

Checkbetrug

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2016/10**

Die Kundin wandte sich an den Ombudsman, da ihr im Zusammenhang mit einer Checkeinlösung ein Schaden entstanden war. Die Bank hatte von ihr den Check entgegengenommen und den Checkbetrag von rund 5000 CHF dem Konto der Kundin mit dem Vermerk «Eingang vorbehalten» gutgeschrieben. Zehn Tage später wurde dieser Betrag von ihrem Konto wieder abgebucht. Dies mit der Begründung, es sei bei der Prüfung des Checks festgestellt worden, dass dieser gefälscht war («fraudulent cheque»). Die Kundin hatte in der Zwischenzeit bereits über den Checkbetrag verfügt und machte die Bank für einen ihr so entstandenen Verlust verantwortlich. Nach Prüfung des Dossiers kam der Ombudsman zum Schluss, dass der Bank kein Vorwurf gemacht werden konnte.

Die Kundin war offenbar einem Betrüger zum Opfer gefallen. Dem Ombudsman gegenüber erklärte sie, der Check sei ihr von einer «Internetbekanntschaft» zur Einlösung zugeschickt worden. Aus den Unterlagen ging hervor, dass sie den Check der Bank am 16. Oktober 2016 zur Einlösung eingereicht hatte und der Betrag von 5000 CHF wenige Tage später auf ihrem Konto mit dem Vermerk «Eingang vorbehalten» gutgeschrieben wurde. Dies, nachdem sie bei der Checkeinreichung ein Bankformular unterzeichnet hatte, auf welchem die Option «zur sofortigen Gutschrift E.v. (Eingang vorbehalten)» angekreuzt war. Kurz danach überwies sie zugunsten ihrer Internetbekanntschaft von einem zweiten Konto bei derselben Bank praktisch denselben Betrag auf ein Konto bei einer Bank in Deutschland. Einige Tage später teilte ihr die Bank mit, es habe sich beim eingereichten Check um eine Fälschung gehandelt, weshalb die Gutschrift wieder storniert würde. Nach der Stornierung wies das Konto der Kundin einen negativen Saldo auf.

Die Kundin machte gegenüber der Bank geltend, sie hätte deutlicher darauf aufmerksam gemacht werden müssen, dass der Betrag ihr nicht definitiv gutgeschrieben werde. Es könne nicht sein, dass die Bank das gesamte Risiko auf die Kunden abwälze. Der Bankangestellte habe ihr gesagt, das Geld werde nicht sofort ausbezahlt, sondern erst, nachdem der Check geprüft worden sei. Nachdem das Geld nach einigen Tagen gutgeschrieben worden sei, sei sie davon ausgegangen, es sei alles in Ordnung. Das Verhalten der Bank stelle eine Verletzung von Beratungs- und Aufklärungspflichten dar.

In einem Antwortschreiben an die Kundin verwies die Bank auf die klare Dokumentation und erklärte, es liege kein Beratungsfehler vor. Die Gutschrift wenige Tage nach der Checkeinreichung sei mit dem Vermerk «Eingang vorbehalten» erfolgt, was der Instruktion der Kundin auf dem unterzeichneten Formular entsprochen habe. Der Vermerk «Eingang vorbehalten» bedeute, dass die Kundin den Checkbetrag gutgeschrieben erhalte und sofort nach der erfolgten Gutschrift über das entsprechende Guthaben verfügen könne, die Bank sich jedoch eine Rückbelastung vorbehalte, für den Fall, dass die Prüfung des Checks negativ verlaufe. Am Schalter sei die Kundin zwar darüber informiert worden, dass die Gutschrift nicht sofort erfolgen werde. Dass diese dann definitiv erfolgen werde, sei ihr aber nie zugesichert worden.

Ob die Bank der Kundin bei der Checkeinreichung eine falsche oder missverständliche Auskunft erteilt hat, konnte anhand der Unterlagen nicht geklärt werden. Die Darstellungen der Parteien waren in diesem Punkt widersprüchlich. Die dem Ombudsman vorgelegte Dokumentation war hingegen eindeutig und stützte die Position der Bank. Diese hat die schriftliche Anweisung der Kundin, wie sie

auf dem Formular vermerkt war, ausgeführt und den Check zur «sofortigen Gutschrift E.v. (Eingang vorbehalten)» entgegengenommen. Es wäre auf dem Formular auch möglich gewesen, die Gutschrift erst nach Eingang des Betrags bei der Bank zu verlangen. Auch auf der der Kundin zugestellten Einzelanzeige der Gutschrift wurde ihr angezeigt, dass es sich nicht um eine vorbehaltlose Buchung handle. Hinweise auf ein Fehlverhalten der Bank waren für den Ombudsman daher nicht ersichtlich. Auch hielt er den Vorwurf nicht für begründet, dass die Bank mit einer Checkgutschrift «Eingang vorbehalten» bloss alle Risiken auf den Kunden abwälze und den Kunden einseitig benachteilige. Vielmehr beinhaltet das Verfahren «Eingang vorbehalten» auch einem Entgegenkommen der Bank, die den entsprechenden Betrag dem Kunden sofort zur Verfügung stellt, damit dieser ihn ganz nach seinen Bedürfnissen nutzen kann. Da die Kundin die Weiterüberweisung des Betrags von einem anderen Konto aus tätigte und der Checkbetrag nicht genau mit dem überwiesenen Betrag übereinstimmte, erachtete der Ombudsman auch das Argument nicht als stichhaltig, die Bank hätte das Betrugsmuster erkennen und die Kundin warnen sollen. Aber auch wenn die Kundin diese Überweisung zulasten desjenigen Kontos veranlasst gehabt hätte, auf das sie den Checkbetrag hatte gutschreiben lassen, wäre das Verhalten der Bank nach Ansicht des Ombudsman nicht zu beanstanden gewesen. Dies, da Banken nach seinem Verständnis keiner allgemeinen Verpflichtung unterstehen, den von ihren Kunden über ihre Konten abgewickelten Zahlungsverkehr mit dem Ziel zu überwachen, sie vor Überweisungen an mögliche Betrüger zu warnen.

Der Kundin wurden aufgrund dieser Überlegungen mitgeteilt, dass der Ombudsman kein Vermittlungsverfahren einleiten werde, da stichhaltige Argumente, mit denen die Bank zu einer Entschädigungszahlung hätte bewegt werden können, fehlten.