

Kontoübertrag in Fremdwährung mit oder ohne damit verbundenes Devisengeschäft

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2017/27**

Der im Ausland domizilierte Kunde verfügte bei der Bank angeblich über ein Konto in US-Dollars (USD) und eines in britischen Pfund (GBP). Kurz vor der Brexit-Abstimmung erteilte er seinem Bankbetreuer seinen Angaben zufolge telefonisch den klaren Auftrag, 900 000 GBP vom GBP-Konto auf das USD-Konto zu übertragen. Rund zwei Monate nach Ausführung – inzwischen erfolgte der Brexit-Entscheid – warf der Kunde der Bank vor, sie habe zwar einen bankinternen Kontoübertrag durchgeführt, nicht aber die damit automatisch verbundene Devisentransaktion. Den entstandenen Kursverlust bezifferte er mit rund 120 000 USD. Die Bank weigerte sich, der Aufforderung des Kunden zur Übernahme des gesamten Schadens zu entsprechen, offerierte aber eine Entschädigung von 15 000 USD. Auf Empfehlung des Ombudsmann akzeptierte der Kunde dieses Angebot.

Der im fernen Ausland ansässige Kunde verfügte über eine sehr breit gefächerte Beziehung zur Bank, mit mehreren Währungskonten und einem grossen Wertschriftenbestand. Er pflegte auch intensive telefonische und persönliche Kontakte mit seinem zuständigen Betreuer. Diesem habe er am 8. Juni 2016 im Hinblick auf die kurz bevorstehende Volksabstimmung in England über den Austritt aus der Europäischen Union (Brexit) telefonisch den Auftrag erteilt, 900 000 GBP von seinem GBP-Konto auf sein USD-Konto zu übertragen. Gleichzeitig habe er dem Betreuer signalisiert, dass er noch einen Zahlungsauftrag in USD zum Übertrag eines ähnlichen Betrags auf eine andere Bank zu erteilen beabsichtige. Obschon er seine Instruktion für den bankinternen Transfer umgehend per E-Mail bestätigt habe, sei die damit verbundene Devisentransaktion, nämlich die Umrechnung von GBP in USD, erst nach seiner Beanstandung Ende August 2016 erfolgt. Dadurch habe er als Folge des Brexit-Entscheids und des davon resultierenden schlechteren Umrechnungskurses einen Verlust von rund 120 000 USD erlitten. Da es sich seiner Ansicht nach um einen eindeutigen Fehler der Bank handelte, verlangte er von dieser, den Schaden zu übernehmen. Diese offerierte aber lediglich eine Zahlung über 15 000 USD, weshalb der Kunde an den Ombudsmann gelangte. Obschon diesem einiges an den Ausführungen des Kunden nicht klar war, erschien das grundsätzliche Anliegen des Kunden nachvollziehbar. Er sah deshalb einen Erklärungsbedarf seitens der Bank und verlangte von dieser eine Stellungnahme.

Aus der Stellungnahme der Bank ging hervor, dass der sehr aktive Kunde über ein komplexes Geflecht von Kontoverbindungen mit zum Teil doppelt geführten Hauptkonten und Unterkonten in verschiedenen Währungen verfügte. Dies habe der Kunde ausdrücklich so gewünscht, damit er verschiedene Transaktionen besser abgrenzen konnte. Das betreffende GBP-Konto sei ein Unterkonto gewesen und der beauftragte Kontoübertrag musste nach dem Verständnis des Betreuers auf ein ebenfalls bestehendes GBP-Unterkonto des Hauptstammes, welcher auch das hauptsächliche USD-Konto umfasste, fließen. Von einem kommenden Brexit-Votum als Begründung sei seitens des Kunden nie die Rede gewesen. Aufgrund von früheren ähnlichen Aufträgen habe der Betreuer den Kunden unmittelbar nach seinem telefonischen Auftrag per E-Mail ersucht, diesen vor Ausführung ausdrücklich per E-Mail zu bestätigen und dabei auch anzugeben, ob er auch noch zusätzlich eine Umrechnung in USD wünsche. Der Kunde habe gleichentags per E-Mail geantwortet, dabei aber nur den bankinternen Kontoübertrag bestätigt, ohne die Frage der Umrechnung in USD zu erwähnen. Die

