

Auflösung von hängigen margenpflichtigen Fremdwährungstransaktionen

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2015/04**

Der Kunde hatte eine Transaktion in EUR gegen CHF hängig und dabei einen Stop-Loss für einen Betrag leicht über 1,20 CHF / EUR vereinbart. Knapp eine Minute nach der Bekanntgabe des SNB-Entscheids ist dieser Auftrag von der Bank zum Preis von 1,20 CHF / EUR ausgeführt und bestätigt worden, was für den Kunden zu einem kleinen Verlust geführt hat. In der Nacht vom 15. auf den 16. Januar 2015 hat die Bank den Preis für diese Transaktion aber von 1,20 CHF / EUR auf 0,9625 CHF / EUR korrigiert, was den Verlust für den Kunden von einem kleinen dreistelligen auf einen fünfstelligen Betrag in CHF vergrössert hat.

Der Kunde hatte eine Transaktion in EUR gegen CHF hängig und dabei einen Stop-Loss für einen Betrag leicht über 1,20 CHF / EUR vereinbart. Knapp eine Minute nach der Bekanntgabe des SNB-Entscheids ist dieser Auftrag von der Bank zum Preis von 1,20 CHF / EUR ausgeführt und bestätigt worden, was für den Kunden zu einem kleinen Verlust geführt hat. In der Nacht vom 15. auf den 16. Januar 2015 hat die Bank den Preis für diese Transaktion aber von 1,20 CHF / EUR auf 0,9625 CHF / EUR korrigiert, was den Verlust für den Kunden von einem kleinen dreistelligen auf einen fünfstelligen Betrag in CHF vergrössert hat. Die Bank hat gegenüber dem Kunden geltend gemacht, sie dürfe gestützt auf die von ihm per Mausklick akzeptierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen Preise für ausgeführte Transaktionen unter gewissen Bedingungen nachträglich anpassen, insbesondere dann, wenn diese in aussergewöhnlichen Marktverhältnissen nicht den tatsächlichen Marktpreisen entsprochen hätten. Der Stop-Loss-Auftrag habe mangels Liquidität nicht zum vereinbarten Preis im Markt platziert werden können. Sie habe den Preis deshalb auf einen Durchschnittspreis korrigiert, der von ihr während des fraglichen Zeitraums tatsächlich auf dem Markt erzielt werden konnte. Der Kunde ist darauf an den Ombudsman gelangt und hat geltend gemacht, dass die Limite des Stop-Loss-Auftrags leicht über 1,20 CHF gesetzt gewesen sei und dieser von der Bank zeitlich noch hätte ausgeführt werden können, als der SNB-Entscheid im Markt noch nicht bekannt gewesen sei. Zudem würden diverse anerkannte Informationsplattformen während der fraglichen Zeit abgewickelte Transaktionen zu weit besseren Preisen zeigen. Im Übrigen sei die Bank als Selbstkontrahentin aufgetreten und müsse somit das Risiko selber tragen, dass sie die Transaktion zu diesem Preis im Markt nicht habe weitergeben können. Eine nachträgliche Anpassung des dem Kunden bestätigten Preises sei deshalb nicht möglich. Schliesslich habe die Bank auf ihrer Webseite die Liquidität bis zu einem bestimmten Transaktionsvolumen versprochen.

Der Ombudsman hat darauf bei der Bank interveniert. Diese hat daran festgehalten, dass es ihr mangels Liquidität nicht möglich gewesen sei, den Stop-Loss-Auftrag zum vereinbarten Preis auszuführen. Der Kurs sei am fraglichen Zeitpunkt von einem Niveau deutlich über dem gesetzten Preis direkt deutlich unter 1,20 CHF pro EUR gefallen. Bei den auf den anerkannten Informationsplattformen gezeigten Transaktionen habe es sich um kleine Volumina gehandelt, der Markt habe die für die Durchführung der hängigen Transaktionen nötigen Volumina nicht aufgenommen. Die Bank habe deshalb grosse Mengen EUR zu den bestmöglichen Preisen verkauft und den Kunden für bestimmte Zeitperioden Durchschnittskurse verrechnet resp. die fälschlicherweise zu höheren Preisen bestätigten Abschlüsse nachträglich auf diese Preise korrigiert.

Dazu sei sie aufgrund ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen ohne Weiteres berechtigt. Sie habe den Kunden nie unbeschränkte Liquidität garantiert. Die entsprechenden Passagen auf ihrer Webseite, auf welche sich der Kunde berufe, seien zwar auch von der Bankenaufsichtsbehörde ihrer ausländischen Muttergesellschaft beanstandet worden, dies betreffe sie als eigenständige schweizerische Tochtergesellschaft aber nicht, da diese Aufsichtsbehörde für sie nicht zuständig sei und die entsprechenden Feststellungen aufgrund des für ihre Muttergesellschaft anwendbaren Aufsichtsrechts erfolgt seien. Dass die entsprechenden Passagen zwischenzeitlich entfernt resp. geändert worden seien, sei im Zug einer generellen Überarbeitung ihres Marketingmaterials erfolgt und habe mit dieser Entscheidung, mit der die Bank im Übrigen nicht einig gehe, nichts zu tun. Die Bank hat sich geweigert, dem Kunden im Rahmen des Ombudsverfahrens entgegenzukommen.

Der Ombudsman hat die Haltung der Bank bedauert, musste aber das Vermittlungsverfahren wegen Aussichtslosigkeit einstellen. Die unterschiedlichen Aussagen in Bezug auf die Marktverhältnisse nach dem SNB-Entscheid vom 15. Januar 2015 können nicht im Rahmen des Ombudsverfahrens geklärt werden, da der Ombudsman als neutraler Vermittler die Glaubwürdigkeit der Parteien respektieren muss und keine mit umfangreichen Untersuchungen verbundenen formellen Beweisverfahren durchführt. Obschon klar ist, dass der Entscheid der Aufsichtsbehörde der ausländischen Muttergesellschaft der Bank nicht unmittelbar auf die schweizerische Tochtergesellschaft anwendbar ist, vertritt der Ombudsman die Meinung, die entsprechenden Erwägungen hätten im Vermittlungsverfahren durchaus berücksichtigt werden sollen. Die Bank, welche sich vorliegend auf ihre AGB stützt, in welchen ihr sehr weitgehende Rechte eingeräumt werden, sollte auf ihrer Webseite oder in Werbe- und Marketingmaterial keine Aussagen machen, welche nicht klar im Einklang mit den vertraglichen Bestimmungen sind. Der Ombudsman musste es dabei belassen, diese Einschätzung mit seinem Abschlusschreiben den Parteien bekannt zu geben.