

Alexander Schneider

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
Tel/Fax: [REDACTED]

VuV-Ombudsstelle
Stresemannallee 30
60596 Frankfurt am Main

Nur per E-Mail an [REDACTED]@vuv-ombudsstelle.de

02.02.2023

Schlichtungsverfahren Schneider ./. CM-Equity AG
Aktenzeichen: VuV 11/2022

Sehr geehrter Herr Arenhövel,

der Konflikt hat sich durch eine Androhung von Vivid verschärft.

Beweis: Anlage 2, E-Mail von Vivid vom 25. Januar 2023

Die E-Mail beinhaltet negative News für Kunden, die bislang über das Crypto Pocket investiert haben. Das Crypto Pocket wird beendet. Damit verbunden wird die Erwartung ausgedrückt, dass wir Kunden all unsere Crypto Positionen verkaufen, ohne Rücksicht auf mögliche Verluste.

Ich nehme mir nachfolgend die Zeit, um die Facetten dieser Androhung herauszuarbeiten.

Was ist das Crypto Pocket?

Das Crypto Pocket ist das Konto, in welchem die über die CM-Equity AG ausgeführten Investitionen eines Kunden aufgeführt sind. Um das Pocket zu schließen, müsste man zuerst alle eingegangenen Positionen verkaufen.

Vivid ist in mehreren Ländern aktiv. In Deutschland stellt die CM-Equity AG über das Crypto Pocket 50 Crypto Coins zur Wahl. Das Pocket wird auch Crypto 1.0 genannt.

In Italien stellt die Vivid Digital S.r.l. 300 Coins zur Wahl. Das Pocket nennt sich Crypto 2.0. Mit Blick in die „Terms and Conditions“ sieht man, dass der Crypto 2.0 Service dem Crypto 1.0 Service konzeptionell überlegen ist. Generell wäre es also positiv zu werten, wenn Kunden in Deutschland nun auch Crypto 2.0 nutzen könnten.

Durch die Blume gesagt bzw. verdeckte Erpressung

Die E-Mail will uns etwas sagen, ohne es zu direkt zu sagen:

1. Man fordert uns Kunden „durch die Blume gesagt“ auf, alle unsere Crypto Positionen (mit Verlust) zu verkaufen.
2. Man will, dass wir ein Crypto 2.0 Pocket eröffnen.
3. Ein Datum für den Wegfall von Crypto 1.0 wird nicht genannt, lediglich die Androhung „sehr bald“ („very soon“).

Die E-Mail suggeriert, man könne die im Crypto 1.0 Pocket vorhandenen Crypto Positionen „umziehen“, was gelogen ist. Wenn das möglich wäre, wäre alles in Ordnung, und ich würde eventuell zulassen, dass zukünftig Vivid Digital S.r.l. und nicht CM-Equity meine Coins verwaltet.

Eine Übertragung der Bestände wird aber nicht angeboten!

Beweis: Anlage 1, Support Chat: "The transfer can happen by selling the coins out of the Fractional Crypto pocket and then investing them in the Crypto 2.0 pocket."

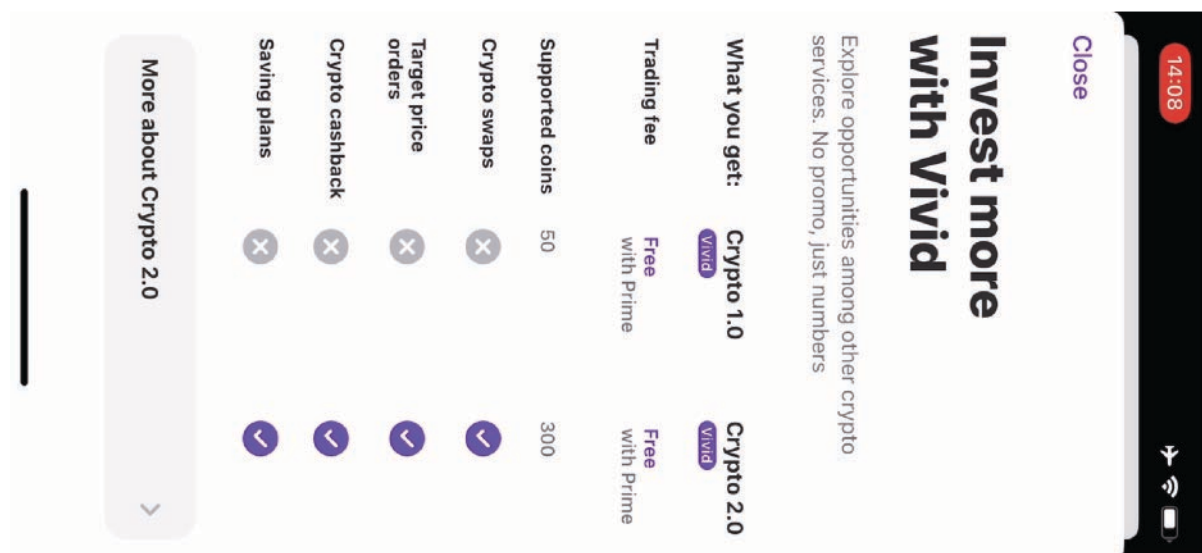
Vivid will uns drängen, uns Angst machen, uns erpressen.

