

Ungenügende Information über Erhöhung von Gebühren

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2013/15**

Die im Ausland wohnhafte Kundin machte geltend, von der Bank erst nachträglich über die Einführung einer Kontoführungsgebühr informiert worden zu sein. Die Bank stellte sich auf den Standpunkt, die entsprechende Information habe am Schalter aufgelegt und der Hinweis auf der Website genüge. Im Rahmen des Ombudsverfahrens erklärte sich die Bank daraufhin bereit, den bis anhin belasteten Teil der Gebühr zurückzuerstatten.

Die Kundin erhielt Anfang Februar 2013 von der Bank ein mit Ende Januar 2013 datiertes Schreiben mit der Ankündigung, die Bank habe ab 1. Januar 2013 eine neue Gebühr von jährlich 200 Franken für im Ausland wohnhafte Kunden eingeführt. Bevor sie reagieren konnte, erhielt sie auch den Kontoauszug für Januar 2013 und musste feststellen, dass die Gebühr von 50 Franken für das erste Quartal bereits belastet worden war. Die Kundin fühlte sich ungerecht behandelt, kündigte die Beziehung umgehend auf und forderte die 50 Franken zurück, weil man sie nicht vorgängig informiert habe.

In ihrer Stellungnahme machte die Bank geltend, sie habe zur Einführung der Gebühr im Dezember 2012 auf ihrer Website einen Hinweis aufgeschaltet. Zudem sei dieser auch in den Geschäftsstellen am Schalter aufgelegt. Die Ankündigung sei somit ihres Erachtens rechtzeitig erfolgt und sie sei deshalb nicht zur Rückerstattung des Betrags bereit.

Der Ombudsman sah dies anders. Gebühren sind seiner Auffassung nach geschuldet, wenn sie mit dem Kunden vereinbart oder üblich sind. Die Einführung einer neuen Gebühr stellt eine Vertragsänderung dar, die dem Kunden rechtzeitig und in geeigneter Form mitzuteilen ist. Solche Mitteilungen haben zudem nach Auffassung des Ombudsman auf dem mit den Kunden üblichen Kommunikationsweg zu erfolgen, im vorliegenden Fall hätte dies auf dem Postweg geschehen müssen. Hinweise auf der Website oder in der E-Banking-Mailbox des Kunden wären allenfalls dann genügend, wenn die Bank mit dem Kunden ausschliesslich elektronisch verkehrt. Dass gedruckte Informationen am Schalter in der heutigen Zeit und insbesondere bei im Ausland wohnhaften Kunden nicht genügen, liegt nach Meinung des Ombudsman auf der Hand. Aufgrund dieser Argumente, erklärte sich die Bank denn auch umgehend zur Rückerstattung des belasteten Betrags bereit.