

Verlust wegen eines Währungsumtausches bei einer von der Empfängerbank zurückgewiesenen Zahlung

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2021/04**

Die Kunden mussten einen Betrag von rund 40 000 EUR auf ihr Bankkonto in Portugal überweisen. Im E-Banking ihrer Schweizer Bank erfassten sie eine Zahlung in EUR, für welche sie ihr CHF-Konto belasteten. Für die Gutschrift der Überweisung gaben sie das Konto an, welches ihre portugiesische Bank für Einzahlungen in CHF bei einer anderen Schweizer Bank führte. Letztere wies die Zahlung umgehend zurück, da sie generell keine so hohen Zahlungen in EUR auf das bei ihr geführte CHF-Konto der portugiesischen Bank akzeptierte. Die Bank der Kunden wechselte den an sie retournierten, ursprünglich von CHF in EUR gewechselten Betrag in CHF zurück und schrieb das Ergebnis dem Kundenkonto wieder gut. Durch die zwei Währungswechsel verringerte sich der gutgeschriebene Betrag gegenüber der ursprünglichen Belastung um rund 1500 CHF. Als sich die Kunden beschwerten, lehnte die Bank ein Entgegenkommen ab und verwies sie direkt an den Ombudsman. Im Rahmen des Ombudsverfahrens verzichtete die Bank auf ihre Erträge aus den beiden Währungswechseln und zahlte den Kunden 750 CHF zurück.

Im Antwortschreiben an die Kunden empfahl ihnen die Bank, die Angelegenheit direkt mit der portugiesischen Empfängerbank zu klären, und verwies sie etwas vorschnell an den Ombudsman. Dieser fragte die Bank nach einer genauen Begründung für die Differenz von 1500 CHF zwischen der Belastung und der Wiedergutschrift des Kundenkontos. Die Bank erklärte, es handle sich dabei um die Differenz zwischen dem Verkaufs- und dem Ankaufskurs des EUR gegenüber dem CHF. Beide Kurse seien absolut marktkonform gewesen. Sie habe bei der Abwicklung der Zahlung keine Fehler gemacht und habe den EUR-Betrag nach dessen Rückweisung durch die Schweizer Bank der Zahlungsempfängerin in CHF wechseln und dem CHF-Konto der Kunden wieder gutschreiben müssen, da diese bei ihr kein EUR-Konto führten. Sie war jedoch angesichts des offensichtlichen Missgeschicks der Kunden bereit, aus Kulanz auf die ihr zustehende Marge bei den Währungswechseln zu verzichten, welche ihren Ertrag aus solchen Geschäften darstellte. Sie zahlte den Kunden 750 CHF zurück. Der Ombudsman empfahl diesen, die Offerte der Bank anzunehmen. Die Kunden folgten der Empfehlung, und der Ombudsman schloss den Fall damit ab.