

Rückforderung von Zahlungen in einem mutmasslichen Betrugsfall

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2020/07**

Der Kunde wurde telefonisch von Personen kontaktiert, welche ihm lukrative Anlagegeschäfte offerierten. Er leistete darauf gemäss den Instruktionen dieser Personen Zahlungen von über 100 000 CHF, welche er teilweise per E-Banking seiner Bank und teilweise durch die Belastung der von derselben herausgegebenen Kreditkarte tätigte. Nachdem ihm diese Personen zwischenzeitlich beträchtliche Gewinne ausgewiesen hatten, verlor er nach einigen Monaten den Kontakt mit ihnen und realisierte, dass er Opfer von Betrügern geworden war. Er beschuldigte die Bank, ihre Sorgfaltspflichten verletzt zu haben, weil sie ihn nicht vor den Betrügern gewarnt hatte, und forderte deshalb den Betrag der Zahlungen von der Bank zurück. Diese lehnte die Rückforderungen des Kunden ab, worauf er den Fall dem Ombudsman unterbreitete. Dieser konnte ihm nicht weiterhelfen.

Die Argumente in der Beschwerde des Kunden waren dem Ombudsman aus einer grossen Anzahl Parallelfälle bekannt. Die betreffenden Kunden nutzen offenbar dem Ombudsman nicht bekannte Dienstleister, welche die Beschwerden an die Bank und danach an den Ombudsman verfassen. Der Wortlaut dieser Beschwerden ist weitestgehend vergleichbar. Anfänglich waren die Beschwerden auch bei Kunden, welche normalerweise deutsch korrespondieren, in Englisch abgefasst, später in fehlerhaftem Deutsch, welches wohl einem Übersetzungsprogramm entstammt. Es finden sich immer wieder die gleichen Formulierungen. Die Beschwerden sind kaum auf die konkreten Fälle der Kunden angepasst und setzen sich mit dem anwendbaren Recht nicht auseinander. Sie enthalten regelmässig schwere Vorwürfe an die Bank und ein wildes Potpourri an rechtlichen Argumenten, welche oft falsch interpretiertem ausländischem Recht entnommen werden und mit den Fällen der Kunden nur sehr indirekt in Verbindung gebracht werden können. Es ist zu befürchten, dass die Kunden für diese Dienstleistung bezahlen und dabei neben dem durch den Betrug erlittenen Verlust noch weiteres Geld verlieren.

Oft bleibt in diesen Fällen leider unklar, was im Einzelnen tatsächlich geschah. Die gleichen Kunden reichen häufig praktisch gleichlautende Beschwerden gegen mehrere Banken ein. Der Ombudsman muss sich deshalb in diesen Fällen darauf beschränken, die betroffenen Kunden über die grundsätzliche Rechtslage im Zusammenhang mit Banküberweisungen und Kreditkartenzahlungen aufzuklären.

Bei Banküberweisungen ist eine Bank unter auftragsrechtlichen Grundsätzen verpflichtet, Aufträge eines Kunden zeitnah und korrekt auszuführen. Dabei hat sie sich zu vergewissern, dass der Auftrag von einer dazu befugten Person erteilt wurde, bzw. dass er die vereinbarten Legitimationsmerkmale aufweist. Liegen die vereinbarten Voraussetzungen vor, ist eine Bank verpflichtet, einen Auftrag zeitgerecht auszuführen. Ein Anspruch des Kunden, dass die Bank die von ihm bestimmten Zahlungsempfänger oder die Umstände einer Zahlung auf bestimmte Kriterien hin überprüft und ihn warnt, besteht nach dem Verständnis des Ombudsman nicht. Auch eine systematische Überwachung der Meldungen von offiziellen und inoffiziellen Stellen über Finanzanbieter und die Abgleichung der Kundenaufträge mit solchen Informationen gehören nach seinem Verständnis nicht zu den Aufgaben einer Bank. Entsprechende gesetzliche Bestimmungen, regulatorische Anforderungen oder

Gerichtsentscheide, die der Bank eine solche Verantwortung auferlegen würden, sind dem Ombudsman nicht bekannt. Die sorgfältige Prüfung der Geschäftspartner obliegt vielmehr dem Kunden, der sich entscheidet, eine Zahlung an diese zu veranlassen.

