

Verluste im Rahmen eines Vermögensverwaltungsmandats

Thema: **Vermögensverwaltung** Fallnummer: **2019/07**

Die Kunden schlossen mit der Bank im Januar 2018 ein Vermögensverwaltungsmandat ab. Nachdem sie Buchverluste von rund 7 % der im Mandat investierten Vermögenswerte erlitten hatten, lösten sie dieses im Dezember 2018 auf und veräusserten die Anlagen mit Verlust. Sie verlangten von der Bank eine vollständige Entschädigung dafür, da das Vermögensverwaltungsmandat nicht mit ihrem Kundenprofil übereingestimmt habe. Die Bank lehnte eine Entschädigung ab. Im Rahmen des Ombudsverfahrens zeigte sich, dass die Darstellung der Parteien über das Zustandekommen des Vermögensverwaltungsmandats weit auseinandergingen und deshalb wesentliche Fragen nicht geklärt werden konnten. Es konnte deshalb keine Lösung erzielt werden.

Gemäss Darstellung der Kunden hatten sie wegen einer grossen Krise in ihrem Domizilland vor einigen Jahren einen Teil ihrer Ersparnisse auf eine Bank in der Schweiz überwiesen. Sie hätten diese lediglich sicher verwahren wollen und seien nicht bereit gewesen, Anlagerisiken einzugehen. Nach einem Wechsel in der Kundenberatung sei ihnen der Abschluss eines Vermögensverwaltungsmandats regelrecht aufgezeigt worden. Der neue Kundenberater habe ihnen zu verstehen gegeben, sie seien als Kunden nicht mehr erwünscht, wenn sie ihr Bankvermögen, welches sie zu rund 80 % in der Form von Kontoguthaben hielten, nicht investieren würden. Die Unterlagen für das Kundenprofil, welches vor Abschluss des Vermögensverwaltungsmandats erstellt worden war, hätten sie vorunterzeichnet. Diese seien nachträglich vom Kundenberater selber ausgefüllt worden. Die daraus resultierende Risikofähigkeit und Risikobereitschaft sei deshalb falsch. Aus den erläuterten Umständen schlossen sie, dass die Bank sie für die eingetretenen Verluste vollumfänglich entschädigen müsse.

In ihrer Stellungnahme an den Ombudsman hielt die Bank fest, dass sie mit den Kunden regelmässig Anlageideen diskutiert habe und diese dafür offen gewesen seien. Vor dem Hintergrund des tiefen Zinsumfelds sei ihnen empfohlen worden, mehr als nur 20 % ihres Bankvermögens zu investieren. Dabei sei kein ungebührlicher Druck auf sie ausgeübt worden. Angesichts ihrer komfortablen finanziellen Verhältnisse sei es ohne weiteres verantwortbar gewesen, gewisse Anlagerisiken einzugehen. Das vorgeschlagene Mandat habe der Risikofähigkeit und der Risikobereitschaft der Kunden vollumfänglich entsprochen. Tatsächlich seien die Unterlagen für das Kundenprofil von den Kunden vorunterzeichnet worden. Der Kundenberater habe diese aber anlässlich eines Telefongesprächs gemeinsam mit ihnen vervollständigt und ihnen das gestützt darauf gewählte Vermögensverwaltungsmandat eingehend erläutert. Die vervollständigten Unterlagen seien ihnen danach zugestellt worden. Die Auflösung des Vermögensverwaltungsmandates nach einer derart kurzen Anlagedauer sei entgegen der Empfehlung der Bank erfolgt. Hätten die Kunden das Mandat aufrechterhalten, wären die Buchverluste bereits nach relativ kurzer Zeit wieder verschwunden. Sie war nicht bereit, die Kunden zu entschädigen und vertrat diese Haltung dezidiert.

Anlageverluste müssen in der Regel von den Kunden getragen werden, es sei denn, es zeige sich ein Fehlverhalten der Bank, z. B. eine fehlerhafte Abklärung der Risikofähigkeit und der Risikobereitschaft der Kunden oder eine fehlerhafte Umsetzung des gewählten Vermögensverwaltungsmandats.

Aus den Unterlagen zu diesem Fall ging deutlich hervor, dass die Kunden sowohl mit dem Zeitpunkt

des Abschlusses des Vermögensverwaltungsmandates, wie auch mit dem Zeitpunkt von dessen Auflösung, grosses Pech hatten. Beide waren rückblickend so gewählt, dass sich das bekannt schlechte Anlagejahr 2018 sehr negativ für sie auswirkte. Es zeigte sich auch, dass sie sehr nervös auf die Buchverluste reagierten. Es kam gegenüber dem Kundenberater zu üblen Beschimpfungen.

Die Risikofähigkeit war bei ihnen zweifellos gegeben. Es stellte sich jedoch die Frage, ob ihre Risikobereitschaft richtig eingeschätzt worden war. Rein aufgrund der Unterlagen bestanden für den Ombudsman diesbezüglich keine Zweifel. Darin waren die Risiken des Mandates transparent und mit anschaulichen Beispielen beschrieben. Gestützt darauf hätten die Kunden erkennen können, dass sie mit den Anlagen gewisse Risiken eingehen. Wenn sie tatsächlich gar keine solchen Risiken hätten eingehen wollen, hätten sie auf den Abschluss des Mandates ganz verzichten müssen. Anlagen ganz ohne Risiken gibt es nicht, was als allgemein bekannt vorausgesetzt werden kann. Gemäss den Unterlagen waren die Kunden bereits in der Vergangenheit mit einem Teil ihres Bankvermögens Anlagerisiken eingegangen. Das Ausmass der Buchverluste war vor dem Hintergrund des schlechten Anlagejahres 2018 im Übrigen unauffällig.

Allerdings ging die Darstellung der Parteien, wie die Unterlagen zustande gekommen waren, stark auseinander. Der Ombudsman muss als neutraler Mediator die Glaubwürdigkeit der Parteien respektieren. Eigentliche Beweisverfahren wie z. B. Zeugeneinvernahmen können darum nicht Bestandteil des Ombudsverfahrens sein. Die unterschiedlichen Sachverhaltsdarstellungen konnten deshalb vorliegend im Rahmen des Ombudsverfahrens nicht geklärt werden. Der Ombudsman erläuterte ihnen die Argumente der Parteien in einem abschliessenden Bescheid. Sie wurden informiert, dass sie sich an die ordentlichen Gerichte wenden könnten, wenn sie die von ihnen behaupteten Ansprüche weiterverfolgen wollten. Der Ombudsman empfahl ihnen, sich vorgängig bei einem fachkundigen Anwalt über die Chancen und Risiken eines solchen Schrittes zu informieren, und machte sie darauf aufmerksam, dass sie für ihre Darstellung des Sachverhalts, welche von den schriftlichen Dokumenten abwich, grundsätzlich die Beweislast tragen.