

Streit um Kostenpflicht eines von der Bank erstellten Finanzplans

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2014/16**

Angesichts eines sehr bedeutenden Mittelzuflusses aus einer Erbschaft führte der Kunde mit der Bank Gespräche über Anlagen und den Erwerb von Liegenschaften. Dabei seien seine Lebensumstände und seine Risikoneigung abgeklärt worden. Dass diese Angaben zur Erstellung eines kostenpflichtigen Finanzplans (die Bank stellte für diesen nach Erstellung rund 7000 CHF in Rechnung) führten, sei nie vereinbart worden. Nach Intervention des Ombudsmann erklärte sich die Bank bereit, den geforderten Betrag auf 3000 CHF zu reduzieren. Der Kunde akzeptierte dieses Angebot.

Der Kunde erhielt im Rahmen einer Erbschaft annähernd 10 Millionen CHF zugesprochen. Im Rahmen seiner anschliessenden Gespräche mit der Bank — er habe sich nach Anlagemöglichkeiten und Kaufgelegenheiten für Liegenschaften erkundigt — habe die Bank Angaben zu seinen Lebensumständen, seinen finanziellen Zielen und seiner Risikobereitschaft erhoben und ihm Anlagevorschläge in Aussicht gestellt. Die Bank habe zudem auch eine erbrechtliche Beratung offeriert. Nach einiger Zeit habe die Bank Anlageszenarien unterbreitet, welche inhaltlich nie besprochen worden seien und generell zu wünschen übrig gelassen hätten. Er sei deshalb sehr überrascht gewesen, dass die Bank anschliessend ein Beratungshonorar in der Höhe von 7000 CHF in Rechnung gestellt habe, zumal im Rahmen der Abklärungen nie von einer Kostenfolge die Rede gewesen sei. Da die Bank im Rahmen der direkten Auseinandersetzung nicht auf ihre Forderung verzichten wollte — sie reduzierte sie auf noch 4000 CHF —, wandte sich der Kunde an den Ombudsmann, der bei der Bank intervenierte.

In ihrer Stellungnahme gab die Bank eine von den Aussagen des Kunden stark abweichende Version des Geschehens an. Richtig sei, dass der Kunde im Rahmen einer Bedürfnisabklärung angefragt worden sei, ob er Interesse an einem Finanzplan und/oder einer erbrechtlichen Beratung durch die Bank habe. Der Kunde habe sich an beiden Punkten interessiert gezeigt und die Finanzplanerin und den Erbschaftsberater zu sich nach Hause eingeladen. Anschliessend habe er sich entschieden, sowohl einen detaillierten Finanzplan erstellen zu lassen wie auch eine güter- und erbrechtliche Beratung in Anspruch zu nehmen. In diesem Gespräch sei der Kunde informiert worden, dass die erbrechtliche Beratung separat mit 280 CHF pro Stunde und der mit der Ausfertigung von schriftlichen Dokumenten verbundene Aufwand mit 220 CHF pro Stunde in Rechnung gestellt werde. Der Kunde habe sich mit diesen Ansätzen ausdrücklich einverstanden erklärt. Die erbrechtliche Beratung sei in einigen Gesprächen mit dem Kunden vorgenommen worden, und dieser habe den dafür in Rechnung gestellten Betrag von rund 1500 CHF anstandslos bezahlt.

Die Finanzplanerin habe nach dem ersten Gespräch die Bedürfnisse mit dem Kunden vertieft abgeklärt, daraufhin einen Grobplan mit zwei Szenarien erstellt und dem Kunden anlässlich einer längeren Besprechung präsentiert. Zwecks Einholung weiterer, für die Erarbeitung der Finanzplanung notwendiger Auskünfte bei Dritten (z. B. Pensionskasse) habe der Kunde der Bank eine Auskunftsvollmacht erteilt und sie damit legitimiert, bei verschiedenen Stellen die für eine Finanzplanung notwendigen Daten einzuholen. Wie vereinbart, habe die Finanzplanerin nach diesem Gespräch weiter an der Planung gearbeitet und diese mit dem vom Kunden erhaltenen aktualisierten Zahlenmaterial und den mittels Auskunftsvollmacht erhobenen Daten ergänzt und habe sodann zwei mögliche Finanzpläne in bedeutendem Umfang mit insgesamt

drei Szenarien und Vorschlägen zur praktischen Umsetzung erstellt. Diese Finanzpläne seien dem Kunden anschliessend, wiederum im Beisein der Betreuerin, detailliert erläutert worden. Der Kunde habe dabei ausdrücklich erwähnt, es sei ihm bewusst, dass ihm die entsprechenden Kosten ebenfalls in Rechnung gestellt werden.

Nach der Beanstandung des Kunden habe die Bank akzeptiert, dass die Kommunikation im Zusammenhang mit den Kosten für die Finanzplanung nicht optimal verlaufen und dass — was ansonsten bei der Bank üblich sei — keine schriftliche Auftragserteilung verlangt worden sei. Sie habe deshalb den ursprünglich in Rechnung gestellten Betrag von 7000 CHF auf 4000 CHF reduziert. Zu einem gänzlichen Verzicht sei sie nicht bereit.

Der Ombudsman beurteilte die Angelegenheit wie folgt: Bankgebühren sind geschuldet, wenn sie vorgängig mit dem Kunden vereinbart wurden oder üblich sind. Vorliegend war umstritten, ob der Kunde die Stundenansätze und die Höhe der Kosten der Finanzplanung gekannt und akzeptiert hat. Solche Widersprüche lassen sich im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens oftmals nicht verbindlich klären. Der Ombudsman hatte deshalb zu beurteilen, ob es üblich sei, dass Banken für solche Finanzpläne ein Honorar in Rechnung stellen und ob dessen Höhe angemessen war. Er kam zum Schluss, dass allgemeine Abklärungen im Hinblick auf die Erstellung eines Anlegerprofils mit anschliessender Anlageberatung von den Banken üblicherweise kostenlos erbracht werden. Eine detaillierte Finanz- und Vorsorgeplanung mit einer umfangreichen Dokumentation wird jedoch in der Regel nur gegen Honorar erstellt. Da es nach Ansicht des Ombudsman an der Bank liegt, für die erforderliche Klarheit ihrer Dienstleistungen besorgt zu sein, und da sie selber eingestand, dass diese vorliegend nicht geschaffen war, gelangte er nochmals an die Bank und bat diese um Überprüfung ihrer Haltung. Die Bank reduzierte den Betrag anschliessend weiter auf 3000 CHF. In Anbetracht aller Umstände empfahl der Ombudsman dem Kunden, die Offerte anzunehmen, worauf dieser akzeptierte.