

## Steigende Gebühren

### Banken verärgern die Kunden

Die Finanzinstitute stehen unter Margendruck und erhöhen die Preise. Manchmal schiessen sie deutlich über das Ziel hinaus, etwa bei Kontoauflösungen.

Christof Leisinger, 24.8.2015



Der Gebührenruck auf die Privatanleger nimmt zu. (Bild: Illustration Aurel Märk)

«Spare in der Zeit, dann hast du in der Not» – was früher selbstverständlich war, ist heute Makulatur. Bei der seit den siebziger Jahren stark gewachsenen Welt-Gemeinde keynesianisch angehauchter Zeitgenossen gilt inzwischen sogar der möglichst hoch verschuldete Konsument als der Gute und der Sparer als der, welcher die Wirtschaft mit seiner Frugalität «schädige». Zu dem vorbelasteten Image gesellt sich in Zeiten willkürlich tief gehaltener Zinsen die Tatsache, dass die Geschäftsbanken privaten Anlegern kaum noch etwas für ihre Einlagen bieten. Diese scheinen sogar froh sein zu können, offiziell keine Strafen zahlen zu müssen wie manche der institutionellen Investoren.

### Die Gebühren steigen wirklich

Bei genauerem Blick ändert sich allerdings das Bild. Der summarische Eindruck verschiedenster Informationen der jüngeren Vergangenheit lässt darauf schliessen, als normaler Anleger von den Geschäftsbanken schleichend und indirekt immer stärker belastet zu werden. Da diese unter Margendruck stehen, drehen sie subtil bis kräftig an der Gebührenschaube – nicht nur in der Schweiz. Inzwischen scheint mancher Kunde sogar froh sein zu können, beim täglichen Gang zum Briefkasten keine Mitteilung vorzufinden, in der seine Hausbank entweder höhere Kosten für einfachere Dienste ankündigt oder zum Wechsel zu einem für sie offensichtlich lukrativeren Gebührenmodell rät.

Fachleute bestätigen das entstandene Bauchgefühl. Grundsätzlich trafen vermehrt Meldungen über steigende Bankgebühren bei ihm ein, sagt zum Beispiel Stefan Meierhans in seiner Funktion als Preisüberwacher. Der Mehrjahresvergleich zeige einen klaren Trend nach oben. Im laufenden Jahr erwarte er 130 bis 140 entsprechende Beschwerden, im vergangenen Jahr seien es 80 gewesen. Sie bezögen sich schwerpunktmässig auf Gebühren in Zusammenhang mit der Auflösung von Privat- und Geschäftskonten, auf Kontogebühren für Auslandsschweizer, auf Kreditkartengebühren sowie auf Gebühren im Zahlungsverkehr. Er verwies in diesem Zusammenhang einmal mehr auf die Unsitte, hohe Aufschläge für Kontoauflösungen und den Transfer von Wertschriften zu berechnen. Er vermutet, diese sollten eher dazu dienen, Kundinnen und Kunden vom Transfer

ihrer Vermögenswerte zur Konkurrenz abzuhalten oder sie dafür zu «bestrafen», als die verursachten Kosten zu decken. Daher fordert er die Schweizer Finanzinstitute erneut dazu auf, dieses Gebaren zu überprüfen.

Bankenombudsmann Marco Franchetti hat beobachtet, dass Finanzinstitute vermehrt die Kontoführungsgebühren für im Ausland wohnhafte Kunden erhöht oder gar spezifische Verwaltungsgebühren eingeführt hätten. Dazu zählten Dienstleistungen wie «Banklagernde Post» oder gebührenpflichtige Steuerreports. Zudem böten die Banken zunehmend Pauschalen für Dienstleistungspakete an, was direkte Preisvergleiche erschwere. Er erhebt als Vermittler nicht den Anspruch, einen repräsentativen Überblick über die Preispolitik der Banken geben zu können.

Auch Benjamin Manz bestätigt den seiner Ansicht nach schon vor einigen Jahren einsetzenden Gebühren-Erhöhungstrend. Im Gegensatz zur allgemeinen Zinssenkung Anfang des Jahres 2015 verlaufe dieser allerdings «schleichend», sagt der Geschäftsführer des unabhängigen Vergleichsdienstes Moneyland.ch. Er rechnet mit weiteren partiellen Gebührenerhöhungen in der Zukunft. Schliesslich seien solche marketingtechnisch geschickter als die Einführung von Negativzinsen für Kleinsparer. In letzter Zeit hätten diverse Finanzinstitute die Preise für einzelne Komponenten innerhalb von Paketangeboten erhöht, wie sie seit einigen Jahren immer öfter angeboten würden, ergänzte er. So seien zum Beispiel die Gebühren für Maestro-Karten oder für das Kontoführen gestiegen. Grundsätzlich erhielten die Kunden im Rahmen von Bankpaketen oft günstigere Konditionen bis hin zu besseren Zinssätzen für einzelne Dienstleistungen, als wenn sie diese jeweils einzeln in Anspruch nehmen würden.