Das Crypto 2.0 Pocket

Die E-Mail suggeriert, man könne trotz des bevorstehenden Wegfalls des Crypto 1.0 Pockets weiterhin in Crypto investieren. Das Crypto 2.0 Pocket wird aber nicht erwähnt. Diese Option wird einem erst in der App eröffnet.

Wenn es doch nur darum ging, Kunden einzuladen, ein Crypto 2.0 Pocket zu eröffnen, warum wurde das in der Email nicht so gesagt? Das macht die Angelegenheit suspekt.

Beweis: In der Vivid App: Angebot zur Eröffnung eines Crypto 2.0 Pocket



Beweis: Video-Aufzeichnung, Angebot zur Eröffnung eines Crypto 2.0 Pocket
http://vividpoly.schneider.ftml.net/angebot_crypto2.mov

Bislang war das Crypto 2.0 Pocket für Kunden in Italien verfügbar.

Beweis: <https://help.vivid.money/en/articles/5996153-in-which-countries-is-the-crypto-2-0-pocket-available>

Wenn also jetzt auch Kunden in Deutschland ein Crypto 2.0 Pocket eröffnen können, dann wäre das doch nicht so verkündet worden, wie Vivid das gemacht hat! Man hätte zumindest einen Hinweis geben müssen, was sich an der rechtlichen Situation verändert hat. Die Geschäftsbedingungen der Vivid Digital S.r.l. sind aber unverändert mit Stand August 2022.

Beweis: http://vividpoly.schneider.ftml.net/crypto2_terms.zip

Offenbar wurde die E-Mail nicht an alle Kunden verschickt. Eine der Personen, die sich dem Schlichtungsantrag angeschlossen hat, hat die E-Mail z.B. nicht erhalten.

Laut Chat-Support erhielten Kunden aus verschiedenen Ländern das Angebot.

Beweis: Anlage 1

Was passiert, wenn ich mich weigere?

Ich fragte den Chat Support, was passiert, wenn ich mich weigere zu verkaufen. Darauf erhielt ich nur den Hinweis, man habe die E-Mail gerade erst verschickt, hätte deshalb noch nicht alle Antworten parat; sobald man eine hätte, würde man sich melden. Ein Antwort habe ich per 2. Februar nicht erhalten.

Beweis: Anlage 1

Das ist doch lächerlich – man droht den Kunden, sie müssten ihre Investitionen aufgeben, gibt aber keine Datum an und hat auch keinen Plan für den Fall, dass Kunden das nicht hinnehmen und ihre Positionen nicht verkaufen.

Wie man einen „Umzug“ zu Crypto 2.0 vollziehen sollte

Um die Ungeheuerlichkeit der Erpressung zu verdeutlichen, schrieb ich Vivid am 26. Januar über den Support Chat, wie so ein Produktwechsel fairerweise ablaufen sollte: Erstmal würde man das Kaufen über das Crypto 1.0 einstellen, während man das Verkaufen weiterhin zulässt. Auf diese Weise behielten Kunden die Entscheidungsgewalt über Verkaufszeitpunkte und -mengen. Parallel könnten sie ein Crypto 2.0 Pocket eröffnen.

Beweis: Anlage 1

Was sagt die BaFin dazu?

Am 25. Januar reichte ich Beschwerde bei der BaFin ein, deren Bearbeitung mir am 26. Januar vom Referat WA 45 versichert wurde. Unabhängig davon verkündete die BaFin am 26. Januar Beschränkungen für die Solarisbank an.

Beweis: <https://is.gd/wNoF8q>

In dem Zusammenhang stehen vermutlich die Vertragsänderungen, die Vivid schon am 28.11.2022 verkündet hatte.

Wie geht es weiter?

Ich bereue es nicht, mich für Vivid entschieden zu haben. Ich bin grundsätzlich offen für neue Angebote. Die Menschheit kommt nur vorwärts, indem alte durch neue Angebote herausgefordert werden. Mit der gesammelten Erfahrung werde ich allerdings keine Investitionen mehr über Vivid tätigen.

