

# Wie Migranten ihr Geld nach Hause schicken

Von **Christian Schmidt**

Sechs Personen warten vor Paolo am Western-Union-Schalter im Zürcher Hauptbahnhof; es sind so viele Menschen wie Schattierungen an Hautfarben. Paolo stammt von Kapverden. Er will 50 Franken an einen Freund und Landsmann schicken, der verarmt in Portugal lebt. Mehr Geld hat Paolo nicht, und es ist nicht einmal seines, sondern ein Geschenk eines Sozialarbeiters. Die Schlange rückt nur langsam voran; es gibt Diskussionen, Formulare werden zerrissen. Paolo ist nervös. Dann ist die Reihe an ihm, und er schiebt seine Note unter dem Trennglas hindurch. Von den 50 Franken gehen 20 für Transfergebühren weg, das weiss Paolo. Aber dass Western Union vom mageren Rest nochmals ein paar Prozent einsackt, das weiss er nicht, und davon merkt er nichts. Als die Formalitäten erledigt sind, fragt Paolo, wann sein Freund das Geld abheben könne. Es eile; der Mann habe seit zwei Tagen nichts mehr gegessen. Kurz bleibt es still auf der anderen Seite des Trennglases, dann tippt ein Finger auf die Enter-Taste: «Jetzt!»

Dass dieser hoch stehende Service kostet, ist Bestandteil des Handels. Dass er sogar teuer ist, nehmen die befragten Kunden mehrheitlich kommentarlos hin, da sie mit dem Gegenwert zufrieden sind: Der Transfer ist nicht nur schnell, sondern auch sicher und zuverlässig. Überweisungen bis 75 Franken kosten 20 Franken; bei Beträgen um 600 Franken kassiert die Firma zehn Prozent der überwiesenen Summe; erst danach sinkt der Anteil langsam, um bei 9000 Franken noch rund drei Prozent zu betragen.

## Klammheimlich übervorteilt

Entsprechend sind die Einkünfte. Im vergangenen Jahr erwirtschaftete Western Union einen Erlös von 4 und einen Gewinn von 1,3 Milliarden Dollar. Einen kleinen Teil davon gibt die Firma an jene weiter, von denen sie profitiert. Die Western Union Foundation verteilt jährlich mehrere Millionen Dollar an humanitär tätige Nichtregierungsorganisationen sowie an Opfer von Naturkatastrophen, und Western Union Helping Hands International baut in Ruanda Wasserversorgungen, rüstet in der Ukraine Schulen mit Computern aus und übernimmt auf den Philippinen die Kosten für medizinische Untersuchungen mittelloser Menschen.

Dennoch liegt ein Schatten auf dieser scheinbar so glücklichen Allianz zwischen dem Finanzdienstleistungsunternehmen und seiner bedürftigen Kundschaft. Western Union macht zusätzliche Gewinne, von denen die Kundschaft nichts weiss, und zwar mit dem Geldwechsel. Die von der Firma für die Umrechnung verwendete Kurse weichen von den offiziellen Bankkursen um mehrere Prozentpunkte ab. Davon erfahren die Menschen am Schalter nichts, denn anders als bei Banken und Wechselstuben sind die Umrechnungstabellen nirgends einsehbar.

Damit ist das Unternehmen mit der eigenen SBB-Lokomotive nicht nur Partner aller Flüchtlinge, Asyl Suchenden und Illegalen; es übervorteilt seine Kundschaft auch klammheimlich. Mit dieser Praxis verstösst Western Union gegen die in der Schweiz geltenden Bestimmungen, wie das Staatssekretariat für Wirtschaft in Bern (Seco) auf Hinweis des «Tages-Anzeigers» festgestellt hat. Laut Guido Suter, stellvertretender Leiter der Seco-Rechtsabteilung, müssen sämtliche Kos-

*Western Union verdient Milliarden an den Geldtransfers von Flüchtlingen und Sans-papiers. Die Gebühren sind hoch – und bei den Wechselkursen wird zusätzlich abgesahnt.*



BILD THOMAS BURLA

**Am Zürcher Hauptbahnhof** betreibt Western Union eine von 180 Bahnhofsfilialen in der Schweiz.

ten einer Überweisung für die Kundschaft nachvollziehbar sein. Eine fehlende Transparenz könne «strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen».

