Das Bankgeheimnis bei Zinsanpassungen

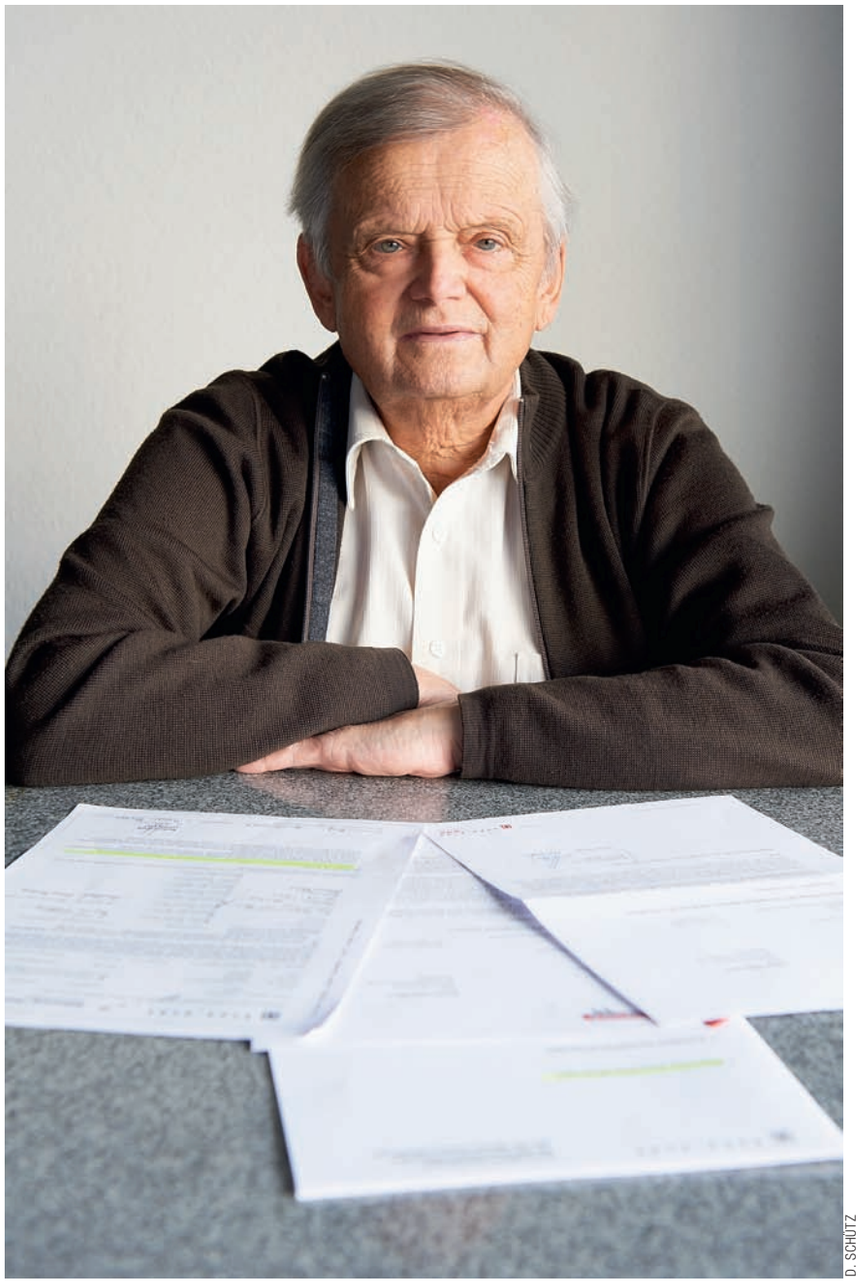
Viele Banken senken die Zinsen, ohne ihre Kunden darüber zu informieren. Dabei gäbe es heute dafür einfache und günstige Wege.

Michael Hostmann (65) aus Zug ist Kunde der Berner Kantonalbank (BEKB). Und er ärgert sich darüber, wie schlecht sie ihn informiert. Der Gastro-Berater hat mehrere 3a-Zinskonten bei der BEKB. Im letzten Jahr reduzierte die Bank den Zins auf diesen Vorsorgekonten in zwei Schritten von 2,25 auf 1,75 Prozent. Zum Vergleich: Die WIR-Bank zahlte 2010 auf 3a-Konten 2,5 Prozent Zins.

Von Zinssenkung per Zufall in der Zeitung erfahren

Die BEKB informierte Hostmann nicht über diese Zinssenkungen – er erfuhr letzten November per Zufall in der Zeitung davon.

Ihm stossen zwei Tatsachen sauer auf: Erstens, dass die Bank ihn nicht aktiv informierte, und zweitens, dass die in seinem Wohnort gelegene Zuger Kantonalbank in derselben Periode die Zinsen konstant auf 2 Prozent beliess. Hostmann forderte von der BEKB, dass seine 3a-Konten für das Jahr 2010 mit dem ursprünglichen Zins von 2,25 Prozent vergütet werden. Seine Begründung: Er sei nicht über die Zinsanpassung informiert worden.



D. SCHÜTZ

Michael Hostmann: Ärgert sich, dass ihn die BEKB nicht schriftlich über eine Zinssenkung informiert hat

Hostmanns Frust ist nachvollziehbar, denn die Zinssenkung geht ins Geld: Wer zum Beispiel für ein 3a-Guthaben von 100 000 Franken auch nur ein halbes Jahr 0,5 Prozent weniger Zins erhält, verliert 250 Franken.

