

Ausführung von zwei Zahlungsaufträgen in der gleichen Währung mit völlig verschiedenen Kursen?

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2012/04**

Der Kunde hat am Abend des 5. September 2011 via Electronic Banking zwei Zahlungsaufträge erfasst. Mit dem einen sollten EUR 20'000 auf ein Kundenkonto bei einer ausländischen Bank überwiesen werden (im Folgenden als „externe Zahlung“ bezeichnet). Der Gegenwert sollte seinem CHF-Konto belastet werden. Mit dem zweiten Auftrag („interne Zahlung“) sollten, wiederum zulasten seines CHF-Kontos EUR 30'000 seinem bei der Bank geführten EUR-Konto gutgeschrieben werden. Die Bank führte die „externe Zahlung“ am 6. September 2011 um 8.30 Uhr aus, kaufte zu diesem Zeitpunkt EUR 20'000 zum damaligen Marktkurs von 1 EUR = 1.12 CHF und belastete das CHF-Konto des Kunden mit CHF 22'400. Die „interne Zahlung“ führte sie erst um 14.30 Uhr aus. Weil die Schweizerische Nationalbank am 6. September 2011 um 10.00 Uhr bekannt gegeben hatte, dass sie nunmehr eine Kursuntergrenze von 1 EUR = 1.20 CHF verteidigen werde, konnte die Bank die EUR 30'000 um 14.30 Uhr nur noch zum Kurs von 1 EUR = 1.21 CHF erwerben. Der Kunde monierte nun, wenn die Bank die „interne Zahlung“ zeitgleich mit der „externen Zahlung“ ausgeführt hätte, wären seinem Konto CHF 2'700 weniger belastet worden. Und da durch die Ausführung der „externen Zahlung“ um 8.30 Uhr bewiesen sei, dass eine Ausführung vor der Bekanntgabe des Entscheids der Nationalbank möglich gewesen wäre, verlangte er von der Bank den Ersatz der Differenz von CHF 2'700. Zudem streiche die Bank in den Unterlagen zum Electronic Banking heraus, dass dem Kunden damit die Möglichkeit gegeben werde, nicht nur zu den Schalteröffnungszeiten Aufträge erteilen oder auf Kontodaten zugreifen zu können. Dieser Service stehe ihm mittels Electronic Banking 24 Stunden am Tag zur Verfügung.

In ihrer Stellungnahme bestritt die Bank vorerst, in den Unterlagen zum Electronic Banking falsche Angaben zu machen. Es stimme zwar, dass der Kunde 24 Stunden pro Tag Kontoinformationen abrufen oder Aufträge erteilen könne. Sie sichere jedoch nicht zu, dass die Aufträge auch sofort nach deren Erteilung ausgeführt würden. Dies sei auch gar nicht möglich und jedermann klar. Wolle ein Kunde z.B. an einer Schweizer Börse gehandelte Titel kaufen, so sei dies nur während der Handelszeiten der Börse möglich. Das Gleiche gelte auch bei Aufträgen, bei welchen ein Geldbetrag auf ein Konto bei einer anderen Bank überwiesen werden soll. Auch dazu sei die Bank auf externe Zahlungsverkehrssysteme und andere Banken angewiesen, welche auch nur zu den üblichen Arbeitszeiten zur Verfügung stünden. Ein Vergleich mit den Unterlagen bestätigte die Ausführungen der Bank, wenngleich sich auch der Ombudsman des Eindrucks nicht erwehren konnte, es werde suggeriert, man sei mittels Electronic Banking näher am Markt. Die Bank versprach jedoch nirgends, Aufträge würden jederzeit, also z.B. auch in der Nacht ausgeführt.

Die Bank bestätigte den zeitlichen Ablauf der Transaktionen. Sie erklärte, die unterschiedliche Behandlung sei systembedingt. Die Bank sei bemüht, jede Zahlung so auszuführen, dass Gutschrift und Belastung wenn möglich noch am gleichen Tag vorgenommen werden könnten. Bei Fremdwährungszahlungen auf Konti bei anderen Banken würden aber die zur Verfügung stehenden Zahlungsverkehrssysteme vorschreiben, bis zu welchem Zeitpunkt am Tag die Zahlung in diese

