

Verluste aus einer Investition in ein strukturiertes Produkt

Thema: **Anlageberatung** Fallnummer: **2019/09**

Die Kundin investierte nach einem Beratungsgespräch mit ihrer Kundenberaterin in ein strukturiertes Produkt auf der Grundlage von Forex-Transaktionen. Sie machte geltend, sie habe die wesentlichen Eigenschaften des Produkts und dessen Risiken nicht verstanden. Mangels genügender Englischkenntnisse sei sie nicht in der Lage gewesen, das Factsheet zum Produkt zu begreifen. Das Produkt habe auch nicht ihrem Risikoprofil entsprochen. Sie forderte deshalb von der Bank den Ersatz des ihr damit entstandenen Schadens, welchen sie auf 140 000 GBP bezifferte. Die Bank lehnte eine Entschädigung ab. Die Kundin legte den Fall darauf dem Ombudsman vor. Im Ombudsverfahren war die Bank schliesslich bereit, die Kundin mit 50 000 GBP zu entschädigen. Die Kundin akzeptierte diesen Vergleichsvorschlag.

Mit dem strukturierten Produkt verpflichtete sich die Kundin, über einen gewissen Zeitraum periodisch bestimmte Beträge in GBP zu verkaufen und dagegen zu einem bestimmten Preis ihre Heimatwährung zu erwerben. Stieg der Kurs dieser Währung gegenüber GBP während der Laufzeit des Produkts, machte sie damit einen Gewinn. Im umgekehrten Fall erlitt sie damit einen Verlust. Das Domizil der Kundin befand sich in einem Schwellenland. Sie hatte das Pech, dass ihre Heimatwährung während der Laufzeit des Produktes vor allem wegen politischer Turbulenzen stark fiel. Sie machte geltend, dass sie sich beim Erwerb des Produkts stark auf die Erklärungen der Kundenberaterin in ihrer Muttersprache verlassen habe und unter anderem auch aus sprachlichen Gründen nicht in der Lage gewesen sei, die englische Produktdokumentation zu verstehen. Sie sei deshalb von einer wesentlich kürzeren Laufzeit des Produkts und einem wesentlich kleineren maximalen Investitionsbetrag ausgegangen. Der Ombudsman konnte den Unterlagen entnehmen, dass sich das strukturierte Produkt ausdrücklich an professionelle Investoren richtete. Aus seiner Sicht war die Produktdokumentation nicht leicht verständlich.

Der Ombudsman kontaktierte die Bank und wollte von ihr wissen, wie sie das Profil der Kundin erstellt hatte, wie der Beratungsprozess abgelaufen war und weshalb sie die Ansicht vertrat, die Empfehlung des Produktes sei mit dem Kundenprofil vereinbar. Die Bank erklärte, sie habe zu Beginn der Geschäftsbeziehung mit der Kundin deren Investitionsziele geklärt und ein Kundenprofil erstellt. Die Kundin habe Anlagevorschläge für Obligationen in GBP verlangt. Als Referenzwährung habe sie USD gewählt, obschon sie Anlagen vornehmlich in GBP getätigt habe. Das erstellte Kundenprofil habe eine mittlere Risikobereitschaft, jedoch eine hohe Verlustkapazität gezeigt. Die Kundin habe dann diverse Dokumente unterzeichnet, unter anderem ein Risikoauflärungsdokument, welches sich auf die Risiken von strukturierten Produkten konzentriert habe, die denjenigen entsprechen, welche Gegenstand des vorliegenden Falles seien. Sie habe dann in Treuhandanlagen in GBP und USD bei Banken in ihrem Domizilland investiert, sei aber mit den Erträgen nicht zufrieden gewesen. Sie habe sich danach nach Forex-Produkten erkundigt, mit welchen sie GBP und USD zu günstigen Kursen in ihre Heimatwährung wechseln und später wieder zurückwechseln konnte. Solche Transaktionen habe sie mit Banken in ihrem Heimatland schon verschiedentlich getätigt.

Nach Ansicht der Bank wurden die wesentlichen Eigenschaften und Risiken des strukturierten Produkts in der Dokumentation, welche der Kundin abgegeben worden war, verständlich erläutert.

Ihre Kundenberaterin habe diese zusätzlich in einem E-Mail und in einem Telefongespräch in der Muttersprache der Kundin erläutert. Darauf habe sich die Kundin zur Investition entschieden. Die Bank betonte, dass sie der Kundin ein diskretionäres Vermögensverwaltungsmandat vorgeschlagen habe. Diese habe jedoch ihre Investitionsentscheide selber fällen wollen und lediglich eine Anlageberatung verlangt, welche jedoch nicht in einem schriftlichen Vertrag festgehalten war. Schliesslich bemerkte sie, dass die Kundin mit dem Produkt Währung ihres Heimatlandes erworben habe, welche sie dort für ihren Lebensunterhalt brauchen könne. Es sei deshalb fraglich, ob man effektiv von einem Verlust sprechen könne, welcher lediglich im Verhältnis zur Ursprungswährung GBP entstanden sei, da die jeweiligen Wechselgeschäfte zu höheren Preisen erfolgt seien, als sie mit einem sogenannten Spot-Geschäft hätte erzielen können. Die Bank sah deshalb aus einer rechtlichen Optik keine Schadenersatzpflicht. Sie zeigte sich jedoch bereit, den Fall ohne Anerkennung einer Rechtspflicht vergleichsweise zu erledigen, und offerierte dafür eine Zahlung von 20 000 GBP.

Der Ombudsman kontaktierte die Bank darauf ein zweites Mal. Er hatte Mühe zu verstehen, weshalb die Bank der Kundin gerade dieses Produkt empfohlen hatte, welches sich explizit an professionelle Investoren richtete und bat die Bank, genauer zu erklären, weshalb sie dieses für die Kundin vor dem Hintergrund des erstellten Kundenprofils als geeignet und angemessen erachtete. Er vertrat die Ansicht, die Produktdokumentation sei für unerfahrene Investoren ungeeignet und hatte Verständnis dafür, dass sich die Kundin auf die für sie verständlicheren Aussagen ihrer Kundenberaterin verliess. Diese enthielten keine spezifischen Zusicherungen in Bezug auf das Produkt, waren aber von einer sehr optimistischen Haltung dazu geprägt. Aufgrund der ihm vorliegenden Informationen erachtete er einen Vergleichsvorschlag in der Höhe von 20 000 GBP als ungenügend.

Die Bank erhöhte darauf ihr Vergleichsangebot auf 50 000 GBP. Der Ombudsman empfahl der Kundin dieses zur Annahme, da die Bank wiederum festhielt, das Produkt sei für die Kundin geeignet und angemessen gewesen, und ein weiteres Entgegenkommen im Rahmen des Vermittlungsverfahrens ausschloss. Ein Gang vor die ordentlichen Gerichte mit dem Ziel, eine höhere Entschädigung zu erzielen, wäre für die Kundin nach Ansicht des Ombudsman mit erheblichen Risiken verbunden gewesen, obschon die Produktdokumentation nicht leicht verständlich abgefasst war. Sie hatte ein Risikoaufklärungsdokument unterzeichnet und war nach eigenen Aussagen bereit gewesen, gewisse Währungsrisiken einzugehen. Ihre Ansicht, sie sei von einer kürzeren Laufzeit und einem geringeren Investitionsbetrag ausgegangen, war schlecht dokumentiert. Die Kundin folgte dem Rat des Ombudsman und akzeptierte den Vergleich.