

Fehlgeleitete Zahlung

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2018/06**

Die Kundin erfasste im E-Banking einen Zahlungsauftrag auf der Grundlage eines orangen Einzahlungsscheins. Dabei gab sie irrtümlich eine falsche Referenznummer ein. Der Betrag wurde deshalb nicht dem gewünschten Konto, sondern demjenigen eines unbekanntem Empfängers bei einer Drittbank gutgeschrieben. Trotz Aufforderung der Absenderbank weigerte sich die Empfängerbank, den Betrag zu retournieren. Die Kundin kontaktierte den Ombudsman und fragte um Rat für das weitere Vorgehen. Der Ombudsman gab ihr die nötigen Hinweise zum Fall.

Im vorliegenden Fall war unbestritten, dass die Zahlung aufgrund einer falschen Eingabe der Kundin fehlgeleitet wurde. Sie landete bei einer Drittbank, mit welcher die Kundin keine Kundenbeziehung unterhielt und wurde dort einem unbekanntem Empfänger gutgeschrieben, welchem die Referenznummer des orangen Einzahlungsscheins zugeordnet werden konnte. Die Absenderbank informierte die Empfängerbank über den Irrtum der Kundin und bat sie, den Betrag zurückzuerstatten. Die Empfängerbank versuchte darauf, beim Kunden, dem der Betrag gutgeschrieben worden war, das Einverständnis zur Rückbelastung einzuholen. Dieser verweigerte das Einverständnis ohne Grundangabe.

Der Ombudsman ist ab und zu mit solchen Fällen konfrontiert. Es ist davon auszugehen, dass der Grossteil dieser Fälle problemlos erledigt werden kann, da die Empfänger der fehlgeleiteten Zahlungen ihr Einverständnis zur Rückbuchung erteilen und diese Gelder dem jeweiligen Absender rückvergütet werden können, der dann die Zahlung mit den korrekten Angaben noch einmal in Auftrag geben kann. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass einige wenige Empfänger offenbar davon ausgehen, sie dürften Geldbeträge behalten, welche ihnen wegen falschen Angaben gutgeschrieben wurden, und diese gar selber verwenden. Sie reagieren auf Anfragen für Rückbuchungen nicht oder wehren sich mit manchmal abenteuerlich anmutenden Ausreden dagegen.

Die Auftraggeber sehen sich deswegen mit einigen Schwierigkeiten konfrontiert. Gemäss den Erfahrungen des Ombudsman werden solche Zahlungen heute alleine aufgrund der eingegebenen Referenznummern abgewickelt, was in den gängigen Zahlungsverkehrsbedingungen auch so vereinbart wird. Eine Kontrolle, ob die Referenznummer und der Name des Empfängers übereinstimmen, erfolgt nicht und könnte durch die Absenderbank auch nicht erfolgen, da diese den Empfänger in der Regel nicht kennt. Die Absenderbank führt einen solchen Auftrag gemäss den Angaben des Kunden somit korrekt aus und die Empfängerbank handelt bei der Gutschrift aufgrund der von der Absenderbank übermittelten, vom Auftraggeber leider falsch eingegebenen Referenznummer, ebenfalls korrekt. Ist der Betrag auf dem Konto ihres Kunden einmal verbucht, darf sie diese Gutschrift grundsätzlich nicht ohne sein Einverständnis stornieren. Es ist ihr aufgrund der Geheimhaltungsvorschriften auch nicht erlaubt, der Absenderbank oder dem Auftraggeber der Zahlung den Namen ihres Kunden bekannt zu geben.

Der Auftraggeber der Zahlung steht mit der Empfängerbank nicht in einer vertraglichen Beziehung. Er kann jedoch von der Absenderbank, welche er mit der Ausführung der Zahlung beauftragt hat, verlangen, bei der Empfängerbank die Zahlung zurückzufordern. Diese ist gehalten, der Aufforderung nachzugehen und ihren Kunden um Erlaubnis zu bitten, den Betrag seinem Konto wieder belasten zu

dürfen, damit sie ihn retournieren kann. Gelingt dies nicht, ist es erfahrungsgemäss sinnvoll, den Empfänger des Geldes auf die Konsequenzen aufmerksam zu machen, mit welchen er konfrontiert werden könnte, wenn er den Betrag zurückbehält oder verbraucht. Dem Auftraggeber wird dann nichts anderes übrigbleiben, als eine Strafanzeige einzureichen, da er den Empfänger der Zahlung nicht kennt und sich wegen der Rückzahlung somit nicht direkt mit ihm auseinandersetzen kann. Der Empfänger könnte durch seine Weigerung einen Straftatbestand erfüllt haben und wird im Zusammenhang mit einem solchen Verfahren jedenfalls mit Aufwendungen rechnen müssen. Da im Rahmen des Ombudsverfahrens die der Empfängerbank obliegenden Vertraulichkeitsverpflichtungen nicht aufgehoben werden können, lassen sich solche Fälle, in denen der mutmasslich ungerechtfertigt bereicherte Zahlungsempfänger seine Mitwirkung verweigert, nicht in diesem Verfahren lösen. Der Ombudsman musste sich im vorliegenden Fall deshalb darauf beschränken, der Kundin die vorstehenden Erläuterungen zukommen zu lassen.