

Auftrag falsch ausgeführt? Schaden?

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2009/10**

Die Kundin erteilte der Bank schriftlich den Auftrag, sämtliche Wertschriften an eine andere Bank zu transferieren. Gemäss Bank soll die Kundin den Auftrag telefonisch abgeändert und die Bank mit dem Verkauf der Titel und dem Transfer des Erlöses beauftragt haben. Die Kundin bestritt den Inhalt des Telefongesprächs. Sie verlangte, dass die Bank die Transaktionen rückgängig mache und die Titel übertrage.

Der Ombudsman kann im Regelfall nicht klären, was zwischen Kunde und Bank im Rahmen eines persönlichen Gesprächs oder anlässlich eines Telefonats besprochen wurde. Wenn sich die Aussagen der Parteien widersprechen und sich die Widersprüche nicht auflösen lassen, muss er das Verfahren beenden und den Kunden an den Richter verweisen. Dieser kann aufgrund der ihm eingeräumten Kompetenzen ein Beweisverfahren durchführen und entscheiden, wer Recht hat. Steht fest, dass die Bank einen Auftrag nicht korrekt ausgeführt hat, muss sie den Kunden entweder so stellen, wie wenn der Auftrag richtig ausgeführt worden wäre, oder den erlittenen Schaden ersetzen. Im vorliegenden Fall konnte jedoch eine Lösung gefunden werden, ohne dass richterlich entschieden werden musste, welcher Auftrag nun genau erteilt worden war. Aufgrund der in der Zwischenzeit gesunkenen Börsenkurse stellte der Ombudsman nämlich fest, dass der Verkauf der Titel der Kundin zum Vorteil gereicht hatte, indem der überwiesene Verkaufserlös mehr als genügte, um sämtliche Titel wieder ohne Verlust kaufen zu können. Folglich war der Kundin selbst unter der Annahme, die Bank habe den Auftrag falsch ausgeführt, kein Schaden entstanden. Die Kundin bedankte sich für die Aufklärung und war – wenig überraschend – nicht mehr an einer Fortsetzung des Verfahrens interessiert.