

Gefälschte Überweisungsaufträge

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2018/22**

Der anwaltlich vertretene Kunde beanstandete zwei Überweisungsaufträge, mit welchen sein Konto mit einem Guthaben von rund 100 000 CHF saldiert worden war. Gemäss seiner Darstellung handelte es sich bei den Überweisungsaufträgen um offensichtliche Fälschungen, welche der Bank hätten auffallen sollen. Er verlangte deshalb die Wiederherstellung des Kontosalvos. Die Bank war der Ansicht, bei der Prüfung der Überweisungsaufträge ihre Sorgfaltspflichten eingehalten zu haben. Nachdem sich die Parteien nicht einigen konnten, unterbreitete der Kunde den Fall dem Ombudsman. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens konnte leider ebenfalls keine Einigung erzielt werden, worauf der Kunde den Fall gerichtlich anhängig machte.

Der in Südafrika wohnhafte Kunde unterhielt seit einigen Jahren eine Kontobeziehung mit der Bank. Gestützt auf einen Überweisungsauftrag wurde ein Grossteil des Kontoguthabens auf ein bei einer Bank in Asien geführtes Konto transferiert, welches angeblich auf den Namen des Kunden lautete. Wenige Tage später wurde sein Konto saldiert und der Restsaldo auf das gleiche Konto in Asien überwiesen. Laut der Darstellung des Kunden waren beide Überweisungsaufträge gefälscht. Gemäss seinen Recherchen bei der Bank stellte sich heraus, dass es offenbar einer unbekanntes Täterschaft gelungen war, der Bank zunächst eine neue Telefonnummer bekannt zu geben. Die Täter erkundigten sich bei der Bank vorgängig telefonisch nach einer Fax-Nummer und übermittelten die neue Telefonnummer danach per Fax. Der erste Zahlungsauftrag wurde auf Verlangen der Bank schriftlich erteilt. Die Kopie der beigelegten Identitätskarte war notariell beglaubigt. Den ihr einige Tage später erteilten Saldierungsauftrag nahm die Bank mündlich entgegen. Für die Verifizierung der Aufträge benutzte sie die neue Telefonnummer, welche ihr die Täter zuvor per Fax übermittelt hatten. Nachdem der Kunde den Betrug entdeckt hatte, erhob er eine Strafanzeige und forderte von der Bank die Wiederherstellung des Kontosalvos, da er der Auffassung war, diese habe ihre Sorgfaltspflichten bei der Prüfung der Zahlungsaufträge verletzt. Seiner Ansicht nach enthielten die Aufträge mehrere Unstimmigkeiten, welche der Bank hätten auffallen sollen.

Die Bank nahm zu den Argumenten des Kunden detailliert Stellung und vertrat die Ansicht, es liege auf ihrer Seite keine Sorgfaltspflichtverletzung vor. Sie lehnte die Forderung des Kunden nach Wiederherstellung des Kontosalvos ab. Der Ombudsman, welchem der Kunde den Fall danach vorlegte, bat die Bank, ihre Haltung noch einmal zu prüfen. Seiner Ansicht nach hätte die telefonische Bitte des Anrufers nach einer Faxnummer, um eine neue Telefonnummer zu übermitteln, hinterfragt werden müssen, da der Kunde bereits früher Mitteilungen per Fax geschickt hatte und die Nummer der Bank kannte. Im Weiteren ist bei der Bekanntgabe von neuen Kontaktangaben besondere Vorsicht angebracht und gegebenenfalls ein Kontrollanruf auf die bisher bekannte Telefonnummer angezeigt. Dies nicht zuletzt aufgrund des Wohnsitzes des Kunden. Südafrika ist ein Land, das gemäss der Erfahrung des Ombudsman bei den Banken als Land mit einem hohen Risiko für Kriminalität im Bereich Karten und Zahlungsverkehr bekannt ist. Den Tätern gelingt es dort insbesondere regelmässig, Postsendungen abzufangen und sich so Informationen zu Bankverbindungen zu verschaffen. Beim Telefonat, mit welchem der Saldierungsauftrag in Aussicht gestellt wurde, musste dem Kunden die Bankadresse bekannt gegeben werden, was angesichts der Tatsache, dass der Kunde diese bereits kennen musste, wiederum zu besonderer Vorsicht hätte Anlass geben sollen.

