

Unklarer Kundenauftrag: Wer trägt das Risiko, wenn ein Kunde nicht kontaktiert werden darf?

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2012/11**

Der ausländische Kunde liess sich bei einem Aufenthalt in der Schweiz die bei der Bank aufbewahrte Post und die Konto- und Depotauszüge an die Filiale der Bank im Ferienort senden. Er besprach das weitere Vorgehen und entschied sich für eine bestimmte Anlage in CHF, in welche der Gegenwert von EUR 100'000, damals entsprechend CHF 150'000, investiert werden sollte. Der Filialmitarbeiter füllte das Auftragsformular mit Valorenummer, Betrag und Währung aus und übergab dieses dem Kunden zur Unterschrift und zur Weiterreichung an seinen Kundenberater. Letzterer erhielt 10 Tage später das Formular, auf welchem die Währung „CHF“ durchgestrichen und durch „EUR“ ersetzt war. Da bei der besagten Anlage sowohl ein Investment in CHF wie auch in EUR möglich war, die Valorenummer auf ein solches in CHF hindeutete, die Währung jedoch auf eine Anlage in EUR, bestand nach Meinung des Kundenberaters eine Unklarheit. Und da der Kunde der Bank ausdrücklich untersagt hatte, ihn telefonisch oder schriftlich zu kontaktieren, führte die Bank den Auftrag nicht aus. Das Geld verblieb in EUR auf dem Konto.

Zwei Jahre später, bei seinem nächsten Besuch, liess sich der Kunde die zurückbehaltene Post aushändigen. Er besprach mit dem Kundenberater seine Konto- und Depotsituation und stellte fest, dass keine Anlage getätigt worden war. Er verlangte, dass ihn die Bank so stelle, wie wenn die Anlage in CHF getätigt worden wäre. Und da der EUR in der Zwischenzeit massiv an Wert verloren hatte, berechnete der Kunde seinen Verlust mit rund CHF 40'000 (Währungsverlust von ca. CHF 30'000 und zwei Jahreszinse à CHF 5'000). Das Kulanzangebot der Bank von EUR 5'000 schlug der Kunde aus und gelangte an den Ombudsman.

Die Angaben im Auftragsformular legten den Schluss nahe, dass der der Bank erteilte Auftrag unklar war. Ist ein Auftrag unklar, so muss die Bank diesen sofort zurückweisen und dem Auftraggeber die Möglichkeit einräumen, einen korrekten Auftrag zu erteilen. Vorliegend war es der Bank untersagt, den Kunden anzuschreiben. Dieser bestritt dies nicht. Er führte jedoch aus, seinem früheren Kundenberater sei durchaus bekannt gewesen, wie er im Notfall hätte kontaktiert werden können. Die Bank legte jedoch drei Schreiben des Kunden aus den letzten vier Jahren vor, in welchen der Kunde es der Bank ausdrücklich untersagte, ihn schriftlich oder telefonisch zu kontaktieren. Bei dieser Sachlage erschien es dem Ombudsman als nachvollziehbar, dass die Bank von einer Kontaktnahme absah.

Der Ombudsman stellte aber auch die folgende Überlegung an: Zwar ist nicht wegzudiskutieren, dass eine formale Diskrepanz zwischen Valorenummer und Währungsbezeichnung bestand. In Anbetracht der Vorgeschichte könnte aber argumentiert werden, dass ursprünglich wohl eine Anlage in CHF vorgesehen war – deshalb wurden die Valorenummer, die Titelbezeichnung und die Währung in CHF eingefügt -, der Kunde später seine Meinung geändert und sich für eine Anlage im gleichen Produkt, aber in seiner Heimwährung entschieden hatte. Wäre diese Annahme korrekt und hätte somit die Bank die Anlage im Zeitpunkt der Auftragserteilung in EUR getätigt, so würden dem Kunden auch heute EUR zur Verfügung stehen. Mit anderen Worten könnte er auch bei dieser Interpretation den

Währungsverlust nicht geltend machen.

Bezüglich Verzinsung war es nun in der Tat so, dass das Kontoguthaben nur sehr schlecht verzinst wurde, die in Aussicht stehende Anlage aber doch eine Rendite von rund 4% versprochen hätte. Die Bank legte dar, dass sie dem Kunden mit dem Kulanzangebot von EUR 5'000 sehr weit entgegenkomme und ihm einen so berechneten Zinsverlust - unter Einbezug des Zinses auf dem Konto, den Transaktionsgebühren und weiterer Kosten, welche angefallen wären, wenn die Anlage getätigt und im Depot gehalten worden wäre - zu mehr als 80% ersetze.

Im Lichte der Gesamtumstände erschien dem Ombudsman das Angebot der Bank als für den Kunden vorteilhaft, weshalb er die Annahme empfahl. Der Kunde war schliesslich damit einverstanden.