Mit solchen Angeboten sollten die Kunden verstärkt an die Bank gebunden werden, um die Wechselquote tief zu halten. In diesem Sinne sei die Strategie der Banken mit Freibeträgen auf vielen Schweizer Konti vergleichbar: Wer bei einem Institut ein Vermögen in gewisser Höhe deponiert oder eine Hypothek abgeschlossen habe, profitiere nicht selten von besseren Konditionen, sagt Manz. Insgesamt reagierten die Kunden am sensibelsten auf die Erhöhung fixer Konto- oder Kartenführungsgebühren, da sie hier den Posten klar auf der Rechnung sähen. Dabei fielen häufig andere, verstecktere und wenig wahrgenommene Gebühren stärker ins Gewicht.

Tatsächlich zeigt die Auswertung einer Modellrechnung, wie die Kosten eines Privatkontos rasch auf vergleichsweise tiefem Niveau aus dem Ruder laufen können, wenn ein Kunde überdurchschnittlich oft Geldautomaten fremder Banken im In- und Ausland für Bargeldbezüge nutzt. Aus diesem Grund scheint es empfehlenswert zu sein, als Bankkunde erst die eigenen Verhaltensweisen und Bedürfnisse zu ermitteln, um dann die dazu passenden Einzeldienstleistungen oder die günstigsten Pakete zu finden. Paketlösungen mögen zwar oft optisch als günstig erscheinen, allerdings enthalten sie nicht selten auch Bestandteile, die der Kunde nicht möchte oder nicht braucht. Ohnehin ist der Vergleich aller damit in Zusammenhang stehenden Kosten entscheidend. Vergleichsportale wie Moneyland.ch können in diesem Zusammenhang gute Dienste leisten.

Das gilt nicht nur für den Vergleich der Konditionen von Privatkonten, sondern auch von Konsumkrediten, Kreditkarten, Hypotheken sowie Vermögensverwaltungs- und Private-Banking-Kontrakten. Gerade bei den zuletzt genannten Punkten sind die Gebühren noch vergleichsweise hoch, wenngleich sie in den vergangenen zehn Jahren tendenziell leicht gesunken sind. Die teuren, aktiv verwalteten Fonds seien bei Schweizer Privatkunden immer noch beliebt, obwohl es günstige Alternativen gebe – etwa in Form sogenannter Robo-Adviser auf der Dienstleistungsseite und von börsengehandelten Indexfonds bei den Produkten.

## **Der Kunde muss damit rechnen**

Rechtlich betrachtet haben die Finanzunternehmen aus Expertensicht einen gewissen Spielraum für die Erhöhung bestehender oder die Einführung neuer Gebühren. Diesen liessen sie sich regelmässig im Kleingedruckten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einräumen. Dennoch müsse so ein Vorgang für den Bankkunden im Zeitpunkt des Vertragsschlusses mindestens in den Grundzügen vorhersehbar und auch nachvollziehbar gewesen sein, heisst es. Zudem müssen die AGB dem Kunden ein grundsätzlich voraussetzungsloses und jederzeitiges Kündigungsrecht einräumen, um gemäss Artikel 8 des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb nicht ungültig zu sein. Eine Gebühreneinführungs- oder -anpassungsklausel sei zumeist nur dann gültig und gegenüber dem Kunden durchsetzbar, wenn ihm gleichzeitig ein sofortiges Kündigungsrecht eingeräumt werde. Dieses Kündigungsrecht dürfe insbesondere nicht mit einer «Kündigungsgebühr» oder Ähnlichem belastet sein – ausser, es handle sich um Gebühren für notwendige und

zugleich aufwendige Saldierungsarbeiten der Bank. Zum Beispiel für die Rücknahme oder Veräußerung von nicht sehr liquiden Fondsanteilen oder strukturierten Produkten.

Grundsätzlich raten Fachleute, sich nicht von der Bankenwerbung blenden zu lassen, sondern die Preise und Leistungen kritisch und auf Basis der Vollkosten zu betrachten. Gegebenenfalls können Kunden die Bank wechseln oder Dienste eines spezialisierten Anbieters in Anspruch nehmen.