

Vorfälligkeitsentschädigung bei einer vorzeitigen Kündigung einer Festhypothek wegen Vertrauensverlust

Thema: **Festhypothek** Fallnummer: **2019/05**

Die Kunden hatten eine Festhypothek bei der Bank und wollten diese vorzeitig kündigen, da sie geltend machten, eine Bankgeheimnisverletzung habe zu einem Vertrauensverlust in ihre Bank geführt und eine Weiterführung der Geschäftsbeziehung mit ihr sei für sie nicht mehr zumutbar. Die Bank berechnete ihnen eine Vorfälligkeitsentschädigung auf der Basis von negativen Wiederanlagesätzen. Die Kunden verlangten von ihr, wenigstens auf die Negativzinsen zu verzichten. Die Bank weigerte sich, ihnen entgegenzukommen und änderte ihre Haltung auch im Ombudsverfahren nicht. Sie kam den Kunden jedoch nach Beendigung des Ombudsverfahrens im gewünschten Umfang entgegen.

Bei den Kunden handelte es sich um ein Ehepaar. Der Ehemann hatte zusammen mit einem Partner eine Firma, welche mit der Bank eine Kontobeziehung unterhielt. Der Kundenberater der Bank hatte ein Problem im Zusammenhang mit einer grösseren Zahlung mit dem Geschäftspartner des Ehemannes besprochen, nachdem dieser bereits aus der Firma ausgeschieden war. Die Zahlung führte dazu, dass die Bank die Geschäftsbeziehung mit der Firma kündigte. Privat hatten die Kunden mit der Bank eine Festhypothek abgeschlossen. Der Ehemann war der Ansicht, die Bank habe bei der Firmenbeziehung eine Bankgeheimnisverletzung begangen und damit sein Vertrauen derart grundlegend zerstört, dass er die private Bankbeziehung, welche er zusammen mit seiner Ehefrau unterhielt, mit sofortiger Wirkung kündigen und die Festhypothek vorzeitig zurückzahlen wollte. Die Bank berechnete ihnen dafür eine Vorfälligkeitsentschädigung auf der Basis von negativen Wiederanlagesätzen, d. h. sie mussten mehr Zinsen bezahlen, als wenn sie die Festhypothek ordentlich hätten auslaufen lassen.

Die Kunden waren der Ansicht, dass die Bank ihnen angesichts der Umstände bei der Vorfälligkeitsentschädigung wenigstens im Umfang der Negativzinsen entgegenkommen müsste. Diese lehnte ab. Sie teilte den Kunden mit, der Vorfall mit der behaupteten, von ihr bestrittenen Bankgeheimnisverletzung sei nur vorgeschoben. Die Kunden würden die Bankbeziehung vielmehr deswegen kündigen, weil die neue Bank ihnen einen grösseren Kreditrahmen zur Verfügung stellte. Sie vertrat die Ansicht, sie habe die Vorfälligkeitsentschädigung in der vollen von ihr berechneten Höhe zugute. Die Kunden waren damit nicht einverstanden und unterbreiteten den Fall dem Ombudsman.

Dieser machte die Bank darauf aufmerksam, dass das Bezirksgericht Zürich mittlerweile einen Entscheid publiziert hatte, wonach es einer Bank aufgrund der im beurteilten Vertrag vorhandenen Vorfälligkeitsklausel nicht erlaubt war, von Kunden mehr als die für die Restlaufzeit geschuldeten ordentlich vereinbarten Zinsen zu fordern. Die Bank gab dem Ombudsman in ihrer Stellungnahme zu verstehen, der Gerichtsentscheid sei für sie nicht massgebend, da sich der von ihr verwendete Vertrag wesentlich von demjenigen, welcher im Gerichtsentscheid beurteilt worden war, unterschied, und sie nicht an diese Rechtsprechung eines lediglich erstinstanzlichen Gerichts gebunden sei. Der Ombudsman musste den Fall ohne Erfolg abschliessen. Da das Guthaben der Kunden den Betrag der Vorfälligkeitsentschädigung nicht deckte, hätte die Bank diese gegenüber den Kunden gerichtlich geltend machen müssen. Er teilte den Kunden in seinem schriftlichen Bescheid mit deutlichen Worten mit, dass er mit der Haltung der Bank nicht einverstanden sei.

Wenig später telefonierte der Ehemann und informierte den Ombudsman, die Bank habe ihn angerufen und ihnen ein Entgegenkommen offeriert, welches grösser war als der Anteil der Vorfälligkeitsentschädigung, welcher auf die Negativzinsen entfiel. Er fragte, ob er das Angebot annehmen solle. Der Ombudsman empfahl ihm die Annahme des Angebots. Kurz darauf war der Konsumentenpresse zu entnehmen, dass die Bank wegen einer Vorfälligkeitsentschädigung auf der Basis von negativen Wiederanlagesätzen erstinstanzlich gerichtlich unterlegen war. Aufgrund der zeitlichen Umstände musste der Ombudsman vermuten, dass der Bank dieser Entscheid bereits bekannt war, als sie ihre Stellungnahme an den Ombudsman verfasste.

Der Ombudsman nahm deshalb mit der Geschäftsleitung der Bank Kontakt auf und teilte dieser mit, dass ihn die getroffene Lösung mit den Kunden zwar freue, er jedoch nicht einsehe, weshalb ein Entgegenkommen nicht bereits im Ombudsverfahren möglich gewesen sei. Die Bank entschuldigte sich für ihr Vorgehen und erklärte, das Entgegenkommen gegenüber den Kunden habe nichts mit dem Gerichtsentscheid zu tun. Sie habe diesen an die nächste Instanz weitergezogen, da sie damit nicht einverstanden sei und glaube, ihre Argumente seien nicht richtig gewürdigt worden. Vielmehr sei es so, dass die Kommunikation zwischen der Region, in welcher sich die betroffene Geschäftsstelle befand, und der Zentrale nicht richtig geklappt habe. Ein halbes Jahr später bestätigte die nächsthöhere Gerichtsinstanz den Entscheid gegen die Bank. Letztere verzichtete darauf, diesen weiterzuziehen, und zahlte der Klägerin den zu viel belasteten Anteil an der Vorfälligkeitsentschädigung zurück.