

# Gebühren für Abklärungen im Zusammenhang mit einem «Romance Scam»

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2020/08**

Die Kundin erteilte der Bank Zahlungsaufträge, welche dieser ungewöhnlich erschienen. Aufgrund von Rückfragen erhärtete sich für die Bank der Verdacht, dass die Kundin einem sogenannten «Romance Scam» zum Opfer gefallen war. Um sie vor Schaden zu bewahren, weigerte sich die Bank, die Zahlungsaufträge auszuführen. Die Kundin war uneinsichtig und wollte schliesslich ihr Konto bei der Bank saldieren. Die Bank stellte ihr für ihre Aufwendungen im Zusammenhang mit den Abklärungen eine Rechnung über rund 1500 CHF. Die Kundin unterzeichnete die Rechnung, um die Saldierung nicht zu gefährden. Später forderte sie die Gebühren von der Bank zurück, was diese ablehnte. Sie unterbreitete den Fall darauf dem Ombudsman. Im Ombudsverfahren reduzierte die Bank die Gebühren um die Hälfte. Die Kundin akzeptierte diesen Vergleichsvorschlag.

Der Ombudsman erhält regelmässig Beschwerden von Kunden, welche der Bank vorwerfen, sie hätte sie vor Zahlungen warnen sollen, welche sie an Betrüger getätigt haben. Dieser Fall lag gerade umgekehrt. Die Kundin wollte einer Internetbekanntschaft Geld zukommen lassen, welches der im Ausland wohnhafte Mann angeblich für die dringend notwendige Renovation seiner Wohnung benötigte. Aufgrund der Höhe und des Domizils des Empfängers sind die Zahlungen der Bank als ungewöhnlich aufgefallen. Die Abklärungen mit der Kundin ergaben, dass diese mit grosser Wahrscheinlichkeit einem sogenannten «Romance Scam» zum Opfer gefallen war. Eine Zufallsbekanntschaft auf dem Internet hatte sich offenbar bei ihr eingeschmeichelt und ihr Zuneigung vorgetäuscht. Dies mit dem Ziel, die Frau finanziell auszunutzen.

Die Bank führte die Zahlungen nicht aus und führte mit der Kundin mehrere Gespräche. Diese zeigte sich uneinsichtig und gab der Bank zu verstehen, es sei ihre Sache, was sie mit ihrem Geld mache. Sie wollte ihr Konto schliesslich auflösen. Die Bank bat sie, dazu auf der Geschäftsstelle persönlich vorbeizukommen. Sie zog einen Betrugsspezialisten der Polizei bei und bot der Kundin Gelegenheit, den Fall mit ihm zu besprechen. Der Betrugsspezialist bestätigte den Verdacht der Bank, da der Fall einem ihm bekannten Schema zugeordnet werden konnte. Die Kundin zeigte sich jedoch nach wie vor uneinsichtig und wollte das Konto immer noch saldieren. Die Bank liess die Saldierung zu, bestand jedoch auf der Unterzeichnung einer Bestätigung, dass sie die Kundin vor der Zahlungen gewarnt habe, und liess die Kundin zudem eine Rechnung über 1500 CHF unterzeichnen, mit welchem sie sich den ihr entstandenen, beträchtlichen Aufwand mindestens zum Teil abgelten lassen wollte. Sie stützte sich dabei auf ihren Gebührentarif, in welchem sie sich das Recht vorbehält, für diverse, nicht näher spezifizierte Aufwendungen den Kunden einen bestimmten Stundenansatz zu verrechnen.

Der Ombudsman nahm in einem ersten Schritt mit der Direktion der Bank Kontakt auf. Er versicherte der Bank, dass er die umsichtige Art, wie diese den Fall behandelt hatte, keineswegs kritisieren wollte. Allerdings erachtete er die Grundlage für die in Rechnung gestellten Gebühren als fraglich. Nach Ansicht des Ombudsman muss die Bank einen Kunden vorgängig informieren und sein Einverständnis einholen, wenn sie für bestimmte, nicht spezifizierte Aufwendungen Gebühren verrechnen will. Es reicht nicht aus, dass dafür im Gebührentarif in allgemeiner Form ein Stundenansatz vorgesehen ist. Die Bank zeigte sich bereit, die Gebühren auf die Hälfte zu reduzieren.

Darauf kontaktierte der Ombudsman die Kundin und diskutierte den Fall mit ihr. Diese hatte zwischenzeitlich eingesehen, dass die Bank sie vor einer Dummheit bewahrt hatte, und war froh, dass sie keinen Schaden erlitten hatte. Was sie genau zu dieser Einsicht gebracht hatte, gab sie nicht bekannt. Sie vertrat jedoch die Meinung, der von der Bank betriebene Aufwand sei übertrieben gewesen. Es hätte ausgereicht, sie auf den Verdacht aufmerksam zu machen, und sie hätte dann selber über das weitere Vorgehen entschieden. Die reduzierten Gebühren erachtete sie aber schliesslich als angemessen und akzeptierte deshalb den Lösungsvorschlag.