

# Aufklärungs- und Informationspflichten der Bank

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2017/25**

Die Kunden warfen der Bank vor, sie im Rahmen eines Couponsinkassos nicht darüber informiert zu haben, dass die von ihnen zuhause aufbewahrten Anteilscheine eines Fonds hätten umgetauscht werden müssen. Dies führte dazu, dass die Anteile vom Immobilienfonds zwangsweise zurückbezahlt wurden. Dadurch entstand den Kunden ein Schaden in sechsstelliger Höhe, welche sie gegenüber der Bank geltend machten. Der Ombudsman konnte kein Fehlverhalten der Bank erkennen und deshalb auch nicht vermitteln.

Die anwaltlich vertretenen Kunden bewahrten seit vielen Jahren Anteilscheine eines bekannten schweizerischen Immobilienfonds, welche auf den Inhaber lauteten, in physischer Form bei sich zuhause auf. Sie reichten die Coupons dieser Anteilscheine jährlich am Schalter der Bank zum Inkasso und zur Gutschrift des Erlöses auf ein bei ihr geführtes Konto ein. Als sie dies Anfang 2017 wieder tun wollten, stellte sich heraus, dass ein Inkasso der Coupons nicht mehr möglich war. Aufgrund von Änderungen der Kollektivanlageverordnung hätten die Anteilscheine bis spätestens am 31. Dezember 2016 in Titel, welche auf den Namen lauten, umgetauscht werden müssen. Da diese Frist verstrichen war, wurden die entsprechenden Titel vom Fonds zwangsweise zum inneren Wert zurückbezahlt. Dieser war wesentlich tiefer als der Börsenwert, weshalb den Kunden ein Schaden in sechsstelliger Höhe erwuchs, den sie gegenüber der Bank geltend machten. Diese lehnte eine Schadenersatzpflicht ab, da die Anteilscheine von den Kunden zuhause und nicht in einem Kundendepot bei ihr aufbewahrt wurden. Sie habe deswegen lediglich die Funktion einer Inkassobeauftragten gehabt und nicht diejenige einer depotführenden Bank. Der Inkassoauftrag beschränke sich auf das sorgfältige Inkasso der Coupons und beinhalte keine weiteren Informationspflichten über die den Coupons zugrundeliegenden Wertpapiere.

Der Anwalt der Kunden war mit dieser Ansicht nicht einverstanden und bat den Ombudsman um Einleitung eines Vermittlungsverfahrens. Er war der Ansicht, dass die Bank im vorliegenden Fall eine Beratungs- und Aufklärungspflicht verletzt habe, da durch das regelmässig erfolgte Couponsinkasso zwischen den Kunden und der Bank ein besonderes Treueverhältnis entstanden sei. Er stützte diese Meinung auf die vom Schweizerischen Bundesgericht im Rahmen der vertraglichen Sorgfalts- und Treuepflicht der Bank bei der Abwicklung von Börsengeschäften entwickelte Rechtsprechung.

Der Ombudsman konnte diese Überlegungen nicht teilen. Gemäss der zitierten Rechtsprechung entsteht in der Regel keine Beratungspflicht der Bank, wenn ein Kunde im Rahmen von gezielten Weisungen zu kontorelevanten Verfügungen durch die unbedingte Auftragserteilung zu erkennen gibt, dass er Beratung und Aufklärung der Bank weder benötigt, noch wünscht. Eine solche Pflicht entsteht in solchen Fällen nur ausnahmsweise, wenn die Bank bei pflichtgemässer Aufmerksamkeit erkennen muss, dass der Kunde eine bestimmte, mit der Anlage verbundene Gefahr nicht erkennt oder wenn sich in der andauernden Geschäftsbeziehung ein besonderes Vertrauensverhältnis entwickelt hat, aus welchem der Kunde nach Treu und Glauben auch unaufgeforderte Beratung und Abmahnung erwarten darf.

Im Weiteren äusserte der Ombudsman Zweifel daran, ob die vom Anwalt der Kunden zitierte

Rechtsprechung auf den vorliegenden Fall überhaupt Anwendung finden würde. Es handelte sich beim beschriebenen Couponsinkasso seiner Meinung nach nicht um ein Anlagegeschäft, sondern effektiv um einen Inkassoauftrag, welcher weitgehend am Bankschalter abgewickelt wird und der mit weniger weit gehenden Pflichten verbunden ist. Schliesslich wies die Bank wohl zu Recht darauf hin, dass die Anteilscheine nicht in einem Kundendepot bei ihr verwahrt wurden. Wäre dies der Fall gewesen, hätte sie in der Funktion der Depotbank gegen Bezahlung der üblichen Depotgebühren sichergestellt, dass den Kunden die für die verwahrten Wertschriften wesentlichen Mitteilungen zukommen und sie rechtzeitig auf Änderungen wie die vorliegende reagieren können. Obschon der Ombudsman den Ärger der Kunden über den Verlust gut nachvollziehen konnte, war er der Ansicht, dass diese das Risiko aus der Selbstverwahrung der Anteilscheine selber tragen müssen. Es lag seiner Meinung nach kein Fehlverhalten der Bank vor, und ein Vermittlungsverfahren war aus den genannten Gründen nicht möglich.