

Identitätsdiebstahl

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2016/11**

Der durch einen Anwalt vertretene Beschwerdeführer machte geltend, innerhalb eines Tages habe eine unbekannte Täterschaft am Schalter verschiedener Agenturen der Bank hohe Beträge von seinem Konto abgezogen. Am folgenden Tag sei zudem vom gleichen Konto aufgrund einer gefälschten Anweisung nochmals ein hoher Betrag auf ein fremdes Konto überwiesen worden. Nach der Intervention durch den Ombudsman erklärte sich die Bank bereit, den vom Kunden geltend gemachten Schaden vollumfänglich zu decken. Dem Anwalt genügte dieses Angebot allerdings nicht, und er ersuchte den Ombudsman, eine Erhöhung des Vergleichsbetrags zu erwirken, sodass zusätzlich zum Schaden seines Klienten auch noch seine Honorarforderung gedeckt wäre. Der Ombudsman ging auf die Forderung des Anwalts nicht ein. Widerwillig teilte dieser dem Ombudsman schliesslich die Annahme der Vergleichsofferte mit.

Wie der Kunde feststellte, waren an einem Tag zwischen 10.40 Uhr und 15.20 Uhr zwölf Geldbezüge über insgesamt ca. 47 000 EUR am Schalter von sechs Agenturen der Bank getätigt worden. Am Tag danach hatte die Bank zudem einen Zahlungsauftrag in der Höhe von 20 000 EUR zulasten seines Kontos ausgeführt. Der Kunde kontaktierte die Bank und bestritt, diese Geldbezüge getätigt bzw. eine Zahlung in Auftrag gegeben zu haben. Er machte geltend, seine Identität sei missbraucht worden. So habe er sich zum Zeitpunkt der Geldbezüge im Ausland befunden. Zudem seien die Unterschriften auf den Bezugsbelegen und auf dem Überweisungsauftrag offensichtlich gefälscht worden.

Nachdem die Bank jegliche Verantwortung von sich gewiesen hatte, gelangte der vom Kunden mandatierte Anwalt an den Ombudsman. In seiner Eingabe fehlten jedoch wichtige, für die Beurteilung der Angelegenheit erforderliche Informationen. Der Ombudsman forderte deshalb den Anwalt auf, Informationen über den Inhalt der mit der Bank geführten Gespräche zu liefern sowie die Argumente vorzubringen und zu erläutern, welche den Missbrauch der Identität seines Klienten untermauern könnten. Nur sehr zögerlich antwortete dieser auf einen Teil der gestellten Fragen. Für den Rest verwies er den Ombudsman an die Bank. Diese sei besser in der Lage, die seines Erachtens für einen Vermittler unangebrachte Neugier zu befriedigen.

Trotz unvollständiger Dokumentation des Falls durch den Anwalt konfrontierte der Ombudsman die Bank mit einigen Fragen. Er wollte u.a. wissen, wie genau die Person, welche die Geldbezüge getätigt hatte, am Schalter der jeweiligen Agentur identifiziert bzw. wie die Echtheit der Zahlungsanweisung überprüft wurde. Ebenfalls bat er die Bank, sich darüber zu äussern, ob sie bzw. ihre Schaltermitarbeiter nicht hätten erkennen respektive ihnen nicht als verdächtig hätte auffallen sollen, dass bei jeder Agentur jeweils zwei Bezüge getätigt und somit am selben Tag insgesamt zwölf Transaktionen ausgelöst wurden.

Ohne auf die einzelnen Fragen des Ombudsman einzugehen, beschloss die Bank, dem Kunden den geltend gemachten Schaden vollständig zurückzuerstatten (insgesamt 67 000 EUR). Das Angebot der Bank genügte dem Anwalt jedoch nicht. Er forderte eine zusätzliche Intervention des Ombudsman bei der Bank, damit diese ihr Angebot um das für seine Bemühungen geltend gemachte Honorar von ca. 4000 CHF erhöhe. Der Ombudsman kam dieser Aufforderung jedoch nicht nach. Einerseits habe der

Anwalt in seinen früheren Eingaben weder gegenüber der Bank noch gegenüber dem Ombudsman eine entsprechende Forderung geltend gemacht. Andererseits könnten Anwaltskosten normalerweise nicht als Schaden geltend gemacht werden bzw. bestehe im Vermittlungsverfahren auch keine Anwaltpflicht. Nach Eingang des entsprechenden Bescheids des Ombudsman verzichtete der Anwalt widerwillig auf seine Forderung und teilte ihm schliesslich die Zustimmung seiner Klientin zur Offerte der Bank mit.