Es war für den Ombudsman daher nicht ersichtlich, mit welchen Argumenten er die Bank dazu bringen könnte, dem Kunden im Zusammenhang mit den zur Diskussion stehenden Überweisungen eine Entschädigung zu leisten. Anhaltspunkte dafür, dass die Bank seine Zahlungsaufträge nicht pflicht- und vertragsgemäss so ausgeführt hatte, wie er sie erteilt und autorisiert hatte, waren nicht erkennbar. Eine Rückbuchung konnte die Bank ganz offensichtlich nicht vornehmen, da das Geld auf ein Kundenkonto bei einer anderen Bank mit Sitz im Ausland überwiesen wurde. In einem solchen Fall kann ein Kunde seine Bank bitten, eine Rücküberweisung zu veranlassen. Damit diese erfolgen kann, muss das Geld auf dem Empfängerkonto noch vorhanden sein, und der Empfänger muss seine Zustimmung zu einer Rückbuchung erteilen. Bei einem klaren Betrugsvorwurf kann die Bank auch versuchen, die Empfängerbank anzuhalten, das Geld bis zum Eintreffen einer behördlichen Verfügung zu blockieren. Ob der Kunde die Bank mit einer Rückforderung beauftragt hatte, war im konkreten Fall nicht bekannt. Da er sich aber erst mehrere Monate nach der Überweisung an die Bank gewendet hatte, war kaum davon auszugehen, dass das Geld auf diesem Weg hätte wiedererlangt werden können, weil die unbekanntenen Betrüger erfahrungsgemäss unmittelbar nach der Gutschrift auf dem Empfängerkonto über die Beträge verfügen.

Wesentlich war im Fall des Kunden zudem, dass die Überweisungen offenbar nicht auf Konten der von ihm bezeichneten betrügerischen Firmen erfolgten, sondern auf Konten Dritter gingen. In welcher Beziehung diese zu den Firmen standen, deren angebliche Exponenten den Kunden dazu gebracht hatten, die Zahlungen zu tätigen, ob diese Dritten allenfalls selbst Opfer einer Straftat wurden oder zumindest missbraucht wurden, war in diesem Fall offen. Der Kunde hatte eine Strafanzeige gestellt. Möglicherweise wird die Untersuchung der Strafverfolgungsbehörden diesbezüglich später einmal Klarheit schaffen.

Zwei der beanstandeten Zahlungen tätigte der Kunde mit seiner Kreditkarte. Die Bank vertrat ihm gegenüber die Ansicht, es liege immer in der Verantwortung des Karteninhabers, einen Zahlungsempfänger genau zu prüfen, bevor eine Zahlung ausgelöst werde. Gemäss den Regeln des massgeblichen Kreditkartennetzwerks sei bei einer Investmentfirma der Service vollumfänglich erbracht worden, wenn die Beträge dem Investmentkonto gutgeschrieben worden seien. Es bestehe keine Möglichkeit einer nachträglichen Rückforderung, wenn die Anlagedienstleistungen danach nicht denjenigen entsprechen, welche dem Karteninhaber versprochen wurden.

Gemäss dem Verständnis des Ombudsman sind die Pflichten eines Kreditkartenherausgebers üblicherweise in einem Vertrag, d. h. den Kartenbedingungen, geregelt. Diese sehen in der Regel vor, dass eine Zahlung dann auszuführen ist, wenn sie vom Kunden autorisiert bzw. mit den vereinbarten Legitimationsmitteln initiiert worden ist. Eine Pflicht der Kreditkartenherausgeber, die Empfänger von Kreditkartenzahlungen zu überprüfen und ihre Kunden gegebenenfalls vor gewissen Empfängern zu warnen, ist gemäss der Erfahrung des Ombudsman in solchen Kartenbedingungen nicht vorgesehen. Auch einschlägige Gerichtsurteile und Lehrmeinungen, welche eine solche Pflicht bejahen, sind ihm nicht bekannt. Es ist daher wohl tatsächlich Sache des Karteninhabers, seine Vertragspartei vor der Vornahme einer Zahlung sorgfältig zu prüfen. Die Bank bzw. die Kartenherausgeberin und die Kreditkartenorganisation ist lediglich für die Abwicklung der Zahlung verantwortlich. In das sogenannte Grundgeschäft, d. h. den Vertrag zwischen dem Karteninhaber und dem Händler, welcher die Kartenzahlung akzeptiert, ist sie hingegen nicht involviert.

