

Währung bei internationaler Abwicklung eines Zahlungsauftrags

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2017/15**

Die Kundin gelangte an den Ombudsman, da sie der Ansicht war, die Bank sei für einen Schaden von 618 CHF verantwortlich, der ihr durch eine fehlerhafte Abwicklung eines Zahlungsauftrags entstanden sei. Sie habe der Bank den Auftrag erteilt, ihr CHF-Guthaben auf ihr Konto bei einer Bank in Marokko zu transferieren. Die Bank habe das Guthaben vor der Überweisung ohne ihre Zustimmung in Marokkanische Dirham umgewandelt. Der Betrag sei deshalb zurückgewiesen worden. Durch Wechselkursverluste sei das Guthaben um 618 CHF verringert worden. Nach einer Intervention des Ombudsman zeigte sich die Bank bereit, die Kundin schadlos zu halten.

Die Kundin erklärte dem Ombudsman, sie habe der Bank den Auftrag erteilt, ihr CHF-Konto zu saldieren und das Guthaben auf ihr Konto bei einer Bank in Marokko zu transferieren, wo sie ihren Wohnsitz habe. Zu diesem Schritt habe sie sich entschlossen, weil die Bank für Kunden mit Domizil im Ausland eine hohe monatliche Gebühr eingeführt habe. Der Betrag sei von der marokkanischen Bank retourniert worden, weil er vor der Überweisung von CHF in Marokkanische Dirham umgewandelt worden sei. Die Dirhams hätten dem Empfängerkonto in Marokko nicht gutgeschrieben werden können, weil es sich dabei um ein Konto handle, auf welches nur Fremdwährungen überwiesen werden könnten. Bei der Retournierung habe die Bank den Betrag dann wieder in CHF umgewandelt. Durch die beiden Umwandlungen sei ein Schaden von 618 CHF entstanden. Sie sei der Meinung, die Bank hätte die Währungswechsel nicht einfach ohne ihre Anweisung oder Zustimmung vornehmen dürfen, und müsse deshalb die Kosten übernehmen.

In der Kommunikation mit der Kundin hatte sich die Bank auf den Standpunkt gestellt, sie habe richtig gehandelt. Es sei üblich, dass vor der Überweisung ein Wechsel in die Währung des betreffenden Ziellandes vorgenommen würde, solange keine anderslautenden Anweisungen gegeben würden.

Diese Erklärungen überzeugten den Ombudsman nicht. Die Kundin hatte bei der Bank ein Konto in CHF und hatte ihr keinen Auftrag für einen Währungswechsel erteilt, sondern lediglich die Anweisung gegeben, dieses Guthaben zu transferieren. Mangels einer allgemeinen vertraglichen Vereinbarung oder einer Anweisung der Kundin im konkreten Fall war nicht ersichtlich, auf welcher Grundlage die Konversion vorgenommen worden war. Grundsätzlich erschien es dem Ombudsman aus ablauftechnischen Gründen zwar legitim, dass die Bank, wenn ihr keine speziellen Weisungen erteilt werden, die zu transferierenden Beträge standardmässig in die Währung des Ziellandes wechselt und damit wohl eine Vielzahl von Fällen reibungslos abwickelt. Führt diese Praxis in einem Einzelfall aber zu Problemen, erscheint es dem Ombudsman nicht angemessen, die daraus resultierenden Kosten dem betreffenden Kunden anzulasten. Anders wäre der Fall zu beurteilen, wenn es zwischen den Parteien eine Vereinbarung gibt, mit welcher dieses Vorgehen geregelt wird. Er empfahl daher der Bank, die durch die beiden Währungswechsel verursachten Verluste zu übernehmen.

Die Bank blieb in ihrer Stellungnahme an den Ombudsman bei ihrer Meinung. Sie argumentierte, die Kundin habe keine Angaben zur Währung gemacht, weshalb der Betrag in die Landeswährung

umgewandelt worden sei. Dies entspreche der Praxis. Es liege in der Verantwortung des Kunden, bei einer Auftragserteilung alle notwendigen Angaben zu machen. Sie erklärte sich schliesslich aber bereit, der Kundin den Schaden im Sinne einer Kulanzzahlung zu ersetzen.