

Wechselkurs bei einer Auslandszahlung

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2020/04**

Der Kunde beauftragte die Bank per E-Banking, zulasten seines Schweizer Franken-Kontos einen Betrag in einer Fremdwährung an einen Begünstigten im Ausland zu überweisen. Im E-Banking erschien für den notwendigen Währungstausch ein Wechselkurs, welcher als indikativ bezeichnet wurde. Am Folgetag konnte der Kunde dem E-Banking den tatsächlich von der Bank für die Transaktion angewandten Wechselkurs entnehmen, welcher wesentlich ungünstiger war als derjenige, welcher ihm indikativ bekannt gegeben worden war. Da es in der fraglichen Währung gegenüber dem Schweizer Franken in diesem Zeitraum keine wesentlichen Kursschwankungen gab, reklamierte der Kunde bei seinem Kundenberater. Dieser informierte ihn, dass es sich beim indikativen Wechselkurs um den Mittelkurs des Vortages handle, zu welchem noch die Marge der Bank hinzukomme und lehnte ein Entgegenkommen ab. Der Kunde unterbreitete den Fall darauf dem Ombudsman. Dieser empfahl ihm, vom internen Beschwerdeweg bei der Bank Gebrauch zu machen. Der Kunde informierte den Ombudsman später, dass ihm die Bank den Differenzbetrag vollumfänglich erstattet habe.

Das Problem des vorliegenden Falles bestand nach Ansicht des Ombudsman darin, dass die Bank für den vom Kunden beabsichtigten Währungswechsel einen indikativen Kurs bekannt gab und es dabei unterliess, zu informieren, auf welcher Grundlage der gegenüber dem Kunden zur Anwendung kommende Kurs berechnet werden würde. Der Ombudsman konnte nachvollziehen, dass die Bank aus Praktikabilitätsgründen als Basis einen Kurs vom Vortag heranzog. Der Kunde hatte denn auch Verständnis dafür, dass der ihm für die Transaktion verrechnete Kurs gegenüber dem indikativ bekannt gegebenen noch Währungsschwankungen unterliegen konnte. Da es gemäss den übereinstimmenden Angaben der Parteien im fraglichen Zeitraum zwischen den beiden massgebenden Währungen keine wesentlichen Kursveränderungen gegeben hatte, sah der Kunde aber nicht ein, weshalb ihm ein wesentlich schlechterer Kurs verrechnet worden war.

Dies war deshalb der Fall, weil die Bank für den indikativen Wechselkurs einen Devisenkurs auf dem Interbankengeschäft vom Vortag heranzog und nicht einen Kurs, welchen sie gegenüber den Kunden auch tatsächlich anwendete. Auch am Vortag hätte sie den Währungswechsel nicht zu diesem Kurs durchgeführt, sondern hätte noch eine Marge dazugerechnet. Dies war für den Kunden nicht ersichtlich. Er zeigte für dieses Vorgehen kein Verständnis und fühlte sich etwas übers Ohr gehauen. Der Ombudsman konnte dies nachvollziehen und empfahl ihm, seine Forderung nach Erstattung des Differenzbetrags noch der Direktion der Bank vorzulegen. Der Kunde folgte der Empfehlung. Wenig später informierte er den Ombudsman, dass die Bank seine Forderung erfüllt habe. Dies sei jedoch lediglich aus Kulanz geschehen. In der Sache selber habe die Bank kein Einsehen gezeigt und habe ihr Vorgehen als rechtmässig und ausreichend transparent bezeichnet. Sowohl der Kunde wie auch der Ombudsman sahen dies anders und waren überzeugt, dass weitere Kunden daran Anstoss nehmen würden, was sich in der Zwischenzeit auch bewahrheitet hat. Der Ombudsman hat lediglich die Aufgabe, in konkreten Auseinandersetzungen vermittelnd tätig zu werden. Wenn er sieht, dass ein bestimmtes Vorgehen regelmässig zu Schwierigkeiten führt, weist er die Bank auf diesen Umstand hin. Er hat jedoch keine Weisungsbefugnis und kann aus seiner Sicht wünschbare Anpassungen deshalb nicht durchsetzen.