

Reklamationsklausel

Verspätete Einwendung gegen Bankgeschäfte

Par Célian Hirsch le 3 April 2021

Unter welchen Voraussetzungen ist eine Reklamationsklausel wirksam ? In einem Urteil vom 1. Dezember 2020 befasst sich das Genfer Gericht mit dieser Frage im Zusammenhang mit einem Fall, in dem eine Kundin angeblich ohne ihre Anweisung durchgeführte Transaktionen verspätet beanstandet hatte ([ACJC 1747/2020](#), rechtskräftig).

Die Kundin, die Finanzwissenschaften studiert und bei einer Bank in England gearbeitet hatte, eröffnete ein Konto in Genf. Sie erteilte der Bank keinen Vermögensverwaltungs- oder Anlageberatungsauftrag. Sie unterzeichnete die Vertragsunterlagen, die insbesondere eine Restbankklausel und eine Reklamationsklausel enthielten. Letztere hatte folgenden Wortlaut :

« Any complaints of the Account Holder regarding the execution or non-execution of orders of any kind, or objections to a statement of account or safekeeping account, or other communications, shall be submitted to the Bank immediately, or at the latest no later than one month after receipt of the corresponding advice. (...) The Account Holder shall bear any damages and/or losses resulting from late objections. (...) ».

Die Kundin und ihr Kundenberater bauen eine freundschaftliche Beziehung auf. Sie stehen regelmäßig per Telefon und E-Mail in Kontakt. Zweimal unterzeichnet die Kundin eine Empfangsbestätigung, dass ihr die Bankkorrespondenz ausgehändigt wurde.

Als der Kundenbetreuer ausscheidet, ruft ein neuer Kundenbetreuer die Kundin an und fragt sie, wie sie mit den Devisengeschäften verfahren möchte, die zu Verlusten in Höhe von 500'000 USD geführt hatten. Überrascht und schockiert beschwert sich die Kundin beim ehemaligen Kundenbetreuer, dass sie nie über diese Verluste informiert worden sei.

Nachdem sie alle Bankauszüge angefordert und erhalten hat, bestätigt die Kundin der Bank, dass sie diese geprüft hat. Mehr als drei Monate später wendet sich die Kundin an die Bank und behauptet, dass sie die *Devisengeschäfte* nie autorisiert habe. Der Kundenbetreuer behauptet seinerseits, dass er ohne Anweisung der Kundin keine Geschäfte getätigt habe. Allerdings finden sich weder in den Unterlagen der Bank noch in den Aufzeichnungen der Telefongespräche Hinweise auf Anweisungen für Devisengeschäfte. Die Kundin behauptet außerdem, dass sie die Bankunterlagen nicht erhalten habe, als sie die Empfangsbestätigungen unterzeichnet habe.

Auf Antrag auf Zahlung von USD 1'070'582.- weist das erstinstanzliche Gericht die Klage der

Kundin ab. Es lässt die Frage offen, ob Anweisungen der Kundin vorlagen. Denn die Kundin hat die Transaktionen in jedem Fall bestätigt. Angesichts ihrer Kenntnisse und Erfahrungen im Bankwesen ist es unwahrscheinlich, dass sie die Empfangsbestätigungen unterzeichnet hat, ohne die restlichen Bankunterlagen erhalten zu haben. Aufgrund ihrer Ausbildung im Finanzbereich konnte sie zudem verstehen, dass ihr Portfolio *Devisenpositionen* enthielt. Selbst wenn die Parteien durch eine *Execution-Only*-Beziehung verbunden waren, hätte die Kundin die ihr übergebenen Dokumente überprüfen müssen. Da sie dies nicht innerhalb der Frist getan hat, galten die streitigen Transaktionen als von ihr bestätigt.

Auf Berufung der Kundin befasste sich der Gerichtshof mit der aus der Reklamationsklausel abgeleiteten Fiktion der Genehmigung.