Umrechnung des Betrags in USD sei deshalb nicht erfolgt und erst anlässlich einer E-Mail-Beanstandung und klaren Instruktion des Kunden Ende August 2016 zum dann gültigen Kurs vorgenommen worden. Der Kunde habe zudem die Bank am 20. Juni 2016 – also vier Tage vor der Brexit-Abstimmung – beauftragt, ihm sämtliche aktuellen Kontoauszüge per E-Mail zukommen zu lassen. Dieser Aufforderung sei die Bank noch am gleichen Tag nachgekommen. Der Kunde habe somit vor dem Brexit-Entscheid erkennen können, mithin müssen, dass die Devisenumrechnung nicht erfolgt sei. Er habe aber erst Ende August 2016 reagiert. Die Bank warf dem Kunden vor, er habe zuerst die weitere Kursentwicklung abgewartet, bevor er sich zur Beanstandung entschloss, und lehnte deshalb jegliche Nachbesserung des dem Kunden bereits direkt unterbreiteten Angebots über 15 000 USD ab.

Der Ombudsman war vorliegend mit einer auch für ihn ungewöhnlichen und nicht auf Anhieb verständlichen Konstellation verschiedener Haupt- und Unterkonten, welche zudem in verschiedenen Währungen teils doppelt geführt wurden, konfrontiert. Diese Art der Kontoführung sowie die Wortwahl der Parteien im Zuge der E-Mail-Nachrichten und vermutlich auch anlässlich des telefonischen Auftrags prädestinierte seines Erachtens mögliche Missverständnisse geradezu. Da der Auftrag einige Tage vor dem Brexit-Votum erteilt und zudem ein grösserer Transfer von USD auf eine andere Bank in Aussicht gestellt wurde, war nach Ansicht des Ombudsman eigentlich davon auszugehen, dass auch eine sofortige Umrechnung in USD gewünscht war. Im Wissen um die kommende Abstimmung hätte eine telefonische Rückfrage des Betreuers im Nachgang zur etwas diffusen E-Mail-Antwort des Kunden hier wohl abschliessende Klarheit geschaffen. Demgegenüber beinhaltete die schriftliche Rückfrage des Betreuers in klar verständlicher Form beide notwendigen Komponenten und die Antwort des Kunden fiel unvollständig aus. Entscheidend war aber nach Ansicht des Ombudsman, dass der Kunde noch einige Tage vor der Abstimmung Auszüge von sämtlichen Konten erhalten hatte. Auf diesen Auszügen war klar ersichtlich, dass die Bank keine Devisentransaktion vorgenommen hatte. Da diese Auszüge auf ausdrückliches Begehren des Kunden zugestellt wurden, konnte sein Argument, er habe diese übersehen, nicht gelten. Infolge der verspäteten Wahrnehmung seiner Prüf- und Rügeobliegenheit durch den Kunden und der glaubhaften Darstellung der Bank, wonach eine Gegenbestätigung von internen Kontotransfers und davon getrennten Devisentransaktionen aufgrund der Kontokonstellation schon in der Vergangenheit mehrmals üblich war, gelangte er zum Schluss, dass der Kunde massgeblichen Anteil am Verlust hatte. Der von der Bank geäusserte Verdacht, der Grossinvestor habe nur deshalb so lange mit seiner Beanstandung gewartet, weil er die weitere Entwicklung des GBP/USD-Kurses abwarten wollte, liess sich nicht abschliessend klären. In Abwägung aller Informationen fehlten dem Ombudsman aber überzeugende Argumente, um von der Bank ein höheres Angebot erwirken zu können. Der Kunde hätte seiner Ansicht nach sofort nach Erhalt der Auszüge bei der Bank intervenieren müssen. Er empfahl deshalb dem Kunden, die Offerte der Bank zu akzeptieren. Dieser folgte der Empfehlung des Ombudsman ohne weiteren Kommentar.