

# Gefälschte Zahlungsaufträge per E-Mail

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2021/07**

Der Kunde wurde Opfer eines sogenannten Hacking-Angriffs. Unbekannten Betrügern gelang es, sich Zugriff auf sein E-Mail-Konto zu verschaffen und der Bank danach von seiner E-Mail-Adresse aus gefälschte Zahlungsaufträge im Gesamtbetrag von rund 80 000 USD zu übermitteln, welche von dieser ausgeführt wurden. Der Kunde war der Ansicht, die Bank habe ihre Sorgfaltspflicht bei der Prüfung dieser Zahlungsaufträge verletzt. Diese würden nicht seinem üblichen Kundenverhalten entsprechen und zahlreiche Auffälligkeiten enthalten, welche die Bank hätte feststellen müssen. Die Bank war der Ansicht, sie habe ihre Sorgfaltspflichten ausser bei zwei der Zahlungen eingehalten und berief sich auf die Schadenabwälzungsklausel in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie war lediglich bereit, dem Kunden einen Teil seines Schadens im Umfang von 30 000 USD zu ersetzen. Der Kunde war damit nicht zufrieden und unterbreitete den Fall dem Ombudsman. Im Ombudsverfahren war die Bank schliesslich bereit, ihr Vergleichsangebot auf 50 % des Schadens zu erhöhen. Der Kunde akzeptierte dieses Vergleichsangebot.

Der Kunde war als Arzt tätig und hatte Wohnsitz in einem afrikanischen Land, welches von Kriegswirren betroffen war. Zeitweilig hatte er seinen Wohnsitz in den USA und später in England gehabt. Er machte geltend, die einzigen Zahlungen, welche er während der langjährigen Kontobeziehung mit der Bank getätigt habe, seien auf sein Konto bei der immer gleichen Bank in den USA geflossen. Die erste offenbar von den Betrügern ausgelöste Zahlung auf ein Bankkonto in Australien, welches angeblich auf seinen Namen lautete, sei von der Empfängerbank retourniert worden, weil sie dem Empfänger nicht habe zugeordnet werden können. Bereits dann hätte die Bank nach Ansicht des Kunden stutzig werden und mit ihm Kontakt aufnehmen müssen, was sie nicht getan habe. Sämtliche späteren Zahlungen seien als dringlich bezeichnet und in sehr holprigem und fehlerhaftem Englisch abgefasst gewesen. Die Zahlungszwecke seien unsinnig gewesen oder hätten nicht mit seiner gewohnten Tätigkeit in Übereinstimmung gebracht werden können. So seien z. B. 25 000 USD an einen Abschleppdienst überwiesen worden. Der Kunde anerkannte, dass er seine Zahlungsaufträge jeweils auf einem Dokument festgehalten hatte, welches er der Bank per E-Mail übermittelte. Die Unterschriften darauf seien in Arabisch und Englisch abgefasst worden. Auf den gefälschten Aufträgen seien diese Unterschriften anders angeordnet worden und im Hintergrund seien Punkte ersichtlich gewesen. Die von den Betrügern angegebene Telefonnummer hätte nicht derjenigen entsprochen, welche er für Gespräche mit seinem Kundenberater verwendet habe. Schliesslich habe die Bank einen per E-Mail erhaltenen Zahlungsauftrag zurückgewiesen und einen Originalauftrag verlangt. Als die Betrüger in ungelenktem Englisch protestierten, habe sie in einer E-Mail-Antwort erklärt, die Zurückweisung sei als Vorsichtsmassnahme vor Fälschungen erfolgt, und den Auftrag dann trotzdem ausgeführt. Der Kunde rügte noch zahlreiche weitere Punkte, welche seiner Ansicht nach auf einen Betrug hinwiesen und auf eine mangelnde Sorgfalt der Bank schliessen liessen. Sein Konto wurde von den Betrügern mit den gefälschten Zahlungsaufträgen praktisch leergeäumt.

