

Automatischer Verkauf von Optionen am letzten Handelstag

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2008/14**

Der Kunde tätigt praktisch täglich Börsengeschäfte, für welche er das Electronic-Banking der Bank benutzt. In seinem Depot befanden sich auch Warrants. Diese wurden am Verfalltag von der Bank bestens verkauft. Der Kunde war der Meinung, die Bank hätte vor dem Verkauf seine Weisung einholen sollen. Es sei ihm ein Schaden entstanden, weil er die Titel am Nachmittag desselben Tages besser hätte verkaufen können.

Auf die Bankbeziehung gelangen einerseits die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und weitere spezielle Vertragsunterlagen zur Anwendung. Bevor der Kunde den Handel via Electronic-Banking aufnehmen kann, muss er am Bildschirm sein Kundenprofil erfassen. In einer Rubrik „Warrants-Verfall-Management (WVM)“ kann er wählen, wie er beim Verfall von Warrants vorgehen will. Bei einem Klick auf das betreffende Feld öffnet sich ein Fenster, in welchem beschrieben ist, welche Möglichkeiten dem Kunden offenstehen. Er kann wählen, ob er sich selbst um den Warrant kümmern oder der Bank den generellen Auftrag erteilen will, auslaufende Warrants am letzten Handelstag zu verkaufen. Letztere Variante ist vorgesehen, wenn der Kunde das betreffende Feld nicht ändert. Er kann einen einmal getroffenen Entscheid jederzeit korrigieren. Der Kunde hatte dieses Feld unbestrittenermassen nicht geändert, so dass die Bank die Titel routinemässig verkaufte. Der Kunde bemängelte, in den schriftlichen Vertragsunterlagen werde weder auf das elektronisch zu erfassende Kundenprofil noch das WVM hingewiesen, geschweige denn Letzteres erklärt.

Rund 14 Tage vor dem Verfall eines Warrants wird im elektronischen Depotauszug in einer speziellen Rubrik auf den Verfall hingewiesen. Der Text enthält auch den Hinweis, dass die Bank gemäss den vom Kunden im WVM erfassten Instruktionen vorgehen werde. Dieser Hinweis wird so lange angezeigt, bis er vom Kunden quittiert wird.

Der Kunde hatte unbestrittenermassen quittiert. Er war jedoch der Meinung, sein Vertrag mit der Bank sage nichts davon, dass wichtige Meldungen nur im Online-Depotauszug und nur in dieser speziellen Rubrik, in welcher die verschiedensten Mitteilungen, u.a. auch Werbung für neue Produkte und andere belanglose Informationen, übermittelt würden. Da er sein System zudem meist mehrmals täglich aufstarte, habe er sich so an die dort erscheinenden Mitteilungen gewöhnt, dass er sie nicht mehr speziell beachte. Wahrscheinlich habe er auch die hier in Frage stehende Mitteilung übersehen und sie wohl zusammen mit einer anderen Mitteilung unbewusst quittiert. Er habe nicht erwarten müssen, dass wichtige persönliche Mitteilungen an der Stelle, welche für allerlei belanglose Informationen vorgesehen sei, erscheinen würden. Zudem habe das Fact-Sheet für den betreffenden Warrant eine automatische Barabgeltung vorgesehen, so dass gar kein Verkauf notwendig gewesen wäre. Er verlangte, dass ihm die Bank die Differenz zwischen dem Verkaufserlös und der nur unwesentlich höheren Barabgeltung ersetze.

Der Ombudsman wollte diese Forderung nicht unterstützen. Er schloss sich der Auffassung der Bank an, dass das Verfahren zur Registrierung des Kundenprofils übersichtlich dargestellt und leicht zu „bedienen“ ist, kann sich doch der Kunde bei den meisten Feldern mittels einfachem Klick die möglichen Varianten anzeigen lassen und die ihm zusagende auswählen. Ist er unsicher, kann er über eine Helpfunktion weitere Erklärungen abrufen. Genügen ihm auch diese Angaben nicht, kann er über

die ebenfalls aufgeführte Telefonnummer mit einer sachkundigen Person in Verbindung treten. Der Ombudsman sieht nicht, was die Bank hätte anders machen können.

Der Einwand, in den schriftlichen Unterlagen sei nicht auf das Kundenprofil verwiesen, hilft dem Kunden nicht weiter. Nach Meinung des Ombudsman muss es genügen, wenn der Kunde vor der erstmaligen Benutzung eines elektronischen Mediums auf die wesentlichen Bestimmungen und Bedingungen aufmerksam gemacht wird. Will er diese Bedingungen nicht akzeptieren, muss er reagieren, den Kontakt mit der Bank aufnehmen und versuchen, die Differenzen zu bereinigen. Er verhält sich widersprüchlich, wenn er einerseits durch Anklicken des entsprechenden Buttons zu verstehen gibt, er sei mit den Bedingungen einverstanden, und später behauptet, er habe diese nicht verstanden.

Wie eingangs erwähnt, hat die Bank bezüglich des WVM vorgesehen, Warrants am letzten Handelstag zu verkaufen. Die Bank erklärte, sie habe diesen Weg gewählt, weil viele Warrants am Verfalltag eine Aktion des Inhabers verlangen würden. Mit dem Verkauf über die Börse sei einerseits sichergestellt, dass der Kunde den Marktwert erhalte. Andererseits werde dadurch vermieden, dass ein an und für sich werthaltiger Warrant verfalle, weil der Inhaber die entsprechenden Weisungen nicht erteilt habe. Die Bank bestätigte ferner, dass sie immer gleich vorgehe, womit eine Manipulation ausgeschlossen werden könne. Der Ombudsman ist der Meinung, dass die von der Bank getroffene Lösung Sinn macht, weil sie für die weit überwiegende Zahl der Warrants die Interessen des Kunden wahrt. Das Vorgehen ist deshalb nicht zu beanstanden, auch wenn im konkreten Fall ein anderes Vorgehen für den Kunden zu einem leicht besseren Ergebnis geführt hätte.

Auch die Argumentation, er habe nicht damit rechnen müssen, dass im elektronischen Depotauszug in einer Randnotiz eine wichtige ihn betreffende Mitteilung erscheine, überzeugt nicht. Zwar ist richtig, dass die Bank am betreffenden Ort Mitteilungen verschiedenster Art kommuniziert. Gemeinsam ist aber allen Mitteilungen, dass sie im Zusammenhang mit der Börse oder dem Handel von Wertpapieren stehen. Meist betreffen sie Titel, welche der Kunde im Depot hält. Aus diesem Grund darf von einem Benutzer eines elektronischen Handelssystems erwartet werden, dass er neue Meldungen liest und sie daraufhin überprüft, ob sie für ihn von Relevanz sind. Genauso wenig, wie sich ein Kunde, welcher mit der Bank auf schriftlichem Weg kommuniziert, sich mit der Behauptung rechtfertigen kann, er habe ein Schreiben der Bank nicht gelesen, muss diese Einrede einem Kunden verwehrt bleiben, welcher sich für den elektronischen Weg entschieden hat und welchem die Bank eine Mitteilung auf eben diesem Weg zukommen lässt.

Es kann an dieser Stelle nur einmal mehr betont werden: Der Kunde ist verpflichtet, ihm auf üblichem Weg zugehende Mitteilungen zu lesen und zu reklamieren, wenn er damit nicht einverstanden ist. Unterlässt er dies, so muss er sich deren Inhalt entgegenhalten lassen.