

# Verzögerte Ausführung eines Wertschriftenverkaufsauftrags

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2020/25**

Die Kundin erteilte der Bank Ende Februar 2020 per Einschreiben den Auftrag, ihr gesamtes Wertschriftenportefeuille zu verkaufen und den Erlös an eine Bank in Luxemburg zu überweisen. Der Auftrag wurde von der Bank erst rund zwei Wochen nach Erhalt des Einschreibens ausgeführt. Der Verkaufserlös traf sodann erst weitere 10 Tage später auf dem Empfängerkonto ein. Die anwaltlich vertretene Kundin machte der Bank gegenüber einen Schadenersatzanspruch von rund 350 000 EUR geltend, den sie mit Kursverlusten begründete, welche ihr aufgrund des verspätet ausgeführten Auftrags entstanden waren. Die Bank wies diese Forderung anfänglich vollumfänglich zurück und offerierte später die Bezahlung von 50 % des geltend gemachten Schadens. Die Kundin erachtete dies als ungenügend und legte den Fall dem Ombudsman vor. Nachdem dieser die Bank kontaktierte, entschädigte sie die Kundin in vollem Umfang.

In ihren Stellungnahmen an den Anwalt der Kundin machte die Bank geltend, die Erteilung eines zeitkritischen Börsenauftrags per Einschreiben sei ungewöhnlich. Der Auftrag hätte nur dann zeitgerecht ausgeführt werden können, wenn die Kundin die Bank separat auf dessen Dringlichkeit aufmerksam gemacht hätte. Nur dann hätte die verantwortliche Stelle innerhalb der Bank sicherstellen können, dass der Auftrag längstens bis zwei Tage nach Erhalt hätte ausgeführt werden können. Zudem habe die Kundin ihre Pflicht verletzt, die Bank umgehend auf die nicht erfolgte Ausführung des Auftrags hinzuweisen, welche ihr gestützt auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen obliegen habe. Hätte sie dies getan, hätte der Auftrag noch an einem Datum ausgeführt werden können, an welchem der Kundin wegen der Börsenentwicklung noch kein Schaden entstanden wäre. Die Bank offerierte der Kundin ein Gespräch, um Lösungen für den Fall zu diskutieren. Nachdem sie die Schadenersatzansprüche anfänglich gänzlich als ungerechtfertigt zurückgewiesen hatte, offerierte sie ihr schliesslich 50 % des geltend gemachten Schadens.

Die Kundin und ihr Anwalt reagierten sehr unwirsch auf die Mitteilungen der Bank und konnten die Argumentation nicht nachvollziehen. Sie drohten ihr, den Fall an die Öffentlichkeit zu ziehen, und entschlossen sich schliesslich, diesen dem Ombudsman vorzulegen.

Der Ombudsman konnte den Ärger der Kundin nachvollziehen. Da die Handhabung des Falles und die Argumentation, welche die Bank zu ihrer Verteidigung heranzog, gemäss seinen Erfahrungen nicht den auf dem schweizerischen Finanzplatz vorherrschenden Gepflogenheiten entsprach und die rechtliche Begründung seines Erachtens unhaltbar erschien, kontaktierte er die Bank und bat diese, in einem ersten Schritt darzulegen, weshalb es überhaupt zu der von der Kundin gerügten Verzögerung gekommen war. Die Bank beantwortete diese Frage nicht, sondern offerierte der Kundin danach ohne weitere Begründung die vollumfängliche Begleichung des geltend gemachten Schadens.

Damit erübrigte es sich für den Ombudsman, auf die Argumente der Parteien im Einzelnen einzugehen. Börsenaufträge gelten jedoch seiner Ansicht nach per se als zeitkritisch. Eine Bank sollte so organisiert sein, dass solche Aufträge umgehend ausgeführt werden können. Selbstverständlich sind spezielle Umstände denkbar, welche in einem konkreten Fall einer umgehenden Ausführung entgegenstehen können. Solche waren aber im vorliegenden Fall nicht ersichtlich. Die Argumente der Bank waren auch für den Ombudsman nicht nachvollziehbar. Ein Blick in die von der Bank zitierten

allgemeinen Geschäftsbedingungen zeigte im Übrigen, dass Börsenaufträge von der darin tatsächlich enthaltenen Pflicht der Kunden explizit ausgenommen waren, die Bank speziell auf die Dringlichkeit eines Auftrags hinzuweisen, sollte diese bei verzögerter Ausführung für mehr als nur für den entstandenen Zinsausfall haften.