Systeme eingespeist sein müsse, damit noch eine tagfertige Bearbeitung möglich sei. Die Bank teile deshalb jedem eingehenden Auftrag sofort den entsprechenden Priorisierungsgrad zu und erledige Aufträge mit geringer Priorität erst, wenn die zeitkritischen Aufträge erledigt seien. Aus diesem Grund sei die „externe Zahlung“ sofort behandelt und die „interne Zahlung“ so zurückgestellt worden, dass sie auf jeden Fall auch noch am selben Tag ausgeführt werden konnte. Dies sei im Übrigen auch im Einklang mit den mit dem Kunden vereinbarten Bestimmungen über den Zahlungsverkehr, in welchen sich die Bank verpflichte, einen Auftrag wenn möglich noch am Tag der Auftragserteilung auszuführen. Auch in der Eingabemaske im Electronic Banking könne der Kunde lediglich den Tag der Ausführung (und nicht eine bestimmte Stunde oder Minute am Tag) wählen. Eine weitergehende Zusage sei im Übrigen auch gar nicht machbar, müsse die Bank doch vor der Ausführung des Auftrages verschiedene Prüfungshandlungen vornehmen. So müsse sie z.B. prüfen, ob die Angaben im Auftrag vollständig seien, ob der Kunde über ein genügendes Guthaben auf dem Konto verfüge und ob der Auftrag nicht gegen gesetzliche oder regulatorische Bestimmungen verstosse. Erst anschliessend könne die Zahlung freigegeben werden.

Beinhalte ein vom Kunde erteilter Auftrag den Kauf einer Fremdwährung, so kaufe die Bank diese Währung erst nach Vollendung der Prüfung und bei der Freigabe der Zahlung. Aus diesem Grund seien im vorliegenden Fall die EUR bei der „externen Zahlung“ um 8.30 Uhr und bei der „internen Zahlung“ erst um 14.30 Uhr zu den jeweils im Kaufzeitpunkt gültigen Marktkursen gekauft worden. Für die Bank handle es sich insofern um ein Nullsummenspiel, weil sie von Kursschwankungen weder einen Vorteil noch einen Nachteil habe. Der Kunde trage für seine bei der Bank liegenden Werte das Kursschwankungsrisiko. So hätte auch im umgekehrten Fall, wenn sich also der Kurs im Verlaufe des Tages abgeschwächt hätte, der Kunde (und nicht die Bank) von dieser Abschwächung profitiert. Wenn ein Kunde das Kursrisiko in einer bestimmten Währung absichern wolle, dann müsse er ein spezielles Absicherungsgeschäft vornehmen oder über ein Kontoguthaben in der entsprechenden Währung verfügen.

Die Bank bedauerte zwar, dass dem Kunden bei der „internen Zahlung“ ein schlechterer Kurs berechnet worden sei. Sie war jedoch der Meinung, dass dies ihrem Einflussbereich entzogen und einzig auf den überraschend gefällten Entscheid der Nationalbank zurückzuführen gewesen sei.

Es leuchtet ein, dass eine Bank einen Auftrag nicht sofort nach der Auftragserteilung ausführen kann, muss sie doch erst gewisse Überprüfungen vornehmen. Ebenso ist klar, dass sie die während der Nacht mittels Electronic Banking erfassten Aufträge nicht alle gleichzeitig ausführen kann. Es ist nichts anderes denkbar, als dass die Bank Auftrag nach Auftrag „abarbeitet“. Und weil für bestimmte Aufträge konkrete „Cut-off-Zeiten“ eingehalten werden müssen, ist es nach Meinung des Ombudsman auch nicht zu beanstanden, wenn die Bank eine sachlich begründete Priorisierung der Aufträge vornimmt und ihre Prozesse entsprechend gestaltet. Dies ist dann der Fall, wenn dadurch erreicht werden kann, dass alle Begünstigten von Zahlungen noch am gleichen oder an einem bestimmten Tag über das Geld verfügen können.

Wesentlich ist aber auch, dass die Bank immer nach dem gleichen Schema vorgeht und alle eingehenden Zahlungsaufträge nach den gleichen Kriterien behandelt. Bezüglich eines allfälligen mit einem solchen Auftrag verbundenen Währungsgeschäftes heisst dies, dass dieses immer im selben Stadium der Auftragsverarbeitung zum aktuell gültigen Marktkurs vorgenommen wird. Da die Bank bestätigte, dass das Währungsgeschäft immer dann im Markt ausgeführt werde, wenn sämtliche Prüfungen positiv erledigt seien und der Auftrag freigegeben werde, war nach Meinung des Ombudsman im vorliegenden Fall auch dieses Kriterium erfüllt, so dass er kein Fehlverhalten der Bank erkennen konnte.