

Schadenersatz wegen verspäteter Auftragsausführung

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2016/12**

Die Kundin hatte der Bank per A-Post einen Auftrag zum Verkauf von Depotwerten gesandt. Dieser wurde von der Bank bis zur Rückkehr der für die Kundin zuständigen Betreuerin zurückgehalten. Da zwischen der Kundin und der Bank strittig war, wann diese den Auftrag empfangen und wer zu welchem Teil den Eintritt der Verzögerung zu verantworten hatte, war zwischen den Parteien eine Streitigkeit bezüglich der Höhe des infolge der Verzögerung entstandenen Schadens und dessen Aufteilung entstanden. Nach einer Intervention des Ombudsmann unterbreitete die Bank einen verbesserten Vergleichsvorschlag, der von der Kundin angenommen wurde.

Die Kundin machte geltend, Sie habe am 3. Juni per A-Post einen schriftlichen Auftrag zum Verkauf von sechs Wertschriftenpositionen aus ihrem Depot und zur Gutschrift des Erlöses auf ihr Privatkonto an die Bank versandt. Mit derselben Sendung habe Sie der Bank auf einem separaten Dokument die Weisung erteilt, nach Eingang der Erlöse aus den Titelverkäufen 165 000 CHF von ihrem Privatkonto auf ihr Konto bei einer Drittbank zu überweisen. Am 13. Juni habe sie festgestellt, dass keine Vermögenswerte bei der Drittbank eingegangen waren. Als sie noch gleichentags bei der Bank angerufen habe, habe sie die Auskunft erhalten, dass ihre Kundenberaterin bis Mitte Monat ferienabwesend sei und Kundenaufträge bei Abwesenheiten gemäss interner Regelung erst nach Rückkehr der Berater ausgeführt würden. Überdies habe man ihr mitgeteilt, dass ihr schriftlich erteilter Auftrag nicht auffindbar sei. Ohne weitere Rückmeldung habe die Bank schliesslich am 15. Juni erste Wertschriften verkauft. Im Nachgang beanstandete die Kundin gegenüber ihrer Kundenbetreuerin, dass ihr Auftrag nicht sofort nach dem mutmasslich am 6. Juni erfolgten Eingang bei der Bank ausgeführt worden sei. Aufgrund eines Kurseinbruchs an der Börse ab dem 9. Juni sei ihr ein erheblicher Kursverlust von 8123.65 CHF entstanden. Ihrer Aufforderung, dass die Bank ihr diesen Verlust ersetze, habe die Kundenberaterin entgegengehalten, dass der Kundenauftrag erst am 9. Juni bei der Bank eingegangen sei, und ihr eine Kulanzzahlung von 2500 CHF angeboten. Die Kundin bekräftigte hierauf ihre Forderung in einer schriftlichen Beschwerde an die Direktion der Bank. In ihrer Antwort hielt diese daran fest, den Verkaufsauftrag erst am 9. Juni erhalten zu haben, und machte zudem geltend, dass die verspätete Ausführung auf eine unklare, unsaubere und unstrukturierte Formulierung zurückzuführen gewesen sei. Die aus dieser Verzögerung resultierenden Kursverluste bezifferte die Bank auf 3428.23 CHF und offerierte der Kundin zur Regelung der Angelegenheit erneut eine Kulanzzahlung von 2500 CHF.

Da sie dieses Angebot als unzureichend erachtete, gelangte die Kundin mit einem Vermittlungsersuchen an den Ombudsmann. Zur Begründung Ihres Standpunkts, dass ihr Schaden 8123.65 CHF betrage und die Bank ihr diesen vollumfänglich ersetzen müsse, bezweifelte sie einerseits, dass ihre Aufträge erst am 9. Juni bei der Bank eingegangen seien. Aufgrund des normalen Postlaufs sei vielmehr zu vermuten, dass dies bereits am 6. Juni der Fall gewesen sei. Zum anderen wies sie die Kritik der Bank an ihrer Auftragsformulierung zurück und hielt dem entgegen, dass die Bank sich umgehend mit ihr hätte in Verbindung setzen müssen, wenn Unklarheiten bestanden hätten.

Auf Aufforderung des Ombudsmann, die Angelegenheit noch einmal zu überprüfen und zu den

Vorwürfen der Kundin und ihrer Forderung Stellung zu nehmen, erstattete die Bank einen schriftlichen Bericht, in dem sie zunächst auf ihrer Darstellung beharrte, dass der Auftrag tatsächlich erst am 9. Juni bei ihr eingetroffen war. Zum Beleg legte sie eine Kopie des mit einem entsprechenden Eingangsvermerk versehenen Briefs der Kundin bei. Da die auf mehrere Dokumente verteilten handschriftlichen Instruktionen der Kundin nicht datiert und sehr unübersichtlich gewesen seien, habe ein Bankmitarbeiter versucht, die Aufträge für den Verkauf der Titel sowie den Übertrag auf die Drittbank zu verifizieren. Als es ihm nicht gelungen sei, die Kundin telefonisch zu erreichen, habe er angesichts der unklaren Instruktionen beschlossen, die Aufträge bis zur Rückkehr der Kundenberaterin zurückzubehalten. Eine generelle diesbezügliche Regelung für Ferienabwesenheiten existiere selbstverständlich nicht. Die Bank räumte ein, dass dieser Entscheid rückblickend betrachtet unglücklich war. Sie legte dar, dass bei einem Verkauf der Titel am 9. Juni tatsächlich ein um 3428.23 CHF höherer Erlös hätte erzielt werden können, und erklärte sich bereit, der Kundin diesen Betrag vergleichsweise vollumfänglich zu vergüten. Ausserdem entschuldigte Sie sich zuhanden der Kundin für die dieser entstandenen Umtriebe.

Da die Kundin nach Feststellung des Ombudsmann die Verkaufsaufträge tatsächlich handschriftlich, teilweise schwer leserlich und auf nicht diesem Zweck dienenden Formularen der Drittbank vermerkt hatte und auch kein plausibler Grund für eine Nachdatierung des auf dem Auftrag angebrachten Eingangsvermerks ersichtlich war, erachtete der Ombudsmann den Vorschlag der Bank als für die Kundin vorteilhaft und unterbreitete ihn dieser entsprechend zur Annahme. Dabei gab er der Kundin insbesondere auch zu bedenken, dass im Streitfall die Beweislast für einen früheren Eingang ihrer Aufträge bei der Bank wohl ihr auferlegt würde. Die Kundin erklärte hierauf ohne Weiteres die Annahme des von der Bank offerierten Vergleichsvorschlags.