

# Erfolgreiche Löschung eines Dauerauftrags

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2019/03**

Der Kunde war Inhaber eines Unternehmens und hatte einen Konflikt mit einer Angestellten. Diese kündigte ihr Arbeitsverhältnis an einem Donnerstag fristlos. Am folgenden Freitag löschte der Kunde im Verlaufe des späteren Nachmittags an einem Automaten der Bank den Dauerauftrag für die Überweisung des Lohns der Mitarbeiterin. Dieser wurde am folgenden Montag trotzdem überwiesen. Er verlangte von der Bank, diesen zurückzufordern respektive ihn für die trotz der Löschung des Dauerauftrags erfolgte Lohnzahlung zu entschädigen. Gemäss seinen Angaben hörte er danach nichts mehr von der Bank, weshalb er sich an den Ombudsman wandte. Nach Prüfung seines Anliegens musste ihm der Ombudsman mitteilen, dass nach seiner Ansicht kein Fehlverhalten der Bank vorlag.

Der Ombudsman nahm als erstes telefonisch mit seinem Ansprechpartner bei der Bank Kontakt auf. Dort wurde ihm mitgeteilt, dass der Reklamationsbrief des Kunden von der zuständigen Abteilung der Bank geprüft worden sei. Eine Mitarbeiterin habe mit dem Kunden Kontakt aufgenommen und ihm mitgeteilt, dass sein Rückforderungsbegehren leider erfolglos war, da seine ehemalige Angestellte mit einer Rückbelastung ihres Kontos nicht einverstanden war und die Ansicht vertrat, der überwiesene Lohn stünde ihr rechtmässig zu. Eine Entschädigung lehnte die Bank ab, da sie in ihren Zahlungsverkehrsbedingungen klar festhielt, dass die Löschung eines Dauerauftrags mindestens fünf Arbeitstage vor der Ausführung erfolgen müsse, ansonsten diese erst bei der übernächsten Ausführung wirksam werde. Die Löschung an einem Freitagnachmittag mit Wirkung für den folgenden Montag sei verspätet erfolgt.

Gemäss der Ansicht des Ombudsman ging die Bank korrekt vor. Die Bestimmung, dass ein Dauerauftrag mindestens fünf Tage vor der nächsten Ausführung gelöscht resp. geändert werden musste, war in den Zahlungsverkehrsbedingungen deutlich und in einer verständlichen Sprache festgehalten. Es war für den Ombudsman auch nachvollziehbar, dass für solche Aufträge eine gewisse Vorlaufzeit notwendig ist. Den Auftrag des Kunden, den Betrag bei der Endempfängerin zurückzufordern, hatte die Bank ausgeführt und dafür die vereinbarte Gebühr von 30 CHF belastet. Dass die Rückforderung nicht erfolgreich war, konnte ihr nicht angelastet werden, da die Endempfängerin die Rückbelastung verweigerte. Aus den Unterlagen des Kunden ging im Übrigen nicht hervor, weshalb er der Ansicht war, seine Angestellte habe den Lohn für den fraglichen Monat nicht zugute gehabt.

Da für den Ombudsman kein Fehlverhalten der Bank erkennbar war, schloss er den Fall mit einem Bescheid an den Kunden ab. Er teilte ihm darin mit, dass der Kunde versuchen könne, seine Forderung auf dem Rechtsweg durchzusetzen, wenn er die Einschätzung des Ombudsman nicht teile. In einem solchen Fall müsse er aber das Gericht nicht nur von der Sorgfaltspflichtverletzung der Bank überzeugen, sondern auch darlegen, dass ihm tatsächlich ein Schaden in der Höhe der Lohnzahlung erwachsen ist, da die Mitarbeiterin auf den Lohn keinen Anspruch mehr hatte und er das ihm Zumutbare unternommen hatte, den einer ungerechtfertigten Bereicherung entsprechenden Betrag von dieser erhältlich zu machen.

