

Gefälschter Zahlungsauftrag: Wer haftet?

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2010/01**

Jahresbericht 2010/01: Der in Südafrika lebende Kunde unterhielt eine Kontobeziehung zur Bank in der Schweiz. Er liess sich die anfallende Post zustellen. Im Januar erteilte er der Bank den Auftrag, CHF 15'000 auf ein Konto bei einer Drittbank zu überweisen. Zwei Monate später wies er die Bank an, weitere CHF 10'000 zu vergüten. Die Bank führte die Aufträge jeweils aus und stellte ihm die Kontoauszüge per Post zu. Einen Monat später erhielt die Bank einen Telefonanruf, in welchem eine weitere Überweisung verlangt wurde. Die Kundenberaterin bestand auf einem schriftlichen Auftrag. Der Anrufer versprach dies und erwähnte, er befinde sich in den Ferien. Er hinterliess eine Telefonnummer, unter welcher er bei Fragen erreichbar sei. Der in Aussicht gestellte Auftrag traf in der Folge ein und die Bank überwies das Geld auf ein auf den Namen des Kunden lautendes Konto in China. Zwei Monate später wiederholte sich der Vorgang. Als der Kunde den Kontoauszug erhielt, in welchem die zweite Überweisung nach China vermerkt war, erkundigte er sich telefonisch bei der Bank in der Schweiz. Die Abklärungen ergaben, dass ein Betrug vorlag.

Fälle mit gefälschten Zahlungsaufträgen aus Afrika beschäftigen den Ombudsman regelmässig, weshalb wieder einmal darauf eingegangen werden soll. Allen Fällen ist gemeinsam, dass der Kunde der Schweizer Bank in Afrika wohnt und sich die Post zustellen lässt. Es muss davon ausgegangen werden, dass die mit der Post versandten Belege und Auszüge von Dieben abgefangen werden. Dadurch erhalten diese Einblick in die Kontobeziehung und erteilen der Bank einen gefälschten Überweisungsauftrag. Meistens soll die Überweisung auf ein Konto bei einer in einem eher exotischen Land domizilierten Bank erfolgen. Weil diese Vorgehensweise der Bank und den mit der Betreuung von Kunden aus Afrika betrauten Mitarbeitern bekannt sein muss, verlangte der Ombudsman, dass die Bank bei entsprechenden Zahlungsaufträgen erhöhte Vorsicht walten lässt. Der Ombudsman geht aber auch davon aus, dass Kunden mit Wohnsitz in Afrika mit der Tatsache vertraut sind, dass Postsendungen abgefangen werden. Er fordert deshalb, dass Kunden - und dies gilt für alle - eingehende Auszüge und Belege sofort und sorgfältig prüfen und bei der Bank umgehend reklamieren, wenn z.B. ein erwarteter Auszug nicht eintrifft oder unerwartete Buchungen aufweist.

Wenn ein Zahlungsauftrag bei der Bank eingeht, muss die Bank prüfen, ob dieser von einer berechtigten Person erteilt wird. Dies geschieht aufgrund eines Vergleichs der Unterschrift auf dem Auftrag mit dem bei der Bank deponierten Muster. Stimmen die beiden Unterschriften nicht überein, darf die Bank den Auftrag nicht ausführen. Im vorliegenden Fall handelte es sich um eine recht gute Fälschung der Kundenunterschrift, weshalb der Ombudsman zum Schluss gelangte, dass der Bank diesbezüglich kein grobes Verschulden vorgeworfen werden kann. Er ist aber auch der Meinung, dass sich die Bank nicht nur auf einen Unterschriftenabgleich beschränken darf. Vielmehr erwartet er, dass diese jeweils auch die Umstände des Einzelfalls einbezieht.

Im vorliegenden Fall hätten verschiedene Aspekte bei der Bank Zweifel wecken müssen. So hatte sich vor dem Eingang des schriftlichen Zahlungsauftrages eine Person telefonisch bei der Bank gemeldet. Diese behauptete - nicht restlos überzeugend -, sie habe den Anrufer eindeutig als Kunden identifiziert. Der Anrufer hatte sich des Weiteren offenbar nach gewissen für die Transaktion

wesentlichen Details erkundigt. Es ist aber belegt, dass der Kunde bereits mehrmals Zahlungsaufträge erteilt hatte, ihm also diese Details hätten bekannt sein müssen. Ferner hinterliess der Anrufer eine der Bank bis anhin nicht bekannte Telefonnummer, welche aufgrund der Vorwahl nicht auf das Wohnsitzland des Kunden hindeutete. Der Anrufer, darauf aufmerksam gemacht, soll erklärt haben, er befinde sich in den Ferien. Dies hätte leicht überprüft werden können, wenn die Bank auf die ihr bekannten Telefonnummern (Festnetz und Handy) zurückgerufen hätte. Als dann der schriftliche Auftrag bei der Bank eintraf, hätte u.a. auffallen müssen, dass die Darstellung nicht der bisher vom Kunden verwendeten Form entsprach, ziemlich „ungelenk“ war und sprachliche Fehler aufwies. Ferner sollte das Geld auf ein Konto bei einer Bank in China überwiesen werden. Dieses Konto lautete zwar auf den Namen des Kunden. Es war der Bank aber auch bekannt, dass der Kunde bislang keine Beziehungen zu China unterhalten hatte und sämtliche von ihm in Auftrag gegebenen Zahlungen an Empfänger in der Schweiz erfolgt waren. Und schliesslich konnte die Bank den zweiten Auftrag nicht in der vom „Kunden“ angebehrten Höhe ausführen, weil das Konto ein ungenügendes Guthaben aufwies. Die Kundenberaterin rief deshalb die im Auftrag angegebene Telefonnummer (und nicht die bei der Bank vermerkten Nummern) an und liess sich vom Betrüger bestätigen, dass in diesem Fall nur ein geringerer Betrag überwiesen werden solle. All dies sprach dafür, dass es die Bank bei der Prüfung des Auftrages an der notwendigen Sorgfalt mangeln liess.

Aber auch dem Kunden konnte ein Vorwurf nicht erspart werden. So kam ihm vor fünf Jahren ein Aktenkoffer abhanden, in welchem sich auch Bankunterlagen befanden. Über diesen Verlust oder Diebstahl hatte er die Bank nie unterrichtet, so dass die Bank auch keine Vorsichtsmassnahmen treffen konnte. Ferner hat der Kunde auf den Auszug, in welchem die erste Überweisung vermerkt war, nicht reagiert. Hätte er den Auszug sorgfältig geprüft und sofort bei der Bank reklamiert, hätte die zweite Überweisung auf jeden Fall gestoppt werden können. Der Ombudsman regte deshalb eine Aufteilung des Schadens an, was von beiden Parteien akzeptiert wurde.