

# Auszahlung des Pensionskassenguthabens und Anlage desselben bei der Bank: Bestimmung des Risikoprofils durch Fragebogen

Thema: **Anlageberatung** Fallnummer: **2011/02**

Der Kunde liess sich sein Pensionskassengeld auszahlen. Zusammen mit seinen anderen Ersparnissen ergab sich ein Anlagevermögen von rund CHF 500'000. Er liess sich von der Bank beraten. Diese ermittelte vorerst das Anlegerprofil, indem sie den Kunden einen standardisierten Test ausfüllen und ihn 12 Fragen beantworten liess. Der Test ergab eine mässige Risikoneigung. Es wurde dem Kunden eine einkommensorientierte Strategie empfohlen. Die Bank riet zu einer Cashposition von CHF 100'000. CHF 250'000 sollten in CHF-Obligationen, CHF 75'000 (= EUR 50'000) in zwei EUR-Obligationen und CHF 75'000 in zwei auf Aktien basierten strukturierten Produkten angelegt werden. Aufgrund der Turbulenzen an den Aktienmärkten musste der Kunde bei Fälligkeit der beiden strukturierten Produkte Aktien mit einem damals aktuellen Wert von CHF 42'000 übernehmen. Und da auch der EUR an Wert verlor, ergab sich ein (Buch-)Verlust von insgesamt rund CHF 48'000, für welchen er die Bank haftbar machte. Er war der Meinung, die Bank habe ihm Produkte mit einem zu hohen Risiko empfohlen, müsse er doch mit dem bei der Bank liegenden Vermögen und der AHV seinen Lebensunterhalt bis zum Lebensende finanzieren.

Die Bank war der Meinung, der von ihr unterbreitete Anlagevorschlag habe dem ermittelten Anleger- oder Risikoprofil entsprochen. Mit einem Absturz der Aktienmärkte und einer derartigen Erstarkung des Frankens habe man im Zeitpunkt der Raterteilung nicht rechnen müssen, weshalb sie für die Verluste nicht verantwortlich gemacht werden könne.

Der Anlagevorschlag der Bank entsprach auch nach Meinung des Ombudsmann einer einkommensorientierten Strategie. So waren CHF 425'000 in Schweizer Franken und CHF 75'000 (= 15%) in Fremdwährungen investiert. Oder CHF 425'000 waren in Kontoguthaben und Obligationen und CHF 75'000 in Werte mit dem Risiko von Aktien angelegt. Dass der Kunde einen Verlust von rund 10% erlitt, war primär dem Umstand zuzuschreiben, dass sich gleichzeitig sowohl ein massives Fremdwährungs- wie auch ein starkes Aktienrisiko verwirklichten.

Angesichts des Umstandes, dass es sich bei den bei der Bank deponierten Werten um die Altersvorsorge des Kunden handelte, stellte sich aber doch die Frage, ob eine einkommensorientierte Strategie, also eine Strategie mit moderatem Risiko, den Möglichkeiten und den Bedürfnissen des Kunden entsprach. Eine Analyse des von der Bank zur Bestimmung des Risikoprofils verwendeten Fragebogens zeigte Folgendes: Der Kunde musste 12 Fragen beantworten. Zu jeder Frage waren verschiedene Antworten vorgegeben. Jede Antwort war (für den Kunden nicht sichtbar) mit einer bestimmten Punktzahl versehen. Das Gesamttotal der Punkte diente dann der Einordnung des Kunden in ein bestimmtes Risikoprofil, im vorliegenden Fall in ein solches mit mässiger Risikoneigung.

Es wurden durchaus sinnvolle und auch aussagekräftige Fragen gestellt. Allerdings wurden die

verschiedenen Antworten stark unterschiedlich gewichtet. Das heisst, dass bei einer Frage – je nach Antwort – zwischen 0 und maximal 5 Punkte erzielt werden konnten, während bei einer anderen Frage aber 0 bis 45 Punkte möglich waren. Es leuchtet daher sofort ein, dass eine nicht adäquate Antwort (man muss bedenken, dass sich der Kunde bei jeder Frage für eine vorgegebene Antwort entscheiden musste, so dass durchaus die Möglichkeit bestand, dass eine eigene Formulierung der Antwort zu einem anderen Ergebnis hätte führen können) bei der einen Frage einen viel grösseren Einfluss auf das Ergebnis hatte als bei einer anderen. Nach Meinung des Ombudsmann wurde mit den Fragen primär die Risikoneigung des Kunden zu eruieren versucht (8 Fragen), während auf die persönliche Situation und Risikofähigkeit nur rudimentär (mit 4 Fragen) eingegangen wurde. Der Ombudsmann war aber doch der Meinung, dass es sich beim verwendeten Fragebogen durchaus um ein taugliches Mittel zur Eruierung des Anleger- oder Risikoprofils des Kunden handelt.

Ein Vorbehalt schien dem Ombudsmann dennoch angebracht: Ein Fragebogen allein kann nie die ganze Wahrheit erzählen, weshalb für die Ermittlung des Profils nicht allein auf das Ergebnis des Fragebogens abgestellt werden sollte. Vielmehr sollten die Antworten des Kunden vor einer definitiven Entscheidung auf Plausibilität überprüft werden. Die Bank wollte z.B. eruieren, wie sich der Kunde entscheidet, wenn er zwischen einer Anlage mit einem sicheren Ertrag und sehr kleinem Kapitalrisiko und einer Anlage mit einem höheren, allerdings nicht garantierten und schwankungsanfälligen Ertrag mit höherem Kapitalrisiko wählen kann. Die Bank legte dem Kunden drei Beispiele vor. Bei jedem Beispiel musste er sich für die sichere oder die risikoreichere Variante entscheiden. Bei den ersten beiden Beispielen entschied sich der Kunde für die sichere Variante. Beim Beispiel mit dem höchsten Risiko kreuzte er jedoch die risikoreiche Variante an. Solches Kundenverhalten ist widersprüchlich. Wären die Antworten des Kunden auf Plausibilität überprüft worden, wäre der Widerspruch aufgefallen. In einem Gespräch hätte geklärt werden können, was der Kunde effektiv wollte. Hätte er sich beim 3. Beispiel – was angesichts des Umstandes, dass es sich um seine gesamten Ersparnisse handelte, naheliegend ist – unentschieden und ebenfalls die risikolose Variante gewählt, dann hätte die Gesamtpunktzahl genau der Grenze zwischen tiefster und moderater Risikoneigung entsprochen.

Der Ombudsmann wollte der Bank deswegen jedoch aus zwei Gründen keinen Vorwurf machen: Einerseits hatte sich der Kunde noch bei zwei weiteren Fragen zu einem gewissen Risiko bekannt, weshalb die Schlussfolgerung, der Kunde habe ein moderates Risiko eingehen wollen, nicht unbedingt als falsch erschien. Und zum anderen waren die Fragen und Antworten klar und deutlich formuliert. Sie konnten nicht missverstanden werden. Wenn sich ein Kunde bei dieser Ausgangslage für ein Risiko entscheidet, sollte sich die Bank auf die Aussagen des Kunden verlassen können.