Da die Bank auf die Beschwerde des Kunden nur oberflächlich geantwortet hatte, bat der Ombudsman sie, zu den Argumenten im einzelnen Stellung zu nehmen. Die Bank erklärte darauf, dass sogenannte Risikotransferklauseln im Zahlungsverkehr gemäss der bundesgerichtlichen

Rechtsprechung zulässig seien. In solchen Klauseln wird die Haftung für Schäden aus dem Nichterkennen von Fälschungen auf den Kunden abgewälzt, wenn auf Seiten der Bank kein grobfahrlässiges Verhalten vorliegt. Grobfahrlässigkeit liegt dann vor, wenn elementare Regeln der Sorgfalt missachtet werden. Nach Auffassung der Bank lag im Zusammenhang mit den per E-Mail erhaltenen Zahlungsaufträgen keine Sorgfaltspflichtverletzung vor. Gemäss der zitierten Rechtsprechung muss eine Bank die Echtheit von Zahlungsaufträgen lediglich im Rahmen der zwischen dem Kunden und der Bank festgelegten Modalitäten prüfen. Wenn es, wie im vorliegenden Fall, üblich sei, dass ein Kunde Zahlungsaufträge per E-Mail übermittle, müsse die Bank keine ausserordentlichen Massnahmen treffen, welche mit dem Zahlungsverkehr als Massentransaktion nicht vereinbar wären. Sie müsse nicht systematisch annehmen, dass Aufträge, welche vom E-Mail-Konto des Kunden kommen, nicht von ihm stammten. Gestützt auf die Risikotransferklausel sei es im Gegenteil Aufgabe des Kunden, sich gegen den Missbrauch seines E-Mail-Kontos zu schützen. Eine Sorgfaltspflichtverletzung seitens der Bank könne man nur dann annehmen, wenn es für jede vernünftige Person aufgrund von klaren Indizien in Bezug auf die Adresse, den Text oder den Inhalt der Aufträge offensichtlich gewesen wäre, dass das E-Mail-Konto des Kunden missbraucht wurde.

Im Fall des Kunden seien alle Zahlungsaufträge, sowohl die bestrittenen wie auch die unbestrittenen, von der gleichen E-Mail-Adresse versandt worden. Der Kunde habe erst auf Probleme mit seiner E-Mail-Adresse hingewiesen, als sämtliche Zahlungen bis auf zwei bereits aufgeführt worden seien. Die Differenzen bei den Unterschriften seien marginal und lediglich bei einer Ex-post-Betrachtung erkennbar.

Die Bank war deshalb der Ansicht, sie habe die Zahlungsaufträge mit Ausnahme der beiden letzten mit der angemessenen Sorgfalt überprüft. Sie wiederholte das Angebot an den Kunden, ihn für diese beiden letzten Zahlungen zu entschädigen und den Betrag auf 30 000 USD aufzurunden. Sie setzte für die Annahme der Offerte eine kurze Frist an.

Der Ombudsman verwahrte sich gegen eine solche Fristansetzung für die Annahme des Vergleichs. Er bemüht sich stets, unnötige Verzögerungen im Ombudsverfahren zu vermeiden. Kunden sollten jedoch nicht gezwungen werden, den Rechtsweg zu beschreiten, nur weil einvernehmliche Lösungen durch Zeitdruck und Befristungen verhindert werden.

Im Übrigen war der Ombudsman mit der Bank grundsätzlich einig, dass der Fall vor dem Hintergrund der von ihr geschilderten Grundlagen aus der bundesgerichtlichen Rechtsprechung zu beurteilen war. Er hatte jedoch Zweifel daran, dass bei Anwendung der erläuterten Grundsätze angesichts der zahlreichen Ungereimtheiten bei den E-Mail-Zahlungsaufträgen von einer genügenden Sorgfalt der Bank bei der Prüfung der Aufträge ausgegangen werden konnte, selbst bei Berücksichtigung der Schadenüberwälzungsklausel. Er bat die Bank im Rahmen einer zweiten Kontaktnahme, ihre Haltung noch einmal zu überdenken. Diese erhöhte darauf ihre Vergleichsofferte auf 50 % des vom Kunden erlittenen Schadens. Der Ombudsman hätte sich von der Bank ein weitergehendes Entgegenkommen erhofft, unterbreitete aber dem Kunden den Vergleichsvorschlag, da er nicht mehr davon ausgehen durfte, dass im Vermittlungsverfahren eine bessere Lösung erzielt werden könnte. Der Kunde nahm den Vergleichsvorschlag schliesslich an.