Der Gerichtshof verwies zunächst auf die Rechtsprechung des Bundesgerichts zur Gültigkeit solcher Klauseln. Die Fiktion der Genehmigung gilt insbesondere für Geschäfte, die der Kunde hätte entdecken müssen, wenn er die ihm unter den gegebenen Umständen zumutbare Sorgfalt hätte walten lassen müssen.

Die Reklamationsklausel wird manchmal mit einer Restbankklausel kombiniert, die eine Empfangsfiktion bewirkt. Wenn die Bank absichtlich von den Anweisungen ihres Kunden abweicht, obwohl nichts darauf hindeutet, begeht sie einen Rechtsmissbrauch, wenn sie sich auf diese doppelte Fiktion (Empfang und Ratifizierung) beruft. Allerdings hat das Bundesgericht kürzlich entschieden, dass diese Rechtsprechung nicht anwendbar ist, wenn der Kunde die Unterlagen erhalten hat und sich der Unregelmäßigkeit der Transaktionen hätte bewusst werden können oder müssen ([4A_449/2018](#) kommentiert in [cdbf.ch/1061](#)). Es ist daher festzustellen, inwieweit der Kunde über die erforderlichen Kenntnisse verfügte, um die Bankunterlagen zu verstehen.

Im vorliegenden Fall entscheidet der Gerichtshof nicht über die Frage, ob die Unterlagen bei Unterzeichnung der Empfangsbestätigungen tatsächlich zugestellt wurden. Die Kundin hatte die Unterlagen jedenfalls nach dem Telefongespräch mit dem neuen Kundenbetreuer per E-Mail erhalten. Damit war sie bereits bei Erhalt über die streitigen Transaktionen informiert. Angesichts ihrer Ausbildung und Erfahrung im Bankwesen konnte oder zumindest hätte sie die Bedeutung dieser Kontoauszüge verstehen müssen. Sie hat übrigens selbst in einer E-Mail an den neuen Kundenbetreuer erklärt, dass sie die übermittelten Unterlagen sorgfältig geprüft habe. Sie wartete jedoch mehrere Monate nach dieser letzten E-Mail, bevor sie die strittigen Transaktionen beanstandete.

Folglich hat die Kundin die strittigen Transaktionen durch den tatsächlichen Erhalt der relevanten Unterlagen, die sie verstehen konnte und musste, und ohne Widerspruch innerhalb der 30-Tage-Frist bestätigt. Die Berufung wird daher zurückgewiesen.

Dieses Urteil, das die Rechtsprechung des Bundesgerichts genau prüft, ist eine gute Erinnerung an die Bedeutung von Reklamationsklauseln und die Methode, mit der ihre Gültigkeit zu beurteilen ist.

Das Gericht prüft zunächst, ob die Unterlagen tatsächlich übergeben wurden. Ist dies nicht der Fall, kommt die Rechtsprechung zum Rechtsmissbrauch zur Anwendung (vgl. [cdbf.ch/1028/](#) und die dort genannten Referenzen). Wurden die Unterlagen übermittelt, prüft das Gericht in einem zweiten Schritt, ob der Kunde die Unregelmäßigkeit der Vorgänge erkennen musste oder

konnte. Verfügt er nicht über ausreichende Kenntnisse oder Erfahrungen, ist die Reklamationsklausel unwirksam. Andernfalls prüft das Gericht abschließend, ob die vertragliche Widerspruchsfrist, in der Regel 30 Tage, eingehalten wurde. Wurde diese nicht eingehalten, kann unserer Meinung nach immer noch Rechtsmissbrauch vorliegen, wenn auch in eingeschränkterer Form als in Fällen, in denen die Unterlagen nicht ausgehändigt wurden.

Reproduction autorisée avec la référence suivante: Célian Hirsch, Verspätete Einwendung gegen Bankgeschäfte, publié le 3 April 2021 par le Centre de droit bancaire et financier, <https://cdbf.ch/de/1178/>