

Optionen: falsche Ausführung eines Auftrags; was wurde bezüglich der Korrektur besprochen?

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2009/15**

Der Kunde erteilte der Bank den Auftrag, 500 Put-Optionen zu schreiben. Die Bank schrieb stattdessen 5'000 Optionen. Dass der Auftrag falsch ausgeführt wurde, stellte der Kunde fest, als ihm die Bank zwei Tage später telefonisch mitteilte, die Optionen müssten sofort glattgestellt werden, da sich das Konto mit beinahe CHF 1 Mio. im Minus befinde. Der überraschte Kunde wies darauf hin, dass dies nicht sein könne, da er nur einen auf 500 Optionen lautenden Auftrag erteilt habe. Er behauptete, gegenüber der Bank erklärt zu haben, dass ihn diese falsche Auftragsausführung nichts angehe, die Bank solle seinen Auftrag richtig erledigen. Die Bank erklärte vorerst, der Kunde habe einen Auftrag über 5'000 Optionen erteilt. Im Verlaufe der Diskussion am Telefon sei man aber übereingekommen, die gesamten 5'000 Optionen glattzustellen.

Am Nachmittag desselben Tages suchte der Kunde die Bank auf. Er verlangte Klarheit, welche er nur zum Teil erhielt. Die Optionen wurden glattgestellt; der bei der Glattstellung auf den 500 Optionen angefallene Verlust von rund CHF 55'000.- wurde ihm belastet. Gegen die Glattstellung „seiner“ Optionen und die Belastung des Verlusts hat der Kunde am nächsten Tag protestiert. Die Bank blieb bei ihrer Version und führte aus, die nachträgliche Bestreitung erfolge nur, weil sich der Kurs der Option seither wieder positiv entwickelt habe.

Im Verfahren vor dem Ombudsman war nicht mehr umstritten, dass der Kunde nur 500 Optionen schreiben wollte. Die Bank blieb aber bei ihrer Version, der Kunde habe auch seine Optionen glattstellen wollen, um einen noch grösseren Verlust zu vermeiden, welcher bei einem Halten der Optionen möglich gewesen wäre.

Der Ombudsman kann keine Beweisverfahren durchführen. Aus diesem Grund war es ihm nicht möglich, herauszufinden, was tatsächlich besprochen worden war. Immerhin bestanden nach Meinung des Ombudsman gewichtige Indizien, welche für die Version des Kunden sprachen. So wies er darauf hin, dass es keinen Sinn ergebe, dass ein Kunde am Nachmittag bei der Bank vorspreche, wenn anlässlich eines vorangegangenen Telefongesprächs die wesentlichen Entscheide bereits getroffen worden sein sollen. Hingegen sei das Vorgehen des Kunden konsistent, wenn er behauptet, im Rahmen des Telefongesprächs habe der Bankmitarbeiter einen Fehler bestritten. Er habe das Gespräch am Nachmittag gesucht, weil er Klarheit erhalten wollte. Diese habe er nicht erhalten, weil die entscheidenden Leute nicht anwesend gewesen seien. Nachgewiesen war dann wieder, dass der Kunde am Abend um 20.15 Uhr eine SMS von der Bank erhielt, in welcher bestätigt wurde, dass der Auftrag falsch ausgeführt worden war. Gleichzeitig wurde aber auch erklärt, es seien alle Optionen glattgestellt worden. Am nächsten Morgen – auch das war nicht bestritten – hat der Kunde sofort mit der Bank Kontakt aufgenommen und darauf bestanden, dass die Bank ihn so stelle, wie wenn der Auftrag richtig ausgeführt worden wäre.

Die Bank war zu keinem Entgegenkommen bereit, obwohl sie die aufgrund von Fakten gezogenen Folgerungen nicht widerlegen konnte.