Allerdings braucht es dazu einen Kläger. Einer solchen Aktion will Western-Union-Regionaldirektor Jürgen Stichenwirth nun vorbeugen und die verdeckten Zusatzkosten künftig deklarieren. Sonderschick dringend scheint das Problem für Western Union jedoch nicht zu sein. Man wolle sich «in den nächsten Monaten» darum kümmern, dass die Wechselkurse wie gefordert in den Filialen ausgehängt werden, sagt Stichenwirth.

Dabei sollte das Unternehmen eigentlich aus seinen Erfahrungen in den USA gelernt haben. Dort haben diese nicht deklarierten Zusatzeinnahmen bereits Mitte der Neunzigerjahre zu mehreren Sammelklagen geführt. Sie endeten alle mit Vergleichen, bei denen Western Union nicht gut aussah. Die Firma musste sich jeweils bereit erklären, sämtliche betroffenen Kunden anzuschreiben und die Währungsgewinne zurückzuzahlen. Zudem übernahm das Unternehmen die Anwaltskosten der Kläger und verpflichtete sich, an karitative Organisationen zu spenden.

Damit tat Western Union alles, um einer gerichtlichen Beurteilung zu entgehen und ein möglicherweise ruinöses Verdikt zu verhindern. Wie viel ihre Firma insgesamt bezahlt hat, um den Kopf aus der Schlinge zu ziehen, will Cindy du Pont, Firmensprecherin am Europa-Hauptsitz in Wien, nicht bekannt geben. Aber allein die Portokosten, die Briefe von Western Union an Millionen von betroffenen Kunden verursacht haben, dürften sich pro Klage auf 2,5 Millionen Dollar belaufen haben.

## Eine grosse Marktlücke

Bei den Gewinnen, die das Unternehmen weltweit einfährt, fallen solche Beträge allerdings nicht sehr stark ins Gewicht. Western Union ist im internationalen Geldtransfergeschäft, was die Erfindung des E-Mails für den Briefverkehr ist. Gewinn an Geschwindigkeit ist Garant für Erfolg. Weil die Banken hier zu Lande nicht Sekunden brauchen, um Geld aus der Schweiz nach Afrika zu transferieren, sondern noch immer über eine Woche, ist

Western Union in diese Marktlücke gesprungen. Die Lücke ist gross. In den letzten zehn Jahren hat Western Union als Marktführerin der Branche die Zahl ihrer Agenturen weltweit vervielfacht, zurzeit sind es 271 000. An den Schaltern werden jährlich 275 Millionen Überweisungen abgewickelt, was einem Anteil von 16 Prozent am weltweiten Geldtransfermarkt entspricht. Das ist beeindruckend. Doch bei Western Union sieht man nur den leeren Teil des Glases. «Wir haben ein weites Wachstumsfeld vor uns», heisst es lapidar im Geschäftsbericht.

## Am Anfang im Wilden Westen

Dabei ist Western Union keine Begleiterscheinung der Instant-Welt, im Gegenteil. Versetzen wir uns ins Amerika Mitte des 19. Jahrhunderts: Die singenden Drähte sind erfunden, und Western Union – damals frisch gegründete Telegrafengesellschaft – treibt ihre Masten hinein ins Niemandsland des Kontinents. Telegramme werden nun per Morsecode übermittelt, und die Zeit von Ponyreitern wie Buffalo Bill läuft ab.

