

Kritikpunkt	Beschreibung	Forderungen
Black Boxes	Häufig muss sich der Kunde durch ein Dickicht von Reglementen / Übersichten / Preislisten etc. kämpfen, um die geltenden Gebühren in Erfahrung bringen zu können. Diese sind so vielschichtig, verlinkt und umfangreich, dass die Kundschaft den Überblick rasch verliert. Für interessierte Neukunden ist oft kaum möglich, sich über die Internetseite einer Bank zu informieren und die für sie geltenden Gebühren in Erfahrung zu bringen. Ein Beispiel: CS (Privatkunden – Konten und Karten – Zinsen und Gebühren) Fazit: die Informationen finden sich jeweils zuunterst auf der Internetseite und sind daher kaum auffindbar.	Banken sollten zwei bis drei standardisierte Kundenprofile definieren, die am stärksten mit den Profilen ihrer Kundschaft übereinstimmen. In diesen Profilen sollten exakt diejenigen Gebühren aufgeführt sein, die typischerweise für Produkte innerhalb dieses Profils anfallen. So muss sich der interessierte Neukunde nicht durch Gebührenregeln kämpfen, die für ihn irrelevant sind.
Jederzeitiges Änderungsrecht	Banken geben sich in den AGB das Recht, die Preise und Konditionen jederzeit abzuändern. Diese Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde das betreffende Produkt bzw. die betreffende Dienstleistung in der Regel nicht innert 30 Tagen ab Mitteilung kündigt. 30 Tage sind aber eine viel zu kurze Frist, um eine neue Banklösung zu finden! Die ZKB (Ziff. 7) gibt sich zusätzlich das explizite Recht, jederzeit auch Negativzinsen einzuführen.	Insbesondere bei Gebührenänderungen muss dem Kunden ausreichend Zeit zur Verfügung stehen, um reagieren zu können, indem er z.B. die Bank wechselt oder bei einer anderen Bank ein zusätzliches Konto eröffnet. Dazu müssen dem Kunden Gebührenänderungen mindestens 3 Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt werden.
Mitteilung «in geeigneter Weise»	Banken bestimmen in ihren AGB oft, dass sie über neue oder abgeänderte Gebühren in «geeigneter Weise» informieren müssen. Häufig nehmen die Kunden deshalb gar nicht zur Kenntnis, dass Gebühren neu eingeführt oder abgeändert und ohne ihre Gegenreaktion automatisch ihrem Konto belastet werden. Bei der Raiffeisen (Ziff. 7) ist eine «geeigneter Weise» gemäss AGB, wenn dies sogar nur über Aushang in der Bankfiliale erfolgt.	Die Bank muss dafür sorgen, dass der Kunde Änderungen mit grösstmöglicher Wahrscheinlichkeit effektiv zur Kenntnis nimmt. Eine Mitteilung nur innerhalb des e-Banking-Rahmens reicht beispielsweise nicht aus. Der Kunde muss zusätzlich separat per Email oder Brief informiert werden.