkte führten. Hauptgrund für die Verweigerung seien schliesslich negative Einträge bei der Zentralstelle für Kreditinformation gewesen. Die Bank vertrat die Ansicht, die Kunden hätten bereits lange vor dem negativen Entscheid und damit auch vor dem Anstieg der Zinsen für Festhypotheken Finanzierungsalternativen suchen können und auch müssen. Sie war deshalb nach wie vor nicht zu einem Entgegenkommen bereit.

Der Ombudsman diskutierte den Fall darauf mit der Bankleitung. Er wies noch einmal auf die seiner Ansicht nach klare Kommunikation zwischen dem ehemaligen Kundenberater und den Kunden hin. Die Bank legte seiner Meinung nach zwar grundsätzlich sachliche Gründe für eine Verweigerung der Hypothek vor. Diese waren aber zum Zeitpunkt der Zusage des ehemaligen Kundenberaters bereits bekannt resp. die notwendigen Informationen wären damals erhältlich gewesen. Diese hätten deshalb vor der Zusage in den Kreditbewilligungsprozess einfließen müssen. Die Bank entschloss sich darauf, den Kunden die Differenz zwischen dem damaligen Saron-Zinssatz und dem Zinssatz für die fünfjährige Festhypothek für deren gesamte Laufzeit zu ersetzen. Eine weitergehende Entschädigung für mögliche Zinssteigerungen lehnte sie ab. Der Ombudsman erläuterte dies den Kunden, welche die Offerte der Bank annahmen.