

Automatische Kreditgewährung nach Fehler bei der Eingabe einer Börsentransaktion

Thema: **Übrige Kredite** Fallnummer: **2022/15**

Der Kunde wollte per E-Banking für 50 000 USD einen bestimmten Exchange Traded Fund (ETF) kaufen. Versehentlich gab er den Kauf von 50 000 Einheiten des Fund ein, was zu einem Transaktionsvolumen in Millionenhöhe führte, für welches kein entsprechendes Guthaben vorhanden war. Die Transaktion wurde vom System automatisch abgewickelt. Auf der Basis des Belehnungswerts seines bisherigen Portfolios und des erworbenen ETF wurde ihm gestützt auf eine bestehende Kreditdokumentation stillschweigend ein umfangreicher Wertschriftenkredit gewährt. Bei der Rückabwicklung der Transaktion nach Entdeckung des Irrtums entstand dem Kunden ein Schaden wegen Kursdifferenzen und der Stempelsteuer. Er verlangte von der Bank eine Beteiligung am Schaden, was diese ablehnte. Im Ombudsverfahren war sie schliesslich bereit, knapp 30 % des Schadens zu übernehmen.

Der Kunde anerkannte, dass er einen Eingabefehler gemacht hatte, war jedoch sehr erstaunt, dass dieser nicht erkannt und die Transaktion unter Gewährung eines so hohen Lombardkredits automatisch abgewickelt wurde. Er war sich bewusst, dass er einen Kreditvertrag und eine Pfandbestellung unterzeichnet hatte und nahm gemäss seiner Darstellung gelegentlich Wertschriftenkredite in der Höhe von 50 000 USD bis 100 000 USD in Anspruch, deren Laufzeit und Zinssatz er jeweils vorgängig mit seinem Kundenberater aushandelte. Der aufgrund des Eingabefehlers resultierende Transaktionswert überstieg den Wert seines bisherigen Portfolios wesentlich. Der beanspruchte Kredit betrug ein Vielfaches der von ihm bis anhin beanspruchten Limiten.

Gegenüber der Bank vertrat der Kunde die Ansicht, die Transaktion hätte mangels Guthaben nicht automatisch abgewickelt werden dürfen. Selbst nach Unterzeichnung der Standard-Kreditdokumentation müsse er nicht damit rechnen, über eine Kreditlimite in der vorliegenden Grössenordnung zu verfügen und Transaktionen tätigen zu können, welche zu einer derart grossen stillschweigenden Kreditgewährung führten. Dies würde einen Kunden einem unerwarteten Risiko aussetzen, da damit das Profil eines Portfolios wegen eines einfachen Eingabefehlers völlig verändert würde. Die Bank lehnte ein Entgegenkommen ab und vertrat die Ansicht, der Kundenauftrag habe aufgrund der bestehenden vertraglichen Dokumentation ohne Weiteres so ausgeführt werden dürfen. In der Korrespondenz zwischen dem Kunden und der Bank war erkennbar, dass die Geschäftsbeziehung grundsätzlich sehr gut war und von beiden Parteien ausserordentlich geschätzt wurde. Trotzdem konnten sie keine Einigung finden, sodass der Kunde den Fall dem Ombudsman vorlegte.

Der Ombudsman konnte die Überraschung des Kunden über die automatische Abwicklung der Transaktion nachvollziehen. Es wurden ihm innert kurzer Zeit von zwei sehr unterschiedlichen Kunden zwei gleichartige Fälle eingereicht. Er bat deshalb die Bank, die Angelegenheit noch einmal zu prüfen. Neben den vom Kunden bereits vorgelegten Argumenten äusserte er Bedenken zum Konzentrationsrisiko, welches dadurch entstanden war, dass der erworbene ETF einen sehr grossen Anteil am belehnten Wertschriftenportfolio umfasste, was bei einer Kreditgewährung seiner Ansicht nach hätte berücksichtigt werden müssen. Zudem stellte sich dem Ombudsman die Frage, ob die auch bei reinen Execution-only-Beziehungen von der Rechtsprechung in Ausnahmefällen angenommenen Warn- und Aufklärungspflichten der Bank bei der Programmierung des E-Banking-Systems, mit welchem der Kunde den fehlerhaften Auftrag erteilt hatte, hätten berücksichtigt werden müssen.

In ihrer umfangreichen Stellungnahme an den Ombudsman wehrte sich die Bank sehr heftig gegen die vorgebrachten Bedenken und wies diese Argumente allesamt zurück. Gemäss ihrer Darstellung war der Kunde ein erfahrener Investor und hatte als regelmässiger Nutzer ein gutes Verständnis der E-Banking-Plattform. Er musste bei der Eingabe der Transaktion mehrere Kontrollschritte durchgehen und hätte die Möglichkeit gehabt, die Grössenordnung anzusehen und ein Dokument mit sämtlichen relevanten Informationen herunterzuladen, was er nicht getan habe. Ein Auftraggeber müsse in einer solchen Situation damit rechnen, dass das System die Transaktion aufgrund der eingegebenen Daten automatisch ausführt und ein solcher Irrtum für die Bank nicht erkennbar sei. Er müsse deshalb die Verantwortung für die Fehleingabe selbst übernehmen.

Die unterzeichnete Kreditdokumentation ermögliche es einem Kunden, durch die Eingabe einer bestimmten Transaktion Kredit zu beanspruchen, welcher ihm von der Bank mit der Ausführung derselben stillschweigend gewährt werden dürfe. Die Kreditgewährung sei im Einklang mit der vom Kunden unterzeichneten vertraglichen Regelung erfolgt, da der erforderliche Belehnungswert vorhanden gewesen sei. Es habe zudem eine klassische Execution-only-Beziehung bestanden, bei der die Bank keinerlei Beratungs-, Warn- oder Überwachungspflichten habe, weder zivilrechtlich noch auf der Grundlage des Finanzdienstleistungsgesetzes. Dies gehe auch aus der E-Banking-Vereinbarung so hervor. Die Nichtausführung der eingegebenen Transaktion hätte eine Verletzung der bestehenden Verträge dargestellt und ein Risiko für die Bank bedeutet, wenn diese von ihm tatsächlich so gewollt gewesen wäre.

Die Bank bedauerte die entstandene Situation, sah aber keinerlei Pflichtverletzungen und keine rechtliche Grundlage für einen Schadenersatz. Aus Kulanzgründen und auf der Grundlage der langjährigen, sehr geschätzten Kundenbeziehung entschloss sich die Bank trotzdem, knapp 30 % des Schadens zu übernehmen. Die Position der Bank wurde sehr umfassend begründet. Obschon die Bedenken des Kunden verständlich waren und gewisse Argumente weiter hätten hinterfragt werden können, empfahl der Ombudsman dem Kunden die Annahme der Offerte. Dieser folgte der Empfehlung, so dass die Auseinandersetzung auf dieser Basis erledigt werden konnte.