

Betrügerischer Zahlungsauftrag

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2013/10**

Einem dreisten Betrüger ist es gelungen, von einem Konto eines im fernen Ausland wohnhaften Kunden einer Schweizer Bank 50 000 US-Dollar auf eine Bank nach China abzuziehen. Der Kunde wirft der Bank vor, sie hätte dies bei genauerem Hinsehen verhindern können. Doch auch der Kunde hat offenbar nicht die nötige Sorgfaltspflicht walten lassen – der Dieb verfügte über sehr detaillierte Kenntnisse über die Kundenbeziehung. Bank und Kunde einigten sich schliesslich auf eine Entschädigung von 80 Prozent der Schadensumme.

Der Kunde war der Meinung, die Bank hätte angesichts der Umstände, unter welchen der fragliche Auftrag erteilt worden sei, hellhörig werden und vor Ausführung mit ihm Rücksprache nehmen müssen. So habe er vorher nie ähnliche Aufträge erteilt, die Instruktionen des Betrügers hätten zudem zahlreiche orthografische Fehler enthalten und es hätten sogar zur Ausführung vorgängig Wertschriften verkauft werden müssen. Er verlangte von der Bank, ihm den Schaden vollumfänglich zu ersetzen.

Die Bank schilderte das raffinierte Vorgehen des Betrügers. Dieser habe die Bank zunächst unter dem Namen des Kunden schriftlich ersucht, seine Telefonnummern und seine E-Mail-Adresse sowie auch das vorher mit der Bank für Aufträge vereinbarte Passwort auf ein neues, von ihm angegebenes zu ändern. Die Unterschrift sei sorgfältig geprüft und als korrekt befunden worden. Anschliessend habe er unter dem Namen des Kunden die Bank angerufen, auf die Änderungen Bezug genommen und angekündigt, er benötige demnächst einen Betrag in US-Dollar. Kurz darauf habe der Betrüger wieder angerufen und sich mit dem aktuellen Passwort und der Kontonummer ausgewiesen und die Überweisung in Auftrag gegeben. Die Bank habe aufgrund des Anrufs einen unterzeichneten Auftrag verlangt. Dieser sei, mit dem neuen Passwort versehen, kurz darauf per Kurier eingetroffen und die Unterschrift sei von zwei Bankmitarbeitern geprüft und als echt befunden worden. Anschliessend wurden Wertschriften im benötigten Umfang verkauft und die Überweisung wurde ausgeführt. Die Bank war insgesamt der Meinung, die zu erwartende Sorgfalt angewandt zu haben. Die von ihr offerierte Zahlung von 50% sei deshalb nicht geschuldet, sondern erfolge ausschliesslich aus Kulanz.

Der Ombudsman konnte die Haltung der Bank nicht teilen. Zwar war die Unterschrift des Kunden aufgrund des Schriftbildes in der Tat nicht als Fälschung erkennbar. Der Betrüger hatte jedoch jeweils auch mit dem Vornamen des Kunden unterzeichnet, was weder den Grunddokumenten noch der bisherigen Praxis entsprach. Überdies konnte der Ombudsman nicht nachvollziehen, weshalb die Bank den Auftrag zur Änderung des Passwortes entgegennahm, ohne das alte Passwort einzufordern. Zudem kann die Bank ihre Sorgfalt nach Ansicht des Ombudsman nicht auf die Prüfung der Unterschrift beschränken, sondern hat weitere Aspekte (bspw. frühere Auftragsmuster) gebührend zu berücksichtigen. Insgesamt kam er zwar zum Schluss, dass der Betrüger eine bemerkenswerte kriminelle Energie an den Tag gelegt hatte und zweifelsohne über gewisse Grunddaten des Kunden (Bankverbindung, Kontonummer, Unterschrift, Wissen um eine Passwortvereinbarung) verfügte, dass die Bank aber aus erwähnten Überlegungen ihr Angebot erhöhen sollte. Nach einigen Diskussionen erklärte sich diese bereit, 80% des Schadens zu vergüten. Diesen Vergleich akzeptierte schliesslich der Anwalt des Kunden.

