

Stillschweigen bei Offerten

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2003/05**

Die recht vermögende Kundin liess sich von der Retailabteilung der Bank betreuen. Sie nahm bewusst einen reduzierten Service in Kauf, profitierte dabei insgesamt aber von geringeren Kosten. Bei einer Reorganisation stellte die Bank fest, dass die Kundin die Bedingungen für eine Betreuung in der exklusiveren und teureren Private-Banking-Abteilung erfüllen würde. Sie informierte die Kundin über diese Einschätzung und stellte ihr die entsprechenden Unterlagen zu. Das der Kundin zugestellte Schreiben endete mit der Bemerkung, die Bank gehe davon aus, dass die Kundin nichts gegen eine Umteilung ins Private Banking einzuwenden habe, sofern sie nicht dagegen Einspruch erhebe. Die Kundin unternahm nichts.

Als die Kundin die nächste Abrechnung erhielt, stellte sie eine massive Erhöhung der Gebühren fest. Sie reklamierte sofort, worauf ihr die Bank die Hälfte der Mehrgebühr zurückerstattete. Sie war damit nicht einverstanden.

Der Bankenombudsman liess sich von der Überlegung leiten, dass ein Kunde im Rahmen einer bestehenden Bankbeziehung nicht mit einer derart einschneidenden Änderung der vertraglichen Bedingungen rechnen muss. Aus diesem Grunde kann sich die Bank nicht auf die durch die Unterzeichnung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptierte Bestimmung der Genehmigung durch Stillschweigen berufen. Es kommen somit die allgemeinen Bestimmungen des Obligationenrechts zum Tragen, welche besagen, dass Stillschweigen auf eine Offerte bzw. auf die Ankündigung einer Vertragsänderung nur ausnahmsweise als Annahme gilt. Die Bank hat sich dieser Meinung angeschlossen, die Kundin wieder in den Retailbereich umgeteilt und ihr die Mehrgebühren vollständig zurückerstattet.