

Rückerstattung eines gefälschten Zahlungsauftrages

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2013/12**

Der Kunde warf der Bank vor, einen offenkundig gefälschten Zahlungsauftrag über 86 000 US-Dollar ohne weitere Abklärungen ausgeführt zu haben. Seinem Verlangen, diese Belastung umgehend rückgängig zu machen, leistete die Bank keine Folge. Nach Intervention des Ombudsmann hielt sie aber den Kunden vollumfänglich schadlos und zahlte zusätzlich eine Umtriebsentschädigung.

Ein Auslandschweizer lebte seit Jahrzehnten in Südafrika. Einen Teil seiner Ersparnisse hatte er bei der Bank angelegt. Nach Erhalt einer Belastungsanzeige über 86 000 US-Dollar reklamierte der Kunde umgehend bei der Bank und machte geltend, dieser Auftrag sei nicht von ihm erteilt worden. Da es sich um eine Fälschung handeln müsse, verlangte er eine umgehende Stornierung der Belastung.

Die Bank argumentierte, sie habe einen Anruf von einer Person erhalten, die sich glaubhaft als Kontoinhaber ausgegeben habe und einen Überweisungsauftrag habe erteilen wollen. Nachdem der zuständige Bankmitarbeiter auf einem schriftlichen Auftrag bestanden habe, sei dieser noch am gleichen Tag per Fax bei der Bank eingetroffen. Damit sei sie beauftragt worden, einen Betrag von 86 000 US-Dollar zu Gunsten einer Firma in China zu überweisen. Nach Reklamation des Kunden habe sie Strafanzeige gegen Unbekannt eingereicht. Sie wollte aber das Ergebnis der Untersuchungen der zuständigen Staatsanwaltschaft abwarten, bevor sie auf die Frage eines Ersatzes einging. Der Kunde gelangte darauf hin an den Ombudsmann.

In ständiger Praxis beurteilt der Ombudsmann solche Fälle folgendermassen: Grundsätzlich muss die Bank einen Zahlungsauftrag ihres Kunden nach geschäftsüblicher Sorgfalt (z. B. Abgleich der Unterschrift) prüfen. Zeigen sich ungewöhnliche Elemente (ausserhalb des üblichen Rahmens), muss sie zusätzliche Abklärungen vornehmen. Gerade bei auf dem afrikanischen Kontinent wohnhaften Kunden erhalten schweizerische Banken leider immer wieder gefälschte Zahlungsaufträge. Begünstigter ist oft eine Person oder Firma, welche bei einer Bank in China ein Konto unterhält. Dieses Betrugsmuster muss die Bank kennen und in ihre Prüfung miteinbeziehen.

Im konkreten Fall wies der Transferauftrag nicht nur Aspekte des obigen Betrugsmusters auf, der Auftrag wurde der Bank auch von einem Anschluss aus dem angelsächsischen Raum gefaxt und war in auffallend schlechtem/falschem Englisch abgefasst. Des Weiteren war bekannt, dass der Kunde der Bank noch nie einen Vergütungsauftrag erteilt hatte. Zudem war der Überweisungsbetrag relativ hoch. Der Ombudsmann stellte deshalb die Frage, ob die zu erwartende sorgfältige Prüfung seitens der Bank erfolgt war und weshalb die Bank angesichts des bisherigen Verhaltensmusters des Kunden und der weiteren erwähnten Elemente keine zusätzliche Plausibilitätsprüfung (Rückfrage beim Kunden vor Überweisung) vorgenommen hatte. Die Bank hielt den Kunden daraufhin vollständig schadlos und entrichtete ihm zusätzlich eine Umtriebsentschädigung.