

Auszahlung und Wiederbelastung eines gefälschten Checks

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2013/13**

Der vom Kunden eingereichte Check wurde von der Bank „Eingang vorbehalten“ gutgeschrieben. Nachdem ihm die Schaltermitarbeiterin kurz darauf bestätigt habe, der Check sei gedeckt, habe der Kunde das Geld bar bezogen und an eine Person in England überwiesen. Da sich die Rimesse in der Folge als gefälscht herausgestellt habe, verlangte er, die Bank müsse angesichts ihrer Falschauskunft den entstandenen Schaden tragen. Die Bank konnte den genauen Gesprächsinhalt nicht wiedergeben, hegte aber Zweifel an den Schilderungen des Kunden. Dem Ombudsman stellte sich die Beweisfrage.

Der Kunde behauptete, er habe bei der Bank einen Check über 2 312 US-Dollar eingereicht. Der Betrag sei seinem Konto „Eingang vorbehalten“ gutgeschrieben worden. Da ihm die Bedeutung dieses Fachausdrucks bekannt gewesen sei, habe er sich einige Tage später bei der Bank erkundigt, ob diese in der Zwischenzeit den Checkbetrag von der bezogenen Bank erhalten habe. Das sei ihm von der Schaltermitarbeiterin bestätigt worden. Deshalb habe er einen Betrag von 2 200 US-Dollar in bar abgehoben und im Auftrag des Checkausstellers an eine Person in England zurücküberwiesen. Einige Tage später habe die Bank den Betrag mangels Deckung des Checks wieder belastet. Da ihre damalige Auskunft falsch gewesen sei, müsse die Bank und nicht er die finanziellen Folgen tragen. Er gelangte deshalb an den Ombudsman.

Die Bank argumentierte gegenüber dem Kunden, sie könne nicht mehr nachvollziehen, was genau zwischen ihm und der Mitarbeiterin besprochen worden war. Bei ihr würden Schaltergespräche grundsätzlich nicht aufgezeichnet oder im Kundenkontaktsystem festgehalten. Sie hielt aber ausdrücklich fest, dass ihre Schaltermitarbeiter nur die üblichen Schaltertransaktionen durchführen dürften. Stelle ein Kunde Fragen, die weitergehende Analysen und Abklärungen bedingen, müsse er an den zuständigen Kundenberater verwiesen werden. Sie sei deshalb nicht bereit, der Forderung des Kunden zu entsprechen.

Diese Haltung nahm die Bank auch gegenüber dem Ombudsman ein. Sie sei überzeugt, dass dem Kunden keine Bestätigung abgegeben worden sei, wonach der Checkbetrag von der bezogenen Bank überwiesen worden sei. Im Übrigen habe der Kunde in der Vergangenheit mehrfach versucht, gefälschte Checks einzulösen. Man wisse, dass er sich in finanziellen Schwierigkeiten befinde und dass ihn ein Unbekannter gebeten habe, Checks für ihn einzulösen. Dabei habe der Checkaussteller dem Kunden jeweils versprochen, er könne einen Teil des Checkbetrags behalten, den Rest solle er an eine Drittperson in England überweisen. Bereits vor der beanstandeten Transaktion habe die Bank den Kunden zudem auf das mögliche Betrugsmuster hingewiesen. Sie lehnte eine Offerte zur gütlichen Einigung deshalb ab.

Da der Kunde offenbar mehrmals versuchte, gefälschte Schecks einzulösen, waren gewisse Zweifel an dessen Schilderungen, d. h. ob der Kunde wirklich Opfer der bekannten Betrugsmasche wurde, angebracht. Da der Ombudsman nicht im Sinne eines Beweisverfahrens verbindlich klären konnte, was genau zwischen dem Kunden und der Bankmitarbeiterin am Schalter besprochen wurde und da die Bank nicht zu einer gütlichen Einigung Hand bieten wollte, musste er es bei den abweichenden Aussagen der Parteien bewenden lassen und den Kunden auf den Rechtsweg verweisen.

