

Einlösung von Travelers Cheques

Thema: **Checks** Fallnummer: **2016/18**

Die Kundin legte der Bank American Express Travelers Cheques zum Inkasso vor. Die Bank hat diese zum Inkasso entgegengenommen. Nach einiger Zeit hat sie die Kundin informiert, sie biete diese Dienstleistung nicht mehr an, und sie an den Hauptsitz der Herausgeberin der Cheques in den USA verwiesen.

Beim Aufräumen zu Hause hat die Kundin sechs American Express Travelers Cheques gefunden und der Bank, bei welcher sie eine langjährige Kundenbeziehung führte, zum Inkasso vorgelegt. Sie hat vor den Augen des Schaltermitarbeiters die vorgesehene Zweitunterschrift auf den Cheques angebracht und diese zum Inkasso übergeben. Nach einiger Zeit wurde die Kundin telefonisch informiert, die Bank biete diese Dienstleistung nicht mehr an, und sie solle die Cheques wieder abholen kommen. Die Kundin weigerte sich, dies zu tun, worauf ihr die Bank die Cheques postalisch zuschickte und es ihr überliess, die Cheques der herausgebenden Bank in den USA direkt vorzulegen. Die bereits angebrachte Zweitunterschrift stelle gemäss Auskunft der Bank dabei kein Problem dar. Nachdem die Kundin sich über diverse andere Inkassowege erkundigt hatte, bat sie den Ombudsman um Unterstützung, da sie mit dem Vorgehen ihrer Bank nicht einverstanden war.

Der Ombudsman bat die Bank, zum Fall Stellung zu nehmen und zeigte sich vorab über ihr wenig kundenfreundliches Verhalten erstaunt. Tatsächlich ist es so, dass die früher verbreiteten und von den Banken als sicheres Reisezahlungsmittel verkauften Travelers Cheques mittlerweile vom Markt verschwunden sind. Sie können nicht mehr über die seinerzeit zur Verfügung stehenden Wege eingekassiert werden. Gemäss Feststellung des Ombudsman wird das Inkasso aber von einigen Banken für ihre Kunden nach wie vor vorgenommen, unter Umständen gegen Entrichtung einer Gebühr. Es handelt sich beim Checkinkasso um ein Auftragsverhältnis, das von beiden Parteien an sich jederzeit aufgelöst werden kann, nicht jedoch zur Unzeit. Der Ombudsman war der Ansicht, dass die vorliegende Auflösung des Auftrags von der Bank zur Unzeit erfolgt war und es der Kundin als Laiin nun nicht zumutbar war, sich direkt an die Checkherausgeberin in den USA zu wenden. Die Bank liess sich schliesslich davon überzeugen und nahm die Travelers Cheques wieder entgegen, wenn auch mit sichtlicher Unlust und der Bemerkung, dass sie für den Erfolg der Inkassobemühungen nicht hafte. Letzteres versteht sich nach Meinung des Ombudsman dann von selbst, wenn bei der Erfüllung des Inkassoauftrags die geschäftsübliche Sorgfalt angewendet wird.