

Wechselkurs bei einer Kreditkartentransaktion

Thema: **Karten** Fallnummer: **2020/32**

Der Kunde hatte in Singapur eine Dienstleistung mit seiner Kreditkarte in der lokalen Währung bezahlt. Bei der Kontrolle der entsprechenden Belastung auf seiner Kreditkartenrechnung schien ihm der von der Bank für die Umrechnung des Betrags in CHF angewendete Wechselkurs zu hoch. Er fragte bei der Bank nach, auf welche Grundlage sich dieser Kurs stütze. Da er die Antwort der Bank nicht nachvollziehen konnte, kontaktierte er den Ombudsman. Dieser erhielt von der Bank auch nach mehreren Briefwechseln keine verständliche Antwort und musste den Fall mit einem abschliessenden Bescheid an den Kunden erfolglos schliessen.

Der Ombudsman erhält ab und zu Beschwerden von Kunden, welche ihnen von Banken für bestimmte Transaktionen verrechnete Wechselkurse nicht nachvollziehen können. Die Kunden gehen dabei häufig irrtümlich davon aus, dass es für ein bestimmtes Währungspaar einen offiziellen Wechselkurs gibt, zu dessen Anwendung ihre Bank verpflichtet sei. Dem ist nicht so. Wechselkurse werden nicht in verbindlicher Form an zentralen Märkten gebildet. Es sind bilaterale Transaktionen zwischen einem Anbieter und einem Kunden. Die angewendeten Kurse orientieren sich zwar am Markt, werden aber von den einzelnen Anbietern nach unterschiedlichen Kriterien individuell festgelegt und können deswegen zwischen diesen schwanken. Zudem ist es üblich und zulässig, dass eine Gewinnspanne einberechnet wird. Nach Ansicht des Ombudsman ist es aber dennoch wesentlich, dass eine Bank oder eine Kreditkartenherausgeberin bei der Festlegung von Wechselkursen klar definierten Regeln folgt, und diese, zumindest auf Anfrage hin, transparent kommuniziert. Weicht eine Bank wesentlich von den Kursen anderer Anbieter ab, ist dies auf jeden Fall erklärungsbedürftig, wobei nur schwer in allgemeiner Form gesagt werden kann, wann eine Abweichung wesentlich ist.

Wechselkurse müssen nach Ansicht des Ombudsman angemessen sein und dürfen nicht willkürlich festgelegt werden. Vorliegend teilte die Bank dem Kunden mit, beim angewendeten Kurs handle es sich um den Interbankenkurs am fraglichen Tag, welcher um den vertraglich vereinbarten Zuschlag von 1,5 % erhöht worden sei. Der Kunde überprüfte den Wechselkurs auf der Plattform des Deutschen Bankenverbands, auf welcher verschiedene Wechselkurse (Interbankenkurs, Kurs für Kreditkartentransaktionen, für Schaltertransaktionen etc.) auf der Grundlage von zusammengestellten Marktdaten errechnet werden können, und kam nach Berücksichtigung des Zuschlags auf eine Differenz zu seinen Lasten von 7,4 % verglichen mit dem von seiner Bank angewendeten Wechselkurs.

Der Ombudsman kontaktierte die Bank und fragte nach den Grundlagen des von ihr angewendeten Wechselkurses sowie nach einer Erklärung für die vom Kunden beanstandete Differenz. Die Bank teilte ihm im Widerspruch zu ihrer ersten Auskunft an den Kunden mit, der Wechselkurs für Kreditkartentransaktionen in einer Fremdwährung sei von verschiedenen Faktoren abhängig und könne nicht mit einem Devisenkurs verglichen werden, der einen Vergleich über einen gesamten Tag zulasse. Die Bank führe einen eigenen, mehrmals täglich wechselnden Kreditkarten-Wechselkurs, der sich auf Marktquellen wie den Interbankenkurs und die Kurse der Kreditkartennetzwerke stütze. Ausserdem werde auf dem konvertierten Gesamtbetrag für eine im Ausland getätigte Transaktion in Fremdwährung eine Fremdwährungsbearbeitungsgebühr von 1,5 % berechnet. In den von der Bank angewendeten Kursen seien u. a. auch die Kosten für das Risikomanagement, Währungsrisiken und

Kosten für die Kartennetzwerke im Rahmen der üblichen internationalen «Scheme Verträge» (Zitat) enthalten. Der angewendete Kurs sei auf mehrere Dezimalstellen genau auf der jeweiligen Monatsrechnung ausgewiesen. Die fragliche Transaktion am bestimmten Datum über 26.00 SGD sei mit einem Wechselkurs von 0.76159641 umgerechnet worden. Die Differenz von 0.29 CHF, welche sich nach der Umrechnung ergebe, sei auf den Fremdwährungszuschlag von 1,5 % zurückzuführen.

Trotz Rückfragen, welche erst nach mehreren Mahnungen beantwortet wurden, gelang es dem Ombudsman nicht, mehr Licht in die Angelegenheit zu bringen. Die vom Kunden monierte Differenz blieb mit dieser ungenauen Erklärung unbeantwortet.

Der Ombudsman musste den Fall damit ohne Ergebnis abschliessen und hielt in einem abschliessenden Bescheid an den Kunden fest, dass er die unklaren und widersprüchlichen Erklärungen der Bank bedaure. Letztlich wird wohl der Markt entscheiden, ob der von der Bank in diesem Fall vertretene Standpunkt nachhaltig ist.