Vivid sabotiert sich in meinen Augen durch solche misslungenen, unmoralischen Aktionen selbst. Die beiden Vivid-Gründer Artem Yamanov und Alexander Emeshev, die vom russischen Fintech-Vorbild Tinkoff kommen, sollten lieber aufpassen.

Ich kann nicht anders, also auch eine kulturelle Ursache vermuten. Die „russische“ Art, mit der hier herumexperimentiert wird, ist unpassend und verwerflich.

Ich habe mich inzwischen wieder auf Twitter geäußert, um anderen Vivid Kunden die Gewissheit zu geben, dass sie mit dem Gefühl, erpresst zu werden, nicht alleine sind.

Beweis: <https://twitter.com/A23E/status/1620036155050971138>

Es ist unklar, was Vivid nun tatsächlich vorhat. Jeden Tag lebe ich mit der Angst, dass die Firma irgendeinen Blödsinn macht. Dieses Psychospiel ist entartet.

Wenn Vivid ihre Cryptoaktivitäten unter die Vivid Digital S.r.l. bündeln will, warum lässt sie die Coins nicht von der CM-Equity AG übertragen?

Per 3. Februar lässt sich in meiner aktuellen Version der Vivid App ein Crypto 2.0 Pocket eröffnen. Aber warum sollte ich das tun? Wie soll ich im Konfliktfall gegen eine Firma in Italien vorgehen? Warum wird das Angebot nicht mit aktualisierten AGB und News im Blog oder auf den Hilfeseiten begleitet?

Vivid sollte klargestellt, ob die Crypto 1.0 und Crypto 2.0 Pockets nebeneinander existieren können. Vivid sollte klargestellt, dass CM-Equity weiterhin den Handel über Crypto 1.0 unterstützt.

Solange diese Ungewissheit herrscht, mach sich Vivid schuldig, das Geld ihrer Kunden als Druckmittel gegen sie einzusetzen. Der psychische Stress, der ausgeübt wird, ist mehr als eine Frechheit.

Mit freundlichen Grüßen,

[REDACTED]

Alexander Schneider

Anlage 1

Chat mit dem Vivid Support vom 25. Und 26. Januar 2023

15:51 Vivid Customer Care
Let your money grow!
click on the banner in order to start opening the Crypto 2.0 pocket. 15:16

Close

Once I open a crypto 2.0 pocket, will there be an option to move my assets from the current crypto pocket? 15:18 ✓

Andrea-Selaste
Yes, from the pocket that you have now there will be an orange banner and you can click there in order for the assets to be transferred to Crypto 2.0. 15:23

The transfer can happen by selling the coins out of the Fractional Crypto pocket and then investing them in the Crypto 2.0 pocket.

In case you need further help feel free to let us know 🍷 15:30

Did Vivid send this email to all customers or only to customers in Germany? 15:35 ✓

Dayana
Hello Alexander, Welcome to the Vivid Support & thank you for contacting us! my name is Dayana and I am happy to help you today. 😊 Please give me a moment while I am having a look at your request. 15:41

Let me confirm 15:41

Did Vivid send this email to all customers or only to customers in Germany? 15:35 ✓

Dayana
Hello Alexander, Welcome to the Vivid Support & thank you for contacting us! my name is Dayana and I am happy to help you today. 😊 Please give me a moment while I am having a look at your request. 15:41

Let me confirm 15:45

Customers from different countries were informed 15:46

In the email Vivid writes that I could "move" my assets. But the truth is you are expecting us to sell for loss. What if I refuse? 15:49 ✓

Dayana
I will have to consult the specialist team to ask what happens in this case 15:51

Give me a moment 15:55

I will be right back I am waiting for a confirmation 15:59

Please excuse my delay. Since the email was just sent we don't have all the information yet so once I have an answer for you I will

15:51 Vivid Customer Care
Let your money grow!
a confirmation 15:59

Close

Please excuse my delay. Since the email was just sent we don't have all the information yet so once I have an answer for you I will contact you.

Thank you for your patience 16:08

I can see you are busy at the moment, so I will leave this chat for now. We will be happy to continue and assist you once you are available.

Please, feel free to reply to this conversation and we will pick it up right where we left off 🍷 16:16

Rate Agent

Please rate your conversation with Dayana 21:17

26 January

In my view, Vivid once again makes a big mistake. The proper way to let customers transition from the crypto pocket to the crypto 2.0 pocket would be to stop taking buy orders but still allow sell orders. You cannot seriously expect customers to willingly give up their decision-making power over when and how much we sell. I expect Vivid to correct their stance on this matter until February 1st. 15:53 ✓

Leela

Anlage 1 Fortsetzung

Chat mit dem Vivid Support vom 25. Und 26. Januar 2023

15:51

Vivid Customer Care
Let your money grow!
26 January

Close

In my view, Vivid once again makes a big mistake. The proper way to let customers transition from the crypto pocket to the crypto 2.0 pocket would be to stop taking buy orders but still allow sell orders. You cannot seriously expect customers to willingly give up their decision-making power over when and how much we sell. I expect Vivid to correct their stance on this matter until February 1st.

