

Devisengeschäfte telefonisch

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2015/02**

Der Kunde wollte am 15. Januar 2015 die Gelegenheit des günstigen EUR-Kurses nutzen und hat kurz vor 11 Uhr am Morgen der Bank telefoniert, um EUR zu kaufen. Die Mitarbeiterin konnte zu diesem Zeitpunkt zunächst keinen Kurs feststellen und hat etwas später einen Kurs von 1,0381 CHF eruiert. Sie hat den Kunden darauf aufmerksam gemacht, dass es bei der effektiven Durchführung der Transaktion aufgrund der unberechenbaren Marktverhältnisse zu Differenzen kommen könne. Der Kunde hat die Transaktion darauf in Auftrag gegeben. Sein Verständnis war, dass es – wenn überhaupt – nur geringfügige Differenzen geben könne. Die Transaktion ist dann aber definitiv mit einem Kurs von 1,14 CHF abgerechnet worden.

Der Kunde wollte am 15. Januar 2015 die Gelegenheit des günstigen EUR-Kurses nutzen und hat kurz vor 11 Uhr am Morgen der Bank telefoniert, um EUR zu kaufen. Die Mitarbeiterin konnte zu diesem Zeitpunkt zunächst keinen Kurs feststellen und hat etwas später einen Kurs von 1,0381 CHF eruiert. Sie hat den Kunden darauf aufmerksam gemacht, dass es bei der effektiven Durchführung der Transaktion aufgrund der unberechenbaren Marktverhältnisse zu Differenzen kommen könne. Der Kunde hat die Transaktion darauf in Auftrag gegeben. Sein Verständnis war, dass es – wenn überhaupt – nur geringfügige Differenzen geben könne. Die Transaktion ist dann aber definitiv mit einem Kurs von 1,14 CHF abgerechnet worden. Er hat diesen Kurs nicht akzeptiert und den Ombudsman angerufen, nachdem er mit der Bank keine Lösung finden konnte. Die Bank hat gegenüber dem Ombudsman erklärt, der Kunde sei im erwähnten Telefongespräch im Detail darüber aufgeklärt worden, dass die Transaktion aufgrund der Marktturbulenzen nicht wie üblich durchgeführt werden könne und mit erheblichen Kursabweichungen zu den indikativ angegebenen 1,0381 CHF zu rechnen sei. Der Kunde habe dieses Risiko auf sich genommen. Sie sei deshalb nicht bereit, dem Kunden entgegenzukommen. Der Ombudsman konnte zwar die Verärgerung des Kunden nachvollziehen, musste aber das Vermittlungsverfahren erfolglos schliessen. Es war zwischen den Parteien im Einzelnen umstritten, was telefonisch genau besprochen worden war. Diese Differenzen können im Rahmen des Vermittlungsverfahrens nicht geklärt werden. Der Kunde hat zwar zugestanden, dass er auf mögliche Kursdifferenzen aufmerksam gemacht worden sei, hat aber gemäss seiner Darstellung nicht damit gerechnet, dass diese so gross ausfallen können. Die Bank hat gegenüber dem Ombudsman die schon direkt gegenüber dem Kunden eingenommene Haltung bestätigt und war nicht bereit, diesem entgegenzukommen.