

Eingehende Zahlung mit widersprüchlichen Angaben

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2017/13**

Die Kundin beauftragte eine Bank im asiatischen Raum, einen grösseren US-Dollar-Betrag ab ihrem dortigen Konto zu ihren Gunsten auf das CHF-Konto bei der Bank in der Schweiz zu überweisen. Da sie selber als Begünstigte erschien, die angegebene Kontonummer jedoch auf ihre Firma lautete, löste dies bei der Bank in der Schweiz eine Abklärung mit der auftraggebenden Bank im Ausland aus, was unter Einbezug der Korrespondenzbank eine Verzögerung der Gutschrift um elf Tage zur Folge hatte. Die Kundin warf der Bank vor, bei einer sofortigen Kontaktaufnahme mit ihr hätte der Betrag ohne weitere Abklärungen umgehend dem richtigen Konto gutgeschrieben werden können. Sie forderte deshalb von der Bank die in den elf Tagen infolge Wechselkursbewegung zu ihrem Nachteil entstandene Kursdifferenz von rund 2000 CHF zu übernehmen. Die Bank war dazu nicht bereit. Der Ombudsman konnte den ausführlich dokumentierten Argumenten der Bank folgen und informierte die Kundin, dass er die Vermittlung mangels erkennbarem Fehlverhalten der Bank einstellen musste.

Die Kundin war geschäftlich in Asien tätig und reiste daher oft in das betreffende Land, wo sie bei einer lokalen Bank ein USD-Konto führte. Diese Bank wurde von ihr beauftragt, einen Betrag von rund 130 000 USD auf ihr CHF-Konto bei ihrer Bank in der Schweiz zu überweisen. Dieser Auftrag wurde umgehend ausgeführt, und zwar wie üblich über eine von der asiatischen Bank beauftragte US-Korrespondenzbank. Bei Eintreffen der Zahlungsdetails stellte die Bank in der Schweiz fest, dass das angegebene IBAN-Konto nicht auf den Namen der begünstigten Kundin, sondern auf eine Firma lautete, welche ebenfalls eine Kontobeziehung mit der Bank unterhielt. Diese Abweichung veranlasste die Bank, sofort nach Eingang die Bank in Asien über diese Diskrepanz zu informieren und um korrekte Informationen zu bitten. Diese Rückfrage erfolgte in üblicher standardisierter Form über die eingeschaltete US-Korrespondenzbank. Es dauerte schliesslich trotz weiteren Rückfragen der Schweizer Bank elf Tage, bis die korrekten Instruktionen aus Asien eintrafen und der Betrag dem richtigen Konto der Kundin gutgeschrieben werden konnte. In dieser Zeit veränderte sich der Wechselkurs USD/CHF zu Ungunsten der Kundin, womit der gutgeschriebene CHF-Betrag um rund 2000 CHF tiefer als der vor elf Tagen bei einem entsprechenden Währungswechsel erzielbare Betrag zu liegen kam. Die Kundin forderte vehement die Übernahme dieser Differenz durch die Bank in der Schweiz. Sie begründete dies damit, dass die Angelegenheit durch eine sofortige Kontaktaufnahme mit ihr – ihr Betreuer hätte wissen müssen, dass die betreffende Firma ihr selber gehöre – ohne Zutun der asiatischen Bank hätte geklärt werden und damit dieser Kursverlust verhindert werden können. Da sich die Bank weigerte, diesem Ansinnen Folge zu leisten, gelangte die Kundin an den Ombudsman.

Die Bank argumentierte gegenüber dem Ombudsman, dass ihr Vorgehen im internationalen Zahlungsverkehr bei solchen Fällen üblich sei. Der Zahlungsverkehr sei ein Massengeschäft und solche Zahlungen würden in einer speziellen Abteilung bearbeitet, welche zudem nicht informiert gewesen sei, dass die betreffende Firma der Kundin gehöre. Sie machte weiter geltend, kleinere Beträge würden in solchen Fällen sofort retourniert, bei grösseren Beträgen wie vorliegend erfolge routinemässig eine Abklärung mit der auftraggebenden Bank, was wie die Zahlung selber über deren Korrespondenzbank erfolge. Diese Rückfrage habe sie unmittelbar nach Eingang der Zahlungsinstruktionen ausgelöst und nach einigen Tagen wegen ausbleibender Antwort nochmals

wiederholt. Ihre Abklärungen hätten später ergeben, dass auch die Korrespondenzbank in der Folge jeweils sofort nach Eingang ihrer Rückfragen an die auftraggebende Bank in Asien gelangt sei. Die Richtigstellung sei schliesslich elf Tage nach Eingang der ersten fehlerhaften Zahlungsinstruktion eingetroffen und der Betrag sofort dem richtigen Konto gutgeschrieben worden. Weshalb die Bank der Kundin in Asien so lange benötigt habe, um die Kontoangaben zu korrigieren, entziehe sich ihrer Kenntnis. Sie argumentierte zudem, auch eine Kontaktaufnahme ihrerseits mit der Kundin hätte die Angelegenheit nicht beschleunigt, da sie Zahlungsinstruktionen nicht eigenmächtig und ohne Zustimmung der auftraggebenden Bank abändern könne. Sie war deshalb der Ansicht, korrekt gehandelt zu haben, und war nicht bereit, der Forderung der Kundin zu entsprechen.

Der Ombudsman gelangte zum Schluss, dass die Bank angesichts der Tatsache, dass die im Auftrag angegebene Kontonummer nicht auf den Namen der Begünstigten lautete, nicht eigenmächtig und ohne Rückfrage bei der auftraggebenden Bank Zahlungsinstruktionen abändern konnte. Dies auch dann, wenn sie weiss, dass es sich bei der Inhaberin der betreffenden IBAN-Nummer um eine der Kundin gehörende Firma handelt. Die Empfängerbank ist in einem solchen Fall der auftraggebenden Bank verpflichtet und muss sich an deren Weisungen halten. Sie darf unklare Weisungen nicht eigenmächtig interpretieren. Diese sind mit der auftraggebenden Bank und nicht mit dem mutmasslichen Empfänger der Zahlung zu klären. Dieser konnte zudem vorliegend wegen der unklaren Weisung eben gerade nicht eindeutig bestimmt werden. Ein anderes Vorgehen würde Tür und Tor für Ungereimtheiten und allenfalls Forderungen gegen die Bank öffnen. Ob eine sofortige Retournierung des Betrags anstelle der gewählten Abklärung den für die Kundin entstandenen Nachteil vermindert oder gar vermieden hätte, war nach Ansicht des Ombudsman angesichts der zögerlichen Handlungsweise der Bank in Asien stark zu bezweifeln. In Abwägung all dieser Faktoren gelangte der Ombudsman zur Ansicht, dass kein haftungsbegründendes Fehlverhalten der Bank vorlag. Ob der fehlerhafte Zahlungsauftrag von der Kundin selber oder von ihrer Bank in Asien zu verantworten war, blieb offen.