

Betrügerisch ausgelöste Zahlung

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2019/17**

Das E-Mail-Konto der Kundin wurde gehackt. Den unbekanntem Tätern gelang es darauf, bei der Bank mit einem E-Mail, welches die Absenderadresse der Kundin aufwies, eine Zahlung über 9000 CHF an ein Empfängerkonto bei einer Bank in Übersee auszulösen. Der Betrag konnte nach Entdeckung des Vorfalls bei der Empfängerbank nicht mehr erhältlich gemacht werden. Nach Ansicht der Kundin war die Bank verpflichtet, den Betrag ihrem Konto wieder gutzuschreiben, da sie den Auftrag nicht sorgfältig genug geprüft habe. Dieser sei für sie sowohl in der Form, wie auch inhaltlich, ungewöhnlich gewesen. Zudem sei die Unterschrift, welche die Bank für die Ausführung des Auftrags per E-Mail eingefordert hatte, erkennbar gefälscht gewesen. Nachdem sie sich mit der Bank nicht einig werden konnte, unterbreitete sie den Fall dem Ombudsman. Im Vermittlungsverfahren konnte die Auseinandersetzung vergleichsweise geregelt werden.

Die Bank erhielt angeblich von der Kundin ein E-Mail mit einem angehängten Dokument. Dieses Dokument enthielt den umstrittenen Zahlungsauftrag über 9000 CHF, welcher von der Kundin nicht unterschrieben war. Die Bank bat die Kundin darauf per E-Mail, den Auftrag zu unterzeichnen und ihr diesen entweder im Original oder als eingescannte Kopie noch einmal zukommen zu lassen. Sie erhielt darauf den unterzeichneten Auftrag als eingescannte Kopie per E-Mail und führte diesen aus. Es stellte sich heraus, dass das E-Mail von Betrügern verfasst war, welche das E-Mail-Konto der Kundin gehackt hatten. Diese hatten aufgrund der Rückfrage der Bank auf dem Auftrag eine gefälschte Unterschrift angebracht. Die Bank hatte die Fälschung nicht erkannt und den Auftrag ausgeführt.

Gemäss der Kundin entsprach die Unterschrift auf dem Auftrag nicht dem von ihr bei der Bank hinterlegten Unterschriftenmuster. Sie habe zudem noch nie einen Auftrag in dieser Höhe erteilt und noch nie Geld an Empfänger im Ausland überwiesen. Zahlungsaufträge per E-Mail habe sie immer vorgängig telefonisch angekündigt. Sie war deshalb der Meinung, die Bank habe den Auftrag nicht mit der notwendigen Sorgfalt geprüft. Hätte sie dies getan, hätte die Fälschung erkannt werden müssen. Die Bemühungen der Bank, den Betrag von der Empfängerbank zurückzuerhalten, blieben erfolglos. Die Kundin reklamierte bei der Bank und verlangte die Rückbuchung des Betrages. Die Bank wollte zu ihrer Reklamation vorerst nicht Stellung nehmen, da sie das Ergebnis der polizeilichen Ermittlungen abwarten wollte. Die Kundin gelangte darauf an den Ombudsman. Dieser kontaktierte die Bank und stellte ihr diverse Fragen zum Vorfall. Die Bank machte der Kundin nach Vorlage des Polizeiberichtes den Vorschlag, ihr 4500 CHF, d. h. 50 % des überwiesenen Betrags, wieder gutzuschreiben. Sie schickte dieses Schreiben direkt an die Kundin, ohne auf die Fragen des Ombudsman einzugehen.

Der Ombudsman kontaktierte die Bank deshalb erneut und bat sie, zu seinen Fragen Stellung zu nehmen. Er fragte sie, ob sie mit der Kundin eine E-Mail-Vereinbarung abgeschlossen habe. Wünscht ein Kunde, der Bank Aufträge via E-Mail zu erteilen, und ist eine Bank bereit, Aufträge in dieser Form trotz der Risiken dieses Kommunikationskanals zu akzeptieren, wird dies gemäss der Erfahrung des Ombudsman üblicherweise in einer Vereinbarung geregelt. Solche Vereinbarungen enthalten in der Regel eine Risikoaufklärung inklusive einer Regelung über die Haftung bei Missbräuchen sowie eine Regelung des genauen Prozesses, z. B. ob und in welcher Form E-Mail-Aufträge vor der Ausführung

rückbestätigt werden müssen. Aus den Unterlagen ging lediglich hervor, dass die Bank in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen den Kunden zusicherte, gegen betrügerische Aktivitäten geeignete Massnahmen zu ergreifen und den Schaden daraus zu tragen, wenn sie die geschäftsübliche Sorgfalt verletzt. Ob sie mit der Kundin eine E-Mail-Vereinbarung abgeschlossen hatte, war nicht ersichtlich. Der Ombudsman hielt fest, dass unabhängig von einer solchen Vereinbarung Rückfragen im Zusammenhang mit per E-Mail erteilten Aufträgen nicht über denselben E-Mail-Kanal erfolgen sollten, da diese so in den meisten Fällen wieder in die Hände der unbekannteren Betrüger fallen, welche ihre Täuschungen damit aufrecht erhalten können. Im Weiteren stellte der Ombudsman zwischen der Unterschrift der Kundin auf den Briefen, welche diese ihm zukommen liess, und derjenigen auf dem gefälschten Zahlungsauftrag erhebliche Abweichungen fest. Da er nicht über das bei der Bank hinterlegte Unterschriftenmuster verfügte und sich Unterschriften erfahrungsgemäss über die Zeit verändern können, bat er die Bank, sich zum Vorwurf der Kundin zu äussern, die Unterschrift sei nicht sorgfältig genug geprüft worden. Zudem ersuchte er die Bank, zum Vorwurf der Kundin Stellung zu nehmen, sie habe in der Vergangenheit keine Aufträge in dieser Art erteilt, und die Zahlung sei für sie ungewöhnlich gewesen. Schliesslich teilte er der Bank mit, auf der Basis der ihm zurzeit bekannten Informationen sei ein Vergleich über lediglich 50 % der Schadenssumme seines Erachtens nicht angemessen und bat sie, eine Erhöhung des Vergleichsangebots zu prüfen.

Die Bank vertrat in ihrer Antwort zwar nach wie vor die Meinung, sie habe am Zahlungsauftrag nichts Ungewöhnliches erkennen können und die Legitimation der Kundin mit der üblichen Sorgfalt abgeklärt. Sie zeigte sich schliesslich aber bereit, ihr Vergleichsangebot auf 2/3 der Schadenssumme, d. h. auf insgesamt 6000 CHF zu erhöhen. Der Ombudsman musste davon ausgehen, dass eine weitere Erhöhung des Vergleichsangebots im Rahmen des Vermittlungsverfahrens nicht realistisch war und empfahl der Kundin angesichts der Risiken eines Gerichtsverfahrens, das Angebot anzunehmen. Sie zeigte sich damit zufrieden und nahm das Vergleichsangebot an.