15:53 ✓

Leela

Hello! I'm Leela, your robotic assistant from Vivid.

Small tip: I best understand short but full sentences.

15:53

Start by clicking the "Create a New Pocket" button and choose "Cryptocurrencies" or "Crypto 2.0" if it's available. Generally, opening a Crypto Pocket doesn't take too long.

In extremely rare cases, the pocket can be stuck on "Pending Status" screen. If this is your case, I ask you to be patient. The screen will go away by itself in up to 3 working days.

15:53

Leela, I am afraid you will have to let a real human read this.

16:09 ✓

15:51

Vivid Customer Care
Let your money grow!

Close

Start by clicking the "Create a New Pocket" button and choose "Cryptocurrencies" or "Crypto 2.0" if it's available. Generally, opening a Crypto Pocket doesn't take too long.

In extremely rare cases, the pocket can be stuck on "Pending Status" screen. If this is your case, I ask you to be patient. The screen will go away by itself in up to 3 working days.

15:53

Leela, I am afraid you will have to let a real human read this.

16:09 ✓

We are assigning your dialogue to an agent. We are already looking into your issue and we will respond as soon as possible.

In connection with my previous message I would like to know whether the partnership with CM-Equity is going to end.

16:13 ✓

Vivid has not given any reason for discontinuing the crypto pocket. I would like to know the reason, please.

16:15 ✓

New messages

Dayana

Hello Alexander,
Welcome to the Vivid Support & thank you for contacting us!
My name is Dayana and I am happy to help you today.

15:51

Vivid Customer Care
Let your money grow!

Close

Dayana

Hello Alexander,
Welcome to the Vivid Support & thank you for contacting us!
My name is Dayana and I am happy to help you today.
Please give me a moment while I am having a look at your request.

16:18

I understand and thank you for your feedback on the matter but the decision is made on a high level and can't be changed.

As for CM-Equity, we have no such information about an ending partnership.

It's just a migration from one pocket to another. A specific reason is not disclosed.

Thank you for understanding.

I will leave here our feedback form if you wish to comment :

<https://vividmoney.typeform.com/to/GhvXXXXJU>


16:23

I have not heard from you in a little while. When you are ready to pick this up again, or if you have any other questions, please come back online and one of my colleagues or myself will be happy to assist you further.

Anlage 2 [REDACTED]

Important information about your Crypto Pocket ⚠️

Vivid Money <news@info.vivid.money> Jan 25 (2 days ago)
to [REDACTED] Show details Vivid Crypto 2.0 Reply Actions



Hey Alexander [REDACTED]

It's been nearly two years since we launched our crypto investing feature. It was a groundbreaking launch: we were the first mobile banking app combining both banking and crypto investments (and much more!) in one app. 🏆

But since then, we never settled and kept working on exciting new projects. To bundle up all our resources for new products we will very soon **discontinue the support of your Crypto Pocket** (also called Fractional Coins). That means **you won't be able to buy or sell any Fractional Coins from this Pocket** anymore.

How can I keep investing in Crypto?

Check out your Vivid app to explore the best alternatives, how you can move your assets and keep investing directly in crypto.

[Check alternatives](#)

We hope you enjoyed trading with your Crypto Pocket and are excited about what's coming next! 🚀

Your Vivid Team 💜

[Privacy policy](#) [Legal documents](#)

vivid

[Instagram](#) [LinkedIn](#) [Twitter](#) [Facebook](#)

Notice according to § 28 section 1 of the WpIG.
Vivid Invest GmbH offers the brokerage of transactions on the purchase and sale of financial instruments in accordance with § 2 section 2 no. 3 of the WpIG (Wertpapierinstitutsgesetz) exclusively for the account and under the liability of CM-Equity AG. Vivid Invest GmbH is recorded as "lead agent" of CM-Equity AG within the meaning of § 3 section 2 of the WpIG in the register which is kept by the German Federal Financial Supervisory Authority (BaFin). The register can be accessed under www.bafin.de.
Cryptocurrencies are highly volatile assets that are associated with significant risks of loss. Please note that all our Crypto 2.0 services are provided to you by Vivid Digital S.r.l, having its registered address at Viale Andrea Doria 7, 20124 Milan, Italy, Registration number: MI-2640474.