Allerdings hält der Erfolg nicht an; denn mit der Erfindung des Telefons verliert die Telegrafie bereits wieder an Bedeutung. Western Union muss umdenken und kommt auf die Idee, ihre Leitungen für Geldüberweisungen zu nutzen. 1871 entsteht der Western Union Money Transfer. «Die Gründe für einen solchen Service waren damals dieselben wie heute», sagt Cindy du Pont. Die Banken waren nicht in der Lage, Geld schnell von einem Ort zum anderen zu überweisen. Western Union schon: Der Kunde betrat eine Agentur, deponierte den Betrag plus Kosten für das Telegramm, dann wurden Empfängerangaben und Höhe der Summe an den Zielort übermittelt, worauf das Geld dort sofort bezogen werden konnte – ohne dass es tatsächlich verschoben wurde. Für den Ausgleich in der Kasse würden die Einzahlungen anderer Kunden sorgen. War trotzdem einmal zu wenig Cash vorhanden, erhielt der Kunde einen Check, den er bei der nächsten Bank einlösen konnte.

Zum global tätigen Imperium entwickelte sich Western Union allerdings erst mit der zunehmenden weltweiten Migra-

tion und den Verbindungen, die durch die fliehenden Menschen zwischen den Kontinenten entstanden. Das Wohlstandsgefälle ist der entscheidende Wachstumsfaktor der Firma. Je krasser die Unterschiede, desto mehr Kapital strömt vom finanzstarken Norden in den schwachen Süden und vom reichen Westen in den armen Osten.

Zur Zeit leben gemäss Uno 175 Millionen Menschen ausserhalb ihrer Heimat, sie alle hoffen auf eine bessere Zukunft. Für Western Union eine magische Zahl, weshalb sie der Jahresbericht als fette Überschrift vermerkt; denn sobald die Flüchtlinge genug verdient haben, werden sie zu potenziellen Kunden von Western Union. Heute fliessen über diese alternativen Geldtransferkanäle doppelt so viele Gelder in die Dritte Welt wie über die traditionelle Entwicklungshilfe. Es sind jährlich 162 Milliarden Dollar.

Die Lebensgeschichten der Western-Union-Kundschaft gleichen sich.

■ Jolandas Mann in Istanbul braucht 500 Dollar, um die Mietkaution für seine neue Wohnung zu hinterlegen. Lieber würde Jolanda das Geld per Banküberweisung schicken, um Gebühren zu sparen, doch das Konto in der Türkei ist überzogen, und die Bank würde das Geld einsetzen, um den Minussaldo auszugleichen.

■ Léopold wurde in Togo geboren, studierte Philosophie, Literatur und Ökonomie. Er bezeichnet Western Union als «geniale Idee», von der die ganze erweiterte Familie profitiere. Mit seinem Geld – bis zu 2000 Franken pro Monat – werden vor allem Esswaren und Medikamente gekauft, zudem erhält Léopolds Sohn eine Ausbildung und schöne Zähne. Die Unterstützung sei mehr als nur notwendig, sagt Léopold. «In Afrika entscheiden hundert oder zweihundert Franken darüber, ob ein Mensch überlebt oder nicht.»

■ Genet aus Äthiopien hat fünf Kinder; drei sind im Teenageralter und leben in der Heimat, die beiden jüngsten wachsen

bei ihr auf. Einmal pro Monat stellt sich Genet an den Western-Union-Schalter in ihrem Dorf und schickt 300 Franken nach Hause. Mehr hat sie nicht; doch es genügt, um die Kinder, ihre Schwestern und den Grossvater zu ernähren.

■ Feriz, während des Kriegs aus Kosovo in die Schweiz geflüchtet, wird oft um so viel Geld gebeten, dass er mit seinem Gehalt als Gipser selbst in Schwierigkeiten kommt. Bevor er die Einzahlung macht, versucht er deshalb herauszufinden, wie dringend seine Hilfe ist. Zweifelt Feriz, zögert er die Überweisung hinaus, bis ein Notruf kommt.

■ Lea, von der Elfenbeinküste in die Schweiz gekommen, unterstützt die Familie in Abidjan zusammen mit zwei Geschwistern, die ebenfalls hier leben. Die drei sprechen sich dabei ab, wer wann und wie viel zahlt. Es sei nicht einfach, sagt Lea, denn wer in Europa Fuss gefasst habe, werde in der Heimat automatisch als reich betrachtet. Entsprechend seien die Erwartungen: «In Afrika braucht immer jemand Geld.»

