

Börsenauftrag: nach Meinung des Kunden falsch ausgeführt

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2007/02**

Der Kunde plante einen längeren Auslandsaufenthalt. Da er der Börsenlage nicht traute, beauftragte er die Bank telefonisch, sämtliche Aktien zu verkaufen, sofern sich der Börsenindex um 5% ermässigen sollte. Als der Kunde nach der Rückkehr sein Depot kontrollierte, stellte er fest, dass die Bank fünf Titel verkauft hatte, sich die anderen Aktien aber noch im Depot befanden. Dies überraschte ihn, weil der Index seiner Meinung nach die Bandbreite von 5% nie unterschritten hatte. Er reklamierte sofort bei der Bank und verlangte die „Rückabwicklung“ der Verkäufe. Die Bank widersetzte sich und führte aus, er habe den Auftrag erteilt, bei allen Titeln eine „Stop-Loss-Limite“ von 5% zu setzen. Dies habe zu einem Verkauf derjenigen Titel geführt, bei welchen sich der Kurs um 5% ermässigte. Zudem sei es gar nicht möglich, einen Auftrag in der vom Kunden behaupteten Form zu erfassen. Die Bank war deshalb nicht bereit, auf die Angelegenheit zurückzukommen. In den nachfolgenden direkten Gesprächen zwischen den Parteien konnten keine Fortschritte erzielt werden: Der Kunde verlangte immer wieder die „Rückabwicklung“, was die Bank jeweils sofort zurückwies und erklärte, es sei dem Kunden unbenommen, die Titel zurückzukaufen. Sie behauptete, sie habe den Kunden im Verlaufe eines Telefonats darauf aufmerksam gemacht, dass die Titel in jenem Zeitpunkt zu einem Kurs hätten zurückgekauft werden können, welcher unter dem beim Verkauf abgerechneten Kurs lag. Er habe aber nie einen entsprechenden Auftrag erteilt.

Da der Auftrag zur Erfassung der Limite telefonisch erteilt worden war und es keine Aufzeichnung des Gesprächs gab, konnte auch der Ombudsman nicht eruieren, was tatsächlich besprochen und vereinbart worden war. Dieser Frage wurde aber aus folgendem Grund nicht weiter nachgegangen: Die Bank behauptete, es wäre nach dem Verkauf der Titel möglich gewesen, diese zu einem günstigeren Kurs wieder zu kaufen, so dass für den Kunden nicht nur kein Schaden, sondern sogar ein Gewinn entstanden wäre. Sie habe den Kunden im Verlaufe eines Telefongesprächs auf diesen Umstand aufmerksam gemacht. Der Kunde habe aber nie einen entsprechenden Auftrag erteilt. Der Kunde bestritt diese Ausführungen insofern vehement, als er in Abrede stellte, je von der Bank auf die Möglichkeit eines günstigeren Rückkaufs aufmerksam gemacht worden zu sein. Er reichte zum Beweis einerseits die von seinem Telefonanbieter erstellte Zusammenstellung der Telefongespräche ein. Daraus ergab sich, dass das Gespräch, in welchem die Bank den Kunden auf die günstige Kaufgelegenheit aufmerksam gemacht haben will, lediglich 44 Sekunden gedauert hatte. Der Kunde erklärte die kurze Dauer mit dem Umstand, dass er sich im Auto und auf dem Weg zu einer für ihn sehr wichtigen Besprechung befunden habe. Er habe daher nicht sprechen wollen und das Gespräch mit der Bemerkung beendet, er werde am Folgetag zurückrufen. Zum Zweiten meinte er, er sei doch nicht dumm. Wenn ihm die Bank mitgeteilt hätte, dass er mit dem Rückkauf der Titel sogar noch einen kleinen Gewinn erzielen könne, es dafür aber eines Auftrags von ihm bedürfe, dann hätte er diesen Auftrag doch sofort erteilt, zumal damit die Angelegenheit ja aus der Welt geschafft worden wäre.

In der Diskussion mit der Bank wies der Ombudsman zusätzlich darauf hin, dass man sich fragen könne, ob es überhaupt noch eines expliziten Auftrags des Kunden bedurft hätte, habe dieser doch seit Anbeginn der Diskussionen immer wieder und unmissverständlich zu verstehen gegeben, was er wollte: Er verlangte, dass die verkauften Titel, ohne Kostenfolge für ihn, wieder in sein Depot

eingebucht werden. Mit dem Rückkauf der Titel wäre nicht nur dieses Ergebnis erreicht worden. Die Angelegenheit hätte auch ohne Verlust für die Beteiligten erledigt werden können.

Die Bank widersetzte sich einer Lösung mit eher formalistischen Argumenten, indem sie erklärte, der Kunde habe immer ein Storno (Rückabwicklung) verlangt. Da sie aber den Auftrag des Kunden korrekt ausgeführt habe, sei ein Storno nicht möglich gewesen. Es hätte einen neuen Auftrags bedurft. Zudem war sie der Meinung, es könnte ihr auch dann kein Vorwurf gemacht werden, wenn sie den Kunden nicht auf die günstige Rückkaufsmöglichkeit aufmerksam gemacht hätte, da keine Pflicht dazu bestanden habe. Ferner wies sie auf einige Aussagen des Kunden hin, welche dieser vor Einleitung des Vermittlungsverfahrens in an die Bank gerichteten Schreiben gemacht hatte und welche die Interpretation, dass sich (auch) der Kunde stur, formalistisch und unkooperativ verhalten hatte, als nicht abwegig erscheinen liessen. Dem Bankenombudsman blieb zum Schluss nur die Erkenntnis, dass sich die Angelegenheit bereits im Vorfeld problemlos und ohne Schaden hätte bereinigen lassen, wenn sich die Parteien weniger darauf versteift hätten, wer denn nun Recht hat, sondern den Blickwinkel geöffnet und die klar und offen vor ihnen liegende (oder in die Augen springende) Chance nicht hätten vorbeiziehen lassen.