

# Bestrittene E-Banking-Transaktionen

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2019/19**

Die Kundin, welche sich im vorliegenden Fall an den Ombudsman wandte, befand sich bereits in fortgeschrittenem Alter und wurde von ihrem Enkel vertreten. Sie hatte vor einigen Jahren bei der Bank ein Konto eröffnet und musste feststellen, dass dieses mittels Zahlungsaufträgen im Gesamtbetrag von rund 70 000 CHF, welche via E-Banking erteilt wurden, praktisch geleert wurde. Sie war sich nicht bewusst, je einen E-Banking-Vertrag abgeschlossen zu haben, besass nach ihren Angaben keinen Computer und hatte auch keine Computerkenntnisse. Es stellte sich heraus, dass der Schwiegersohn der Kundin die von der Bank an ihre Adresse gesandten Zugangsdaten für das E-Banking abgefangen hatte. Danach hatte er sich das Geld seiner Schwiegermutter auf sein Konto und dasjenige seiner Frau bei der gleichen Bank überwiesen und schliesslich verbraucht. Die Bank weigerte sich, die Kundin zu entschädigen, und verweigerte auch im Ombudsverfahren jegliches Entgegenkommen. Sie wurde dafür vom Ombudsman scharf kritisiert. Es blieb ihm jedoch nichts anderes übrig, als die betagte Kundin an die ordentlichen Gerichte zu verweisen.

Die Kundin verlangte von der Bank eine Entschädigung für die ohne ihren Auftrag ausgeführten Zahlungen. Die Bank verweigerte dies und stützte sich dafür auf die Sorgfalts- und Haftungsbestimmungen des gemäss Bankangaben mit der Kundin abgeschlossenen E-Banking-Vertrags. Auf die Frage, wann und wie dieser Vertrag abgeschlossen worden war, gab die Bank in der Korrespondenz mit der Kundin und auch in den ersten Antworten gegenüber dem Ombudsman ausweichende, wenn nicht gar irreführende Auskünfte.

Auf die entsprechenden Nachfragen des Ombudsman erklärte sie schliesslich, es sei anzunehmen, dass die Kundin anlässlich der Kontoeröffnung, bei welcher sie von ihrer Tochter begleitet worden war, den Wunsch geäussert habe, einen E-Banking-Zugang zu erhalten. Sie behauptete, der Kundin sei anlässlich der Kontoeröffnung ein Dokument abgegeben worden, in welchem sämtliche Dienstleistungen, inklusive E-Banking, aufgeführt gewesen seien. Eine personalisierte Kopie dieses Dokuments konnte die Bank allerdings nicht beibringen. Beim ersten E-Banking-Login seien sodann die einschlägigen Vertragsbedingungen akzeptiert worden. Für dieses Login seien die Bankkarte und der zugehörige PIN zwingend notwendig gewesen. Beides habe sich bei einem Barbezug der Kundin an einem Bankschalter noch in ihrem Besitz befunden. Sie habe ihre Sorgfaltspflicht verletzt, indem sie es ermöglicht habe, dass der Betrüger in Besitz der Karte und des PIN kommen konnte. Es falle nicht in den Verantwortungsbereich der Bank, dass der Betrüger, welcher zum Familienkreis der Kundin gehöre, auch das Kartenlesegerät und ein Passwort abgefangen habe, welche zusätzlich zur Bankkarte und dem PIN für den Einstieg ins E-Banking benötigt worden seien. Die Kundin habe es schliesslich unterlassen, sich nach den ausgebliebenen Kontoauszügen zu erkundigen, welche ihr monatlich zugestellt worden waren und offenbar vom Betrüger ebenfalls abgefangen wurden. Hätte sie dies getan, hätte sie die betrügerischen Transaktionen früher entdeckt und weitere solche verhindern können.

Dem Ombudsman erschien es höchst ungewöhnlich, dass die Bank den behaupteten Abschluss des E-Banking-Vertrags mit der Kundin nicht klar nachweisen konnte und diesen auf der Basis von solchen Mutmassungen herleiten musste. In diesem E-Banking-Vertrag waren die Sorgfaltspflichten der Kundin beschrieben. Er enthielt auch die Grundlagen, gestützt auf welche Transaktionen, die nicht

von der Kundin getätigt wurden, dieser zugerechnet und ihrem Konto belastet werden konnten. Die Kundin bestritt den Abschluss eines solchen Vertrages, da sie keine E-Banking-Dienstleistungen wollte, keine dafür notwendigen elektronischen Geräte hatte und solche gemäss ihren Angaben wegen des Fehlens der notwendigen Kenntnisse auch nicht hätte bedienen können. Der Ombudsman muss als neutraler Vermittler die Glaubwürdigkeit der Parteien respektieren und kann einen bestrittenen Sachverhalt nicht mittels eines Beweisverfahrens verbindlich klären. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens musste deshalb offenbleiben, welche Partei in Bezug auf den umstrittenen Abschluss eines E-Banking-Vertrags recht hatte.

Der Ombudsman erachtete es nach der Würdigung der Parteistandpunkte als sinnvoll, den Streitfall vergleichsweise zu regeln. Dabei ging er davon aus, dass die Bank für den Abschluss des von ihr geltend gemachten Vertrages nachweispflichtig ist. Er hatte grosse Zweifel daran, dass der Bank in einem Gerichtsverfahren ein solcher Nachweis gelingen würde. Die Kundin musste sich demgegenüber wohl anrechnen lassen, dass der Betrüger in Besitz der Bankkarte und des zugehörigen PIN gelangt war. Dass sie auch dafür verantwortlich war, dass das Kartenlesegerät und das E-Banking-Passwort vom Betrüger abgefangen wurde, schien ihm jedoch nicht einsichtig, wenn sie, wie von ihr dargelegt, keinen E-Banking-Vertrag abgeschlossen und keine solche Sendung erwartet hatte. Andererseits hatte sie dadurch, dass sie sich tatsächlich nie nach Kontoauszügen erkundigt hatte und demzufolge auch keine solchen kontrollieren konnte, tatsächlich zur Vergrösserung des Schadens beigetragen.

Aufgrund dieser Überlegungen forderte der Ombudsman die Bank auf, der Kundin weitgehend entgegenzukommen. Diese lehnte jedoch jegliches Entgegenkommen kategorisch ab. Er musste deshalb seine Vermittlungsbemühungen einstellen und die Kundin in einem abschliessenden Bescheid an die ordentlichen Gerichte verweisen. Gegenüber der Bank äusserte er sein Unverständnis über ihre mangelnde Vergleichsbereitschaft und ihr Verhalten während des Ombudsverfahrens.