

Verstoss gegen Treu und Glauben, wenn die Gebühr kurz nach Vertragsschluss verdoppelt wird (

Thema: **Gebühren** Fallnummer: **2007/17**

Die Kunden einigten sich mit der Bank auf einen auf mindestens 20 Jahre ausgelegten FondsSparplan. Gemäss Vertrag war am Anfang eine einmalige Gebühr (Eröffnungsgebühr) von 4 % auf dem während der Laufzeit einzuzahlenden Kapital geschuldet. Daneben wurde eine jährliche fixe Depotgebühr von CHF 25.- vereinbart. Die Bank hatte sich im Vertrag das Recht zur Gebührenanpassung vorbehalten. Nach nicht einmal einem Jahr Laufzeit teilte sie den Kunden mit, die fixe Depotgebühr werde auf CHF 50.- erhöht und gelte als akzeptiert, sofern nicht innerhalb von sechs Wochen Widerspruch erfolge. Die Kunden erhoben sofort Einspruch. Die Bank war zu keinem Entgegenkommen bereit und machte die Kunden darauf aufmerksam, dass bei einer Ablehnung der erhöhten Gebühr der Vertrag aufgelöst werden müsse. Die Kunden erklärten sich mit einer Auflösung einverstanden, allerdings unter der Bedingung, dass über die genauen Modalitäten eine Einigung gefunden werde. Die Bank verkaufte die Werte der Kunden und brachte vom Erlös die Gebühr von 4 % in Abzug. Der den Kunden zurückerstattete Betrag entsprach etwa 10 % des von ihnen bis zu diesem Zeitpunkt investierten Kapitals.

Der Ombudsman stellte folgende Überlegungen an: Die Kunden haben sich für ein sich über 20 Jahre hinziehendes Anlagemodell entschieden. Es darf davon ausgegangen werden, dass sich auch die Gebühren diesem Anlagehorizont und den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses massgebenden Umständen Rechnung tragen und entsprechend kalkuliert sind. Auch wenn sich die Bank das Recht zur Gebührenanpassung vorbehalten hat, räumt ihr diese Klausel keinen Freipass ein. Vielmehr muss und darf sie von diesem Recht nur in einer Treu und Glauben entsprechenden Weise Gebrauch machen. Nach Meinung des Ombudsman muss diese Klausel so ausgelegt werden, dass die Bank Veränderungen Rechnung tragen und gesteigerte Kosten auf die Kunden abwälzen darf. Eine Gebührenerhöhung um 100 % nach nicht einmal einem Jahr Laufzeit des Vertrages kann unter diesem Gesichtspunkt kaum gerechtfertigt werden.

Zum Zweiten hat die Bank in ihrem Informationsschreiben an die Kunden festgehalten, sie betrachte die Gebührenerhöhung als genehmigt, wenn sie innerhalb von sechs Wochen ohne Gegenbericht bleibe. Muss aus dieser Formulierung nicht geschlossen werden, dass der Kunde die Gebührenerhöhung auch ablehnen kann? Und wäre es dann weiter nicht logisch, dass es für diejenigen Kunden, welche fristgerecht reklamieren und damit die Erhöhung nicht genehmigen, bei den alten Gebühren bleiben soll?

Die Bank trat nicht auf das Anliegen der Kunden ein. Sie stellte diese im Verlaufe der direkten Verhandlungen nur vor die Wahl, die Erhöhung entweder zu akzeptieren oder dann den Vertrag zu kündigen. Die Kunden gaben von Anbeginn zu verstehen, dass sie an und für sich weder das eine noch das andere wünschen. Sie knüpften denn auch ihr Einverständnis zur Auflösung klar an die Bedingung, dass eine Einigung über die Gebühren gefunden werde. Dieser Aussage war nach Meinung des Ombudsman nicht die Bedeutung einer vorbehaltlosen Kündigung beizumessen. Vielmehr brachten die Kunden damit zum Ausdruck, dass sie sich in einem Irrtum befunden hatten, da

sie den Vertrag nicht eingegangen wären, wenn ihnen bewusst gewesen wäre, dass die Bank die Gebühren nach kurzer Zeit verdoppeln werde. Erachtet man diesen Irrtum als wesentlich, hätte dies zur Konsequenz, dass die Parteien so zu stellen sind, wie wenn gar nie ein Vertrag geschlossen worden wäre. Aber auch wenn diese Interpretation verworfen würde, stünde nach Meinung des Ombudsmann wohl immer noch der Vorwurf im Raum, die Bank sei in einer Treu und Glauben verletzenden Weise vorgegangen. Auch in diesem Fall wäre sicherlich nicht die volle Eröffnungsgebühr geschuldet. Denkbar und vertretbar wäre nach Meinung des Ombudsmann eine Gebühr, welche sich an der Laufzeit orientiert und proportional zu dieser berechnet wird, welchen Vorschlag er der Bank unterbreitete.

Die Bank teilte diese Überlegungen nicht. Sie meinte, die entsprechende Klausel sei klar und eindeutig. Zudem habe sie die Gebühren während längerer Zeit nicht mehr angepasst. Und angesichts der Vielzahl der verschieden gelagerten Fälle könne nicht verlangt werden, dass sie für jede Beziehung eigene Berechnungen anstelle. Indem sie den Kunden ein Recht zum Widerspruch eingeräumt habe, habe sie zum Ausdruck bringen wollen, dass man in Extremfällen diskutieren könne. Nachdem jedoch die Kunden keinerlei Kompromissbereitschaft gezeigt hätten - sie hätten von Anbeginn an darauf hingewiesen, dass sie das Verhältnis zur Bank als gestört erachten und deshalb aus dem Vertrag aussteigen wollten -, müssten sie auch die Konsequenzen eines vorzeitigen Ausstiegs tragen. Um den Diskussionen jedoch ein Ende zu setzen, erklärte sich die Bank ohne Anerkennung einer Rechtspflicht mit der vom Ombudsmann vorgeschlagenen Lösung einverstanden und löste den Vertrag mit den Kunden auf. Der bisher investierte Betrag wurde ihnen, unter Abzug einer lediglich pro rata berechneten Eröffnungsgebühr und der Depotgebühr gemäss ursprünglichem Vertrag, zurückerstattet.