Der schriftliche Zahlungsauftrag enthielt nach Ansicht des Ombudsmann ebenfalls eine Anzahl Elemente, welche eine vorsichtige Prüfung nahegelegt hätten. Er beinhaltete den Transfer einer verhältnismässig grossen Summe, welche praktisch das gesamte Kontoguthaben umfasste, in ein für den Kunden ungewöhnliches Land, zu welchem keine Beziehung erkennbar war. Im Gegensatz zur übrigen Korrespondenz des Kunden war der Name der Bank im gefälschten Zahlungsauftrag nicht korrekt geschrieben. Schriftbild, Aufbau und z. T. die Schreibweise unterschieden sich von früheren Aufträgen. Zudem wurde der Auftrag als besonders dringend erklärt. Dies mit der Begründung, das Geld werde im asiatischen Land für persönliche Zwecke benötigt. Der Kunde war zudem der Ansicht, die Unterschrift unterscheide sich deutlich vom Muster, welches bei der Bank hinterlegt war. Die Telefonnummer, welche auf der Echtheitsbescheinigung der Ausweiskopie aufgeführt war, stammte nicht von der Anwaltskanzlei, welche diese Bestätigung angeblich erstellt hatte. Schliesslich wurde diese Bestätigung gleichentags mit der Auftragserteilung in Südafrika ausgestellt, als der Kunde das Geld angeblich persönlich dringend in Asien benötigte. Der Rückruf der Bank zwecks Verifizierung des Auftrags erfolgte offenbar auf die vom mutmasslichen Betrüger kurz zuvor neu angegebene Telefonnummer.

Beim Zahlungsverkehr handelt es sich um ein Massengeschäft. Es kann von einer Bank nicht verlangt werden, dass sie jeden Auftrag mit einer forensischen Genauigkeit prüft, ansonsten eine vernünftige Dienstleistung verunmöglicht würde. Nach Ansicht des Ombudsmann enthielt der vorliegende Fall jedoch einige Elemente, welche es vor dem Hintergrund der einschlägigen Rechtsprechung des Bundesgerichts (u. a. BGE 4A_386/2016 vom 5. Dezember 2016) fraglich erscheinen liessen, ob die Bank die ihr obliegenden Sorgfaltspflichten bei der Prüfung des Zahlungsauftrags erfüllt hatte. Er schlug der Bank deshalb vor, dem Kunden in wesentlichem Umfang entgegenzukommen.

Die Bank hielt daran fest, die Überweisungsaufträge mit angemessener Sorgfalt geprüft zu haben. Der Auftrag habe sich im Rahmen der für den Kunden bekannten Muster bewegt. Der Kunde habe ihr früher auch schon mitgeteilt, in Asien gewesen zu sein. Weitere Überprüfungen seien mangels Verdachtsmomenten nicht angezeigt gewesen. Es gebe neben den Aussagen des Kunden keine stichhaltigen Argumente dafür, dass tatsächlich ein Betrug vorliege. Für den Fall, dass es zu einer Leistung an einen Unberechtigten gekommen sei, was die Bank bestreite, habe die Bank das entsprechende Risiko in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen gültig auf den Kunden abgewälzt. Die Ausführung des Überweisungs- und des Saldierungsauftrags und die entsprechenden Mitteilungen und Auszüge seien sodann mangels fristgerechter Beanstandung durch den Kunden als genehmigt zu betrachten. Sofern er danach monatliche Kontoauszüge nicht erhalten habe, wäre er verpflichtet gewesen, dies bei der Bank zu beanstanden. Der vom Ombudsmann zitierte Entscheid des Bundesgerichts lasse sich nicht auf den vorliegenden Streitfall übertragen, da es in diesem Entscheid darum gegangen sei, dass unbekannte Täter die Mailbox des Kunden manipuliert hatten und so E-Mails verschicken und abfangen konnten. Schliesslich lasse sich aufgrund der Tatsache, dass sich gemäss der Behauptung des Kunden Unbekannte Zugang zu seinen Bankunterlagen verschaffen konnten, auf eine Verletzung der ihm obliegenden Sorgfaltspflichten schliessen.

Im Bestreben, die Auseinandersetzung gütlich zu erledigen, war die Bank unpräjudiziell und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht bereit, dem Kunden rund 20 % des erlittenen Schadens zu ersetzen. Der Ombudsmann unterbreitete dem Kunden die Vergleichsofferte der Bank, gab aber zu verstehen, dass er sich angesichts der Gesamtumstände des Falles ein weitergehendes Entgegenkommen erhofft hätte. Ein Vergleich auf der von der Bank vorgeschlagenen Basis kam nicht zustande. Der Ombudsmann stellte den Fall ein, nachdem er erfahren hatte, dass der Kunde seine Forderung gerichtlich geltend gemacht hatte.