

Glück im Unglück

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2004/15**

Der Zahlungsauftrag des Kunden wurde auf dem Postweg von Betrügern durch Ergänzung mit einer «1» um CHF 10 000.- erhöht und so verfälscht und ein entsprechender Beleg ausgetauscht.

Im konkreten Fall kam dazu, dass der Betrüger einen Rechenfehler machte und der von ihm beigefügte Beleg zusammen mit den im Auftrag belassenen echten Belegen nicht der Gesamtsumme des (verfälschten) Zahlungsformulars entsprach. Dieser Widerspruch hätte nach Meinung des Ombudsmann die Bank zu einer vertieften Prüfung respektive Rückfrage beim Kunden veranlassen sollen. Dass dies unterblieb, rechtfertigte die Bank mit dem Argument, dies komme häufig vor und die Kunden würden sich normalerweise wehren, wenn solche Aufträge wegen eines Rechenfehlers zurückgewiesen würden.

Diesem Argument konnte sich der Ombudsmann nicht vollständig verschliessen. Eine einvernehmliche Erledigung wurde erfreulicherweise in diesem Fall insofern erleichtert, als dank der raschen Reklamation des Kunden auf dem Konto des Betrügers noch CHF 6 000.- blockiert werden konnten. Der effektive Schaden betrug damit «lediglich» noch CHF 4 800.-. Davon übernahm die Bank 80% oder CHF 3 900.- zu ihren Lasten. Trotz des falschen Totalbetrags im Auftrag, der nicht einfach als «normal» abgetan werden kann, betonte sie ausdrücklich, dass dies nicht dem Eingeständnis eines Fehlers gleichkomme, sondern dass sie damit eine langjährige, treue Kundenbeziehung würdigen wolle. Der Kunde stimmte dieser Lösung, die unter Würdigung aller Aspekte auch vom Bankenombudsmann als angemessen erachtet wurde, dankend zu.