

Fehler der Korrespondenzbank bei einer internationalen Überweisung

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2023/06**

Die Kundin überwies von ihrem Konto bei einer südamerikanischen Bank US-Dollar auf ihr US-Dollar-Konto in der Schweiz. Ihrem Konto bei der Empfängerbank wurden 616 US-Dollar weniger gutgeschrieben, als sie erwartet hatte. Die Kundin versuchte erfolglos, den Fall mit der Empfängerbank in der Schweiz zu klären und wandte sich danach an ihre Bank in Südamerika, welche sie wiederum an ihre Bank in der Schweiz zurückverwies. Über diese Situation verärgert, wandte sich die Kundin an den Ombudsman. Dieser setzte sich mit der Empfängerbank in Verbindung und bat sie, zur Klärung der Situation beizutragen, auch wenn sie nicht direkt dafür verantwortlich war. Die von der Empfängerbank unternommenen Schritte ergaben dann, dass eine der Korrespondenzbanken, die an der Überweisung beteiligt war, einen Fehler gemacht hatte, indem sie ohne entsprechenden Auftrag die US-Dollar in Schweizer Franken umwechselte, sodass bei der Empfängerbank ein erneuter Wechsel in US-Dollar notwendig war. Dies führte zum beanstandeten Verlust. Die Korrespondenzbank anerkannte den Fehler und überwies den fehlenden Betrag fast vollständig auf das Konto der Kundin.

Die Kundin hatte per E-Banking einen Überweisungsauftrag in Höhe von 20.000 US-Dollar von ihrem Konto bei einer südamerikanischen Bank auf ihr US-Dollar-Konto bei einer Bank in der Schweiz übermittelt. Die Kundin stellte dann fest, dass nur 19.384,02 US-Dollar auf ihrem Konto bei der Schweizer Bank gutgeschrieben worden waren. Die Kundin reklamierte daraufhin zweimal bei der Schweizer Bank und bat sie, ihr den Betrag von 616 Dollar gutzuschreiben, was der Differenz zwischen dem von ihrem Konto in Südamerika überwiesenen und dem auf ihrem Konto in der Schweiz eingegangenen Geld entsprach. In ihren Antworten an die Kundin machte die Schweizer Bank im Wesentlichen geltend, dass sie den Betrag von der zwischengeschalteten Korrespondenzbank in Franken erhalten habe und ihn daher in Dollar habe umrechnen müssen. Sie wies die Kundin auch darauf hin, dass es in einem Fall wie ihrem Sache der Senderbank sei, Nachforschungen bei den Korrespondenzbanken zu tätigen.

In ihrem Vermittlungsbegehren teilte die Kundin dem Ombudsman mit, dass sie neben der Bank in der Schweiz mehrmals auch die südamerikanische Bank kontaktiert habe und deshalb nicht unerhebliche Anstrengungen unternommen habe, um die Situation auf eigene Faust zu bereinigen. Nach Angaben der Kundin hatte ihr die Senderbank unter Verweis auf die entsprechenden Dokumente versichert, dass der Betrag bei ihrer Korrespondenzbank in Dollar überwiesen worden sei. Die südamerikanische Bank behauptete ausserdem, dass sie nicht in der Lage sei, ihr weitere Informationen zu geben. Sie forderte die Kundin daher auf, die Situation mit ihrer Bank in der Schweiz zu klären. In Bezug auf die Bank in der Schweiz machte die Kundin geltend, dass sie ihr keine Unterlagen über den von ihr behaupteten Erhalt des Frankenbetrags übermittelt hatte. Sie war der Meinung, dass die Empfängerbank die Befugnis haben sollte, den Fehler bei der Korrespondenzbank zu beanstanden. Die Kundin hatte den Eindruck, dass die beiden Banken, ihre Bank in Südamerika und diejenige in der Schweiz, sich gegenseitig die Schuld zuschieben würden.

Obschon die Schweizer Bank nicht direkt für die Situation verantwortlich war, entschloss sich der Ombudsman, bei ihr zu intervenieren. Er bat sie, mit den anderen an der Überweisung beteiligten

Bankinstituten Kontakt aufzunehmen und so im Interesse der Kundin zur Lösung des Falles beizutragen.

Die Schweizer Bank kontaktierte daraufhin ihre Korrespondenzbank, die ihrerseits die zweite zwischengeschaltete Bank kontaktierte, die an der Ausführung der Überweisung beteiligt war. Die Nachforschungen ergaben, dass die zweite zwischengeschaltete Bank die überwiesenen US-Dollar ohne entsprechenden Auftrag in Schweizer Franken gewechselt hatte. Die Bank anerkannte ihren Fehler und überwies den von ihr errechneten Wechselverlust von 580,98 USD auf das Privatkonto der Kundin. Im Ergebnis wurden der Kundin somit von den überwiesenen 20.000 US-Dollar ein Gesamtbetrag von 19.965 US-Dollar auf ihrem Schweizer Konto gutgeschrieben.

Zwischen dem von der Kundin überwiesenen Betrag und dem Betrag, den sie nach der Intervention des Ombudsmann und den von ihrer Bank in der Schweiz unternommenen Schritten schliesslich auf ihrem Konto erhalten hatte, bestand noch eine Differenz von 35 USD. Der Ombudsmann erklärte der Kundin diesbezüglich, dass wenn, wie im vorliegenden Fall, eine Überweisung mit der Standardoption „shared costs“ (SHA) getätigt wird, die Gebühren Dritter, wie z.B. Gebühren, die eine Korrespondenzbank erheben könnte, vom Empfänger der Überweisung zu tragen sind und deshalb vom überwiesenen Betrag abgezogen werden. Die Empfängerbank hat keinen Einfluss auf diesen Abzug.

Die Kundin war sehr glücklich über den Ausgang des Falles und dankte dem Ombudsmann herzlich für die Lösung, zu der er beigetragen hatte, sowie für die Erklärungen, die er ihr erteilt hatte.