Western Union ist die Antwort auf die Probleme und Ansprüche einer sich immer schneller drehenden Welt. Und die Firma ist der Beweis, dass sich Geld nicht nur schnell, sondern auch unbürokratisch überweisen lässt. Wird in der Türkei die Apotheke zur Filiale, so ist es in Italien das Telefongeschäft und auf Mauritius der Kleiderladen. In der Schweiz dünnt Western Union das Netz im Gegensatz zur Zahlstelle Post nicht aus; alleine in Zürich gibt es inzwischen 60 Geschäftsstellen. Schweizweit kooperiert Western Union mit den SBB und der Post. Bald können in ganz Europa die Zahlungen auch online am Computer ausgeführt werden.

In einigen Ländern – die Schweiz gehört nicht dazu – lässt sich das überwiesene Geld sogar ohne Ausweispapiere abheben. Als Identifikation genügt neben dem Namen des Senders, der Höhe des Betrags und der Laufnummer des Auftrags die korrekte Antwort auf eine Frage, die Sender und Empfänger zuvor miteinander abgesprochen haben. Die Antwort öffnet den Safe.

## Kritik der Weltbank an Gebühren

Wie wichtig die von Western Union und ihren Konkurrenten vermittelten Überweisungen sind, zeigte eine Studie der Weltbank im Dezember. Verschiedene kleinere Länder, etwa Lesotho oder Bosnien-Herzegowina, sind für ihr Bruttoinlandsprodukt zu mehr als 20 Prozent von den Transfers der Migranten abhängig. In Entwicklungsländern helfen die Überweisungen, Armut zu lindern, befand die Weltbank. Doch sie kritisierte die Höhe der Bearbeitungskosten dieser Überweisungen: «Hohe Gebühren sind eine finanzielle Last für die Migranten, die Geld senden, und für die Empfänger des Geldes, die einen geringeren Betrag dieser dringend benötigten Mittel erhalten»,

heisst es in der Untersuchung. Vor allem bei den Kleinstbeträgen, um die es sich bei Migrantentransfers meist handelt, sei eine Senkung der Gebühren gut möglich. Im Vergleich mit anderen Firmen erhebt Western Union gemäss der Weltbank die höchsten Gebühren.

Trotz dieser hohen Gebühren und obwohl Western Union einen derart gefragten Service anbietet, will sie von den Zusatzgewinnen im Geschäft mit den Wechselkursen offenbar nicht absehen. Zwar wird die Firma in ihrem Ursprungsland nicht mehr vor Gericht gezerrt, da die Website für die amerikanische Kundschaft um einen lapidaren, aber offenbar rechtsgenügenden Hinweis ergänzt wurde. Der Zusatz besagt, dass das Unternehmen auch beim Umtausch von Währungen «Geld macht». Im klein Gedruckten der Websites der meisten anderen Länder, inklusive der Schweiz, fehlt der Hinweis aber weiterhin, ganz zu schweigen vom Aushang der Umrechnungskurse in den Geschäftsstellen.

Aber es geht ja auch um beachtliche Beträge. Hochgerechnet auf die weltweit 275 Millionen Transaktionen dürfte Western Union mit ihren eigenwilligen Umrechnungskursen im vergangenen Jahr einen zusätzlichen Umsatz von einer knappen Milliarde Dollar erwirtschaftet haben.

Man habe sich nie «unrechtmässig bereichern» wollen, erklärt Regionaldirektor Jürgen Stichenwirth. Keine Antwort hat er allerdings auf die Frage, weshalb nach Erledigung der Sammelklagen in den USA die Heimlichtuerei in der Schweiz weitergeführt und die Kundschaft nicht sofort darüber informiert wurde, auf welche Weise – und auf wessen Kosten – Western Union die eigene Bilanz aufbessert.

## Wohin Migranten ihr Geld schicken

in Mrd. Dollar	
Indien	21,7
China	21,3
Mexiko	18,1
Philippinen	11,0
Marokko	4,2
Serbien	4,1
Pakistan	3,8
Brasilien	3,0
Bangladesh	2,4
Ägypten	2,3
Vietnam	2,2
Kolumbien	2,2
Italien	2,0