

Sparkonto mit besonderen Zinskonditionen

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2018/01**

Ein Ehepaar eröffnete bei der Bank je ein Zinsstufensparkonto, da ihnen dessen Konditionen attraktiv erschienen. Die Kunden beabsichtigten, bei Erreichung eines bestimmten Sparziels nach drei Jahren ihre Hypothek zu amortisieren. Wenige Monate nach der Kontoeröffnung ersetzte die Bank dieses Zinsstufensparkonto mit einem anderen Produkt, welches wesentlich weniger günstige Konditionen aufwies, ohne die Kunden darüber zu informieren. Die Kunden waren der Ansicht, die Bank sei an die Zusagen bezüglich der Konditionen während der von ihnen geplanten Anlagedauer gebunden. Die Bank vertrat die Meinung, sie könne die Zinskonditionen aufgrund ihrer allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit nach Belieben anpassen. Die Parteien konnten sich direkt nicht einigen. Im Ombudsverfahren gelang es, eine vergleichsweise Einigung zu erzielen. Die Bank entschädigte die Kunden im Umfang der Zinsdifferenz für den Zeitraum, in welchem diese keine Kenntnis von den Änderungen hatten und sich somit nicht nach einem günstigeren Angebot umsehen konnten.

In den Unterlagen zu den von den Kunden anfangs 2016 eröffneten Zinsstufensparkonti erklärte die Bank, der Referenzzinssatz von 0,75 % erhöhe sich bei Erreichen von bestimmten Sparbeträgen um jeweils 0,15 %, bis zu einer Erhöhung von maximal 0,45 % ab einem Sparbetrag von 100 000 CHF, d. h. Beträge darüber wurden mit 1,20 % verzinst. Die Kunden waren verpflichtet, die Sparbeträge mindestens 24 Monate nicht zu beziehen, ansonsten ein Strafzins belastet wurde. Die Bank behielt sich vor, den Referenzzinssatz periodisch den Marktverhältnissen anzupassen. Eine Anpassung der Erhöhungsbeträge war in den Unterlagen nicht vorgesehen. Bereits anfangs 2017 ersetzte die Bank das Zinsstufensparkonto mit einem anderen Produkt, welches für die Kunden wesentlich weniger günstige Konditionen aufwies. Das neue Produkt sprach von einem Basiszinssatz anstatt von einem Referenzzinssatz. Dieser betrug anfänglich 0,55 % und erhöhte sich ab einem Sparbetrag von 100 000 CHF auf maximal 0,70 %. Die Kunden haben dies Ende 2017 festgestellt und bei der Bank reklamiert. Sie beschwerten sich darüber, dass sie über die Änderungen nicht informiert worden seien und vertraten die Ansicht, die Bank hätte nach einer entsprechenden Mitteilung lediglich den Referenzzinssatz senken dürfen und wäre an die übrigen Konditionen des Zinsstufensparkontos für die von ihnen beabsichtigte Anlagedauer gebunden gewesen. Die Bank stellte sich auf den Standpunkt, sie sei aufgrund ihrer allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt, ihre Zinskonditionen jederzeit anzupassen, und sie habe die Kunden im vorliegenden Fall entgegen ihren Aussagen schriftlich über die Änderungen informiert. Sie lehnte deshalb ein Entgegenkommen ab.

Die Kunden waren damit nicht einverstanden und wandten sich an den Ombudsman. Sie wiesen darauf hin, dass die angebliche schriftliche Information der Bank im Dezember 2017 versandt worden sei. Die für sie nachteiligen Änderungen seien aber bereits anfangs 2017 in Kraft gesetzt worden. Die schriftliche Information habe sich auf Änderungen bezogen, welche von der Bank im Frühling 2018 umgesetzt worden seien, und die Kunden im Übrigen glauben lassen, diese seien für sie mit keinerlei Nachteilen verbunden. Im Weiteren waren die Kunden der Ansicht, dass es vorliegend nicht nur um eine Anpassung von Zinskonditionen ging, sondern um substantielle, für sie nachteilige Anpassungen von wesentlichen Produkteigenschaften.

Der Ombudsman wies die Bank auf die Unstimmigkeiten in Bezug auf die von ihr behauptete

Kundeninformation hin. Leider hatte diese die Reklamation der Kunden offensichtlich nicht mit der nötigen Sorgfalt behandelt. Im Weiteren stellt sich bei solchen Zinsstufensparkonti nach Ansicht des Ombudsmann regelmässig die Frage, ob seitens der Bank damit feste Zinsversprechen verbunden sind und wenn ja, für welchen Zeitraum diese abgegeben werden. Aufgrund der unklaren Unterlagen zum vorliegenden Zinsstufensparkonto liessen sich diese wesentlichen Fragen nicht eindeutig beantworten. Der Ombudsmann konnte jedenfalls nachvollziehen, dass die Kunden im für sie relevanten Sparzeitraum ausser mit einer eventuellen Anpassung des Referenzzinssatzes nicht mit wesentlichen Änderungen rechneten. Die Haltung der Bank, sie könne die Zinskonditionen aufgrund ihrer allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit nach Belieben anpassen, schien dem Ombudsmann im Zusammenhang mit den Änderungen am Zinsstufensparkonto fragwürdig. Auf der anderen Seite kann es wohl aber auch nicht sein, dass die Bank auf ewige Zeiten an die Konditionen eines solchen einmal eingeführten Zinsstufensparkontos gebunden ist und nie irgendwelche Änderungen daran vornehmen kann. Als wesentlich erachtet der Ombudsmann, dass solche Änderungen in angemessener Weise kommuniziert werden und den Kunden vor deren Umsetzung die notwendige Zeit verbleibt, um sich nach allfälligen für sie günstigeren Alternativen umzusehen.

Im vorliegenden Fall musste die Bank zugestehen, dass keine Kundeninformation erfolgt war, obschon eine solche in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf welche sie sich in der Reklamationsantwort an die Kunden berufen hatte, für diese Fälle vorgesehen war. Sie war schliesslich bereit, die Kunden für die Zinsdifferenz zu entschädigen. Der Zeitraum für deren Bemessung wurde so festgelegt, dass die Kunden, nachdem sie gemäss ihren eigenen Angaben erstmals Kenntnis von den Änderungen hatten, noch genügend Zeit zur Verfügung gehabt hätten, um sich nach passenden Alternativen für ihr Sparguthaben umzusehen. Die Kunden akzeptierten den Vergleichsvorschlag.