

# Doppelte Ausführung eines Zahlungsauftrages: Vorgehen, wenn der Zahlungsempfänger die Rückzahlung verweigert

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2012/03**

Der Kunde unterstützt seit Jahren eine Familie in Indonesien. Er hat die Bank beauftragt, jeden Monat den Gegenwert von CHF 200 auf das Bankkonto der Familie in Indonesien zu überweisen. Von Zeit zu Zeit erteilte er zusätzlich Einzelaufträge, so auch im November. Die Bank war beauftragt, den Gegenwert von CHF 3'000 zu überweisen. Sie führte den Auftrag jedoch nicht nur am 15. November aus. Auch am nächsten Tag überwies sie denselben Betrag erneut, ohne dass der Kunde dazu noch einmal einen Auftrag erteilt hätte. Als dieser feststellte, dass die Bank den Betrag zwei Mal seinem Konto belastet hatte, verlangte er eine Stornierung der zweiten Buchung. Die Bank war dazu nicht bereit. Mit zum Teil fadenscheinigen Argumenten hielt sie den Kunden hin und verlangte, er solle dafür besorgt sein, dass die Familie das Geld zurückzahle. Der Kunde bemühte sich. Er erhielt aber aus Indonesien den Bescheid, die Familie verfüge aus folgendem Grund nicht mehr über das Geld: Als sich die Mutter auf dem Weg zur Bank befunden habe, sei der von ihr benützte Bus in einen Unfall verwickelt worden. Die Mutter habe in ein Spital eingeliefert werden müssen. Als sie dieses nach drei Tagen habe verlassen können, habe sie festgestellt, dass ihre Bankkarte und ihr Personalausweis gestohlen worden seien. Eine Nachfrage bei der Bank habe ergeben, dass das gesamte Guthaben von einer Person, welche die Karte vorgewiesen und sich mit dem Personalausweis legitimiert habe, abgehoben worden sei.

Der Kunde informierte die Bank entsprechend und erklärte, mehr könne er nicht tun. Er verlangte nochmals die Gutschrift von CHF 3'000. Die Bank war weiterhin dazu nicht bereit. Sie führte aus, die von ihm geschilderte Sachlage ändere nichts daran, dass die Familie verpflichtet sei, den ihr irrtümlich zugekommenen Betrag zurückzuerstatten. Für den Fall, dass sie dies nicht tue, solle der Kunde der Familie mitteilen, dass der von ihm erteilte Dauerauftrag im Umfang der irrtümlich geleisteten Zahlung als ausgeführt gelte. Damit war nun aber der Kunde nicht einverstanden. Er widerrief den Dauerauftrag mit sofortiger Wirkung und gelangte an den Ombudsman.

Führt eine Bank einen erteilten Auftrag doppelt aus, fehlt es an der Grundlage für eine zweite Belastung des Kundenkontos. Die Bank muss eine bereits erfolgte Belastung rückgängig machen. Da jedoch der Empfänger des Geldes keinen Anspruch darauf hat, ist er grundsätzlich zur Rückzahlung des irrtümlich vergüteten Betrages verpflichtet. Da sich dieser Anspruch der Bank nach den Regeln über die ungerechtfertigte Bereicherung richtet, muss der Empfänger auf jeden Fall den im Zeitpunkt der Rückforderung noch vorhandenen Betrag zurückerstatten. Hat er den irrtümlich erhaltenen Betrag teilweise oder ganz ausgegeben, ist er nur dann zur Rückerstattung verpflichtet, wenn er sich nicht gutgläubig entreichert hat. Von einer gutgläubigen Entreichung spricht man, wenn der Empfänger der Zahlung einerseits in guten Treuen davon ausgehen durfte, dass ihm das gutgeschriebene Geld zusteht. Andererseits und zusätzlich muss er das Geld aber auch für Ausgaben verwendet haben, welche er in Kenntnis der Umstände, dass ihm das Geld nicht zusteht, nicht gemacht hätte. Es ist mit anderen Worten sehr schwierig, eine gutgläubige Entreichung nachzuweisen.

Im vorliegenden Fall war unbestritten, dass die Bank die zweite Zahlung ohne Kundenauftrag ausgeführt hatte. Insofern war auch klar, dass die Bank das Konto des Kunden nicht belasten durfte und sich grundsätzlich selbst bemühen musste, das Geld vom Empfänger zurückzuerhalten. Nun ist aber auch der Ombudsman der Meinung, dass der Kunde der Bank helfen sollte, kennt er doch den Empfänger der Zahlung und ist dem Grundsatz nach unbestritten, dass ein zu Unrecht erhaltener Betrag zurückbezahlt werden muss. Insofern erachtete es der Ombudsman als nicht ungebührlich, dass die Bank den Kunden ersucht hatte, sich beim Empfänger für die Rückerstattung einzusetzen.

Der Kunde hat dies auch nicht bemängelt und sofort mit der Familie in Indonesien Kontakt aufgenommen, Informationen beschafft und diese an die Bank weitergeleitet. Mehr konnte er im vorliegenden Fall nicht tun, weshalb der Ombudsman nicht nachvollziehen konnte, dass sich die Bank weiterhin weigerte, die zweite Belastung auf dem Kundenkonto zu stornieren. Noch unverständlicher war jedoch, dass die Bank den Kunden aufforderte, die Familie in Indonesien zu informieren, sie verrechne deren Schuld mit den zukünftigen Zahlungen unter dem Dauerauftrag und sie betrachte den monatlichen Dauerauftrag im Umfang des irrtümlich überwiesenen Betrages als bereits ausgeführt. Die Bank erklärte mit anderen Worten nichts anderes, als dass sie in den nächsten 15 Monaten den Dauerauftrag nicht ausführen, die Belastung auf dem Konto des Kunden aber trotzdem nicht rückgängig machen werde.

Als der Ombudsman die Bank um eine Begründung ersuchte, teilte sie mit, sie sei nach wie vor der Meinung, die Familie könne sich nicht auf eine gutgläubige Entreichung berufen, weil die Mutter unvorsichtig gehandelt habe, indem sie die Bankkarte und die Ausweispapiere nicht getrennt voneinander aufbewahrt habe. Sie habe nach einem Weg gesucht, einstweilen auf rechtliche Schritte gegenüber der Familie zu verzichten, was auch im Interesse des Kunden gelegen habe. Nachdem der Kunde nun aber den Dauerauftrag widerrufen habe, werde sie nun die zweite Belastung doch stornieren und direkt gegen die Familie vorgehen.

Abgesehen von der Frage, ob der indonesischen Mutter im vorliegenden Fall tatsächlich eine Unsorgfalt vorgeworfen werden kann, bleibt aber doch auch die Feststellung, dass sich Erklärung und Verhalten der Bank nicht decken: Wenn die Bank zu erreichen versuchte, dass der irrtümlich überwiesene Betrag in Raten zurückbezahlt wird, hätte sie im Gegenzug die als Folge der irrtümlichen Überweisung vorgenommene Belastung sofort stornieren und jeweils bei Fälligkeit einer „Rate“ den entsprechenden Gegenwert belasten müssen. Da die Bank jedoch zusicherte, die Belastung von CHF 3'000 valutagerecht zu stornieren, musste dieser Widerspruch nicht weiter thematisiert werden.