AGB lassen den Informationsweg offen

Trotz klar bezifferbarem Schaden trat die BEKB auf die Forderung von Hostmann nicht ein. Die Bank verwies ihn auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Dort heisst es: «Die BEKB behält es sich vor, ihre Konditionen jederzeit zu ändern. Insbesondere kann sie die Konditionen den Geld- und Kapitalmarktverhältnissen und/oder der Teuerung anpassen. Änderungen teilt die BEKB auf dem Zirkularweg oder auf andere Weise mit.»

Hostmann ist der Meinung, dass er auf dem Zirkularweg, sprich brieflich, hätte informiert werden müssen. Dies vor allem auch, weil er nicht im Kanton Bern lebt.

Die BEKB hingegen stellt sich auf den Standpunkt, dass sie die Zinssatzänderung wie in der Bankbranche üblich in ihren Niederlassungen, in den Broschüren sowie im Internet angekündigt habe. Damit sei sie den vertraglich vereinbarten Regeln nachgekommen.

Die BEKB steht mit dieser Informationspolitik zu Zinsanpassungen nicht alleine da, sondern verhält sich branchenkonform. Das

zeigen diverse Zuschriften empörter K-Geld-Leser.

Auch eine Umfrage bei UBS, Credit Suisse, Migros Bank, Raiffeisen sowie bei der Zuger und der Zürcher Kantonalbank zeigt: Sie alle behalten sich die Art der Kommunikation in den AGB vor.

Neben Information über Internet und der Auflage von Zinslisten in den Niederlassungen gibt es noch individuelle Spezialitäten:

- Die CS kommuniziert eine Änderung der Maximalbeträge, die verzinst werden, brieflich an die Kunden.
- Die Migros Bank publiziert ihre Konditionen quartalsweise und zusätzlich im Kundenmagazin.
- Die UBS und die Zuger Kantonalbank weisen darauf hin, dass Zinsanpassungen auf den Kontoauszügen angezeigt würden.

Hans Ruedi Schmid von der «K-Tipp»-Rechtsberatung kritisiert die Praxis der Banken: «Laut Bundesgericht haben die Kunden nach einseitigen Vertragsänderungen der Bank das Recht, den Vertrag zu kündigen. Damit sie in der Lage sind, zu kündigen, müssen sie aber über die Änderung informiert werden.»

KAY-UWE JÜRSS

«E-Mail- und SMS-Services kosten praktisch nichts und lösen das Problem des Kunden exzellent»

Nils Hafner, Institut für Finanzdienstleistungen der Hochschule Luzern

Mit einem Hinweis auf die aktuellen Zinssätze auf der Homepage oder in den Schalterhallen sei es jedoch nicht getan, ergänzt Schmid. Denn nicht jeder Kunde hat einen Internetanschluss zu Hause. Und ein persönlicher Besuch in der Bank ist seit der Verbreitung der Bankomaten auch eher selten. Schmid: «Der Kunde muss klar und deutlich auf die Zinsänderung hingewiesen werden. Dies ist nur mit einer persönlichen Benachrichtigung gewährleistet.

Information per SMS und E-Mail wäre einfach

Nils Hafner vom Institut für Finanzdienstleistungen der Hochschule Luzern plädiert für mehr Kundenfreundlichkeit: «Gut wäre zum Beispiel, wenn sich der Kunde bei seiner Bank registrieren lassen könnte, damit er von der Bank unaufgefordert – beispielsweise per SMS oder E-Mail – benachrichtigt würde, wenn sich der Zinssatz ändert. Hafner: «Solche Services kosten praktisch nichts und lösen das Problem des Kunden exzellent.»

Trotzdem: Keine der von K-Geld befragten Banken bietet einen solchen Zins-Infodienst an. Im Bereich der Belastungs- oder Gutschriftsanzeigen gibt es hingegen Anbieter wie die Postfinance oder die Migros Bank, die ihre Kunden automatisch per E-Mail und/oder SMS über Kontobewegungen informieren. Bei der Postfinance ist dieser Service gratis, bei der Migros Bank zahlt man pro SMS 20 Rappen, E-Mails kosten nichts.

Dass ein solcher Dienst nicht für Zinsen im Angebot ist, macht deutlich, dass die Banken unpopuläre Zinssenkungen lieber ohne viel Aufsehen vollziehen.

Tipp: K-Geld publiziert alle zwei Wochen aktualisierte Zinssätze von Säule-3a- und diversen anderen Kontoarten unter www.kgeld.ch → Service → Aktuelle Zinsen sowie im Heft (siehe Seite 39).

Im Zinskommentar weist K-Geld zudem in jeder Ausgabe auf Zinsänderungen bei führenden Finanzinstituten hin.

Werner Grundlehner

BUCHTIPP

Erste Hilfe bei Rechtsfragen

Der neue «Saldo»-Ratgeber **«So kommen Sie zu Ihrem Recht»** zeigt, wie man bei Rechtsstreitigkeiten vorgehen muss. Zu bestellen für 25 Franken (Nichtabonnenten 30 Franken) mit der Karte auf Seite 30 oder unter www.kgeld.ch.

Die erste Online-Privatbank der Schweiz: www.nettobank.ch

nettobank