Die Regelwerke der Kreditkartenorganisationen sehen dennoch vor, dass in gewissen Situationen eine Rückbelastung beantragt werden kann. Gemäss den sogenannten Chargeback Guides kann eine Rückbuchung beispielsweise dann erfolgen, wenn ein Händler eine vertraglich zugesicherte Leistung

nicht erbracht hat (Chargeback-Grund «Service nicht erbracht»). In solchen Fällen gelten gemäss dem Wissen des Ombudsmann auch längere Beanstandungsfristen, als die üblicherweise geltenden 30 Tage. Bei Fällen wie demjenigen des Kunden, bei welchen es um Zahlungen an Finanzunternehmen geht, die nach Angaben des Kunden betrügerisch agieren, stellt sich in der Tat die Frage, ob nicht von einem solchen Chargeback-Grund ausgegangen werden sollte. Der Kunde berief sich in seiner Beschwerde an den Ombudsmann auch implizit darauf.

Der Ombudsmann kontaktierte deshalb die Bank und fragte sie, weshalb vorliegend kein Chargeback-Verfahren durchgeführt worden war. Diese erklärte, der Kunde habe die Transaktion im Rahmen einer sogenannten 2-Faktoren-Authentifizierung über eine App auf seinem Mobiltelefon ausdrücklich autorisiert. In einem solchen Fall stehe ein Chargeback-Verfahren nicht zur Verfügung. Sie wiederholte ihre Ansicht, die Dienstleistung einer Investmentfirma gelte gemäss den Kartennetzwerken als erbracht, wenn das der Kreditkarte des Kunden belastete Geld seinem Kundenkonto bei der Investmentfirma gutgeschrieben worden sei. Die längeren Fristen für die Beanstandung mit dem Grund «Service nicht erbracht» gälten nur dann, wenn der Händler den Service nicht sofort erbringe. Der Kunde habe die Transaktion nicht rechtzeitig beanstandet. Die Bank war daher auch bei den Kreditkartentransaktionen nicht zu einem Entgegenkommen bereit.

Der Ombudsmann bekundete Mühe mit dieser Haltung, welche gewisse Kreditkartenherausgeber einnehmen. Behauptet ein Kunde, eine Investmentfirma habe sein Geld nicht wie mit ihr vertraglich abgesprochen verwendet, steht seines Erachtens der Chargeback-Grund «Service nicht erbracht» im Raum. Die Kreditkartenherausgeber müssten seiner Meinung nach die Einleitung eines solchen offerieren. In diesem Verfahren hätte dann der Zahlungsempfänger Gelegenheit darzulegen, dass er die versprochene Dienstleistung erbracht hatte. Letztlich geht es dabei jedoch um die Interpretation eines internen Regelwerks der Kartennetzwerke, aus welchem ein Kunde ohnehin keine direkten Rechte ableiten kann. Der Ombudsmann ist aber der Ansicht, dass die Kreditkartenherausgeber aufgrund ihrer Sorgfalts- und Treuepflicht gegenüber dem Kunden von diesem Instrument Gebrauch machen müssen, wenn es zur Verfügung steht.

Gemäss der Erfahrung des Ombudsmann sind Chargeback-Verfahren in solchen Fällen jedoch ohnehin für den Kunden nicht erfolgreich. Dies wohl deshalb, weil es sich bei den Zahlungsempfängern wahrscheinlich oft nicht um Betrüger handelt, sondern um grundsätzlich anerkannte Unternehmen, welche selber von den Betrügern für die Delikte missbraucht wurden, indem die Täter sich dort Zugriff auf die Konten der Kunden verschafft hatten.

Im Zusammenhang mit den Überweisungen war für den Ombudsmann kein Fehlverhalten der Bank ersichtlich. Bei den beanstandeten Kreditkartenbelastungen hätte es der Ombudsmann begrüsst, wenn ein Chargeback-Verfahren durchgeführt worden wäre. Ob dieses für den Kunden ein positives Resultat ergeben hätte, war jedoch äusserst fraglich. Angesichts der klaren Haltung der Bank und der fehlenden Bereitschaft zu einem Entgegenkommen musste der Ombudsmann den Fall mit einem Bescheid mit den vorstehenden Erläuterungen abschliessen. Es war für den Ombudsmann auch in anderen vergleichbaren Fällen aus denselben Gründen nicht möglich, für die Kunden ein positives Resultat zu erzielen.