

Wer erinnert sich nicht mehr - oder lügt?

Thema: **Börse / Depot** Fallnummer: **2003/11**

Schon in seinem ersten Brief an den Bankenombudsman betonte der Kunde mit Nachdruck, er habe Ende 2000 zwar Aktien kaufen wollen, im Anlagegespräch aber ausdrücklich und wiederholt nach nicht spekulativen Titeln verlangt. Davon ausgehend, dass dieser Forderung Rechnung getragen werde, habe er dem Kauf der zwei von seinem Berater vorgeschlagenen Titel zugestimmt. Erst als diese rasch und massiv an Wert verloren, habe er erkannt, dass sein Wunsch nicht berücksichtigt worden war, er vielmehr spekulative Titel gekauft hatte und deshalb der aufgelaufene Verlust von gegen CHF 30 000.- nur zu einem kleinen Teil auf die allgemein schlechte Börse zurückzuführen war. In der Korrespondenz mit der Bank bezichtigte der Kunde seinen Berater der Lüge und stellte vehement in Abrede, dieser habe ihn, wie von der Bank behauptet, über die mit den gewählten Titeln verbundenen Risiken informiert.

Obwohl in solchen Fällen, wo sich widersprechende Behauptungen einander gegenüberstehen, Vermittlungsbemühungen erfahrungsgemäss wenig aussichtsreich sind, bat der Ombudsman die Bank, ihre Auffassung zu konkretisieren. Die Bank beschrieb daraufhin das umstrittene Beratungsgespräch im Detail. Allerdings stimmte nur die Einleitung – der Kunde habe die Absicht geäussert, rund CHF 30 000.- in Aktien zu investieren – mit der Schilderung des Kunden überein. Laut Darstellung der Bank klärte der Berater den Kunden zunächst grundsätzlich über das Risiko von Aktienanlagen, insbesondere im Lichte der damaligen Marktsituation, auf. Auch die von der Bank empfohlene Palette von Fonds sei präsentiert worden, doch habe der Kunde keine indirekten Investitionen gewünscht. Ebenso habe er die alternativ angebotenen Schweizer Blue Chips ausgeschlagen, da er deren Potenzial als zu gering einschätzte. Erst auf die Frage des Kunden nach weiteren Gelegenheiten sei der Berater auf die umstrittenen Titel zu sprechen gekommen. Er gestand ihnen mittel- bis langfristig durchaus Chancen für eine positive Kursentwicklung zu, und nach Präsentation der damals aktuellen Höchst- und Tiefstkurse sei der Investitionsentscheid vom Kunden gefällt worden. Was den Kenntnisstand des Kunden anbelangte, wies die Bank darauf hin, dieser habe früher schon deutlich spekulativere Anlagen getätigt und beispielsweise für einen weit grösseren Betrag eine Option gekauft.

Der Ombudsman konfrontierte den Kunden mit dieser in alle Einzelheiten gehenden Darstellung der Bank und gab ihm zu bedenken, dass ihr, falls diese Schilderung zutreffen würde, kein Vorwurf gemacht werden könne. Mit dem neuerlichen Insistieren des Kunden, er habe ausdrücklich darauf bestanden, keine Papiere spekulativer Art zu kaufen, bestätigte sich für den Ombudsman lediglich, dass in diesem Fall keine Annäherung der Standpunkte möglich war. Der resignierten Einsicht des Kunden, Recht haben bedeute nicht Recht bekommen, musste der Ombudsman entgegenhalten, dass gerade die Frage, wer Recht habe, in diesem Fall offen geblieben war.