

Rückforderungsbegehren an die Bank nach einem Investmentbetrug

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2023/08**

Der Kunde eröffnete auf Veranlassung von unbekanntem Betrügern bei einer bekannten Kryptobörse ein Konto und kaufte eine Kryptowährung, wobei er seine von der Bank herausgegebenen Kreditkarten im Laufe der Zeit mit beträchtlichen Summen belastete. Danach überwies er die Guthaben an unbekannte Dritte weiter, wo sie verschwanden. Er warf der Bank vor, die Kryptobörse ungenügend überprüft zu haben und verlangte von ihr, ein sogenanntes Chargeback-Verfahren einzuleiten. Die Bank lehnte dies ab, da die entsprechenden Fristen bereits abgelaufen seien. Der Ombudsman sah vorliegend keine Grundlage für ein Vermittlungsverfahren, da der Kunde das Chargeback-Verfahren erst verlangte, als er die Kryptowährungen von seinem Konto bei der Begünstigten der Kartenzahlungen bereits aus eigenem Antrieb weitergeleitet hatte.

Der Kunde erklärte, er sei Opfer eines Betrugs geworden. Er habe im Laufe des Jahres 2022 als Teil der von den Betrügern unter Vorspiegelung falscher Tatsachen provozierten Handlungen seine von der Bank herausgegebenen Kreditkarten mit über CHF 170 000 belastet, ohne den Betrug erkannt zu haben. Er berief sich darauf, dass die Kryptobörse, bei welcher er seine Kreditkarten einsetzte, ihre Dienstleistungen nicht erbracht habe. In so einem Fall würden längere Chargeback-Fristen mit bis zu 540 Tagen gelten, während deren die belasteten Beträge mit der Begründung zurückgefordert werden könnten, der Händler habe die zugesagten Dienstleistungen nicht gehörig erbracht. Der Chargeback Code laute «Services Not as Described». Die Bank habe dies nicht geprüft und in ihrem Antwortschreiben angenommen, er habe bestritten, die Belastungen autorisiert zu haben. Dies sei jedoch unbestritten.

Der Kunde argumentierte, die im Markt bekannte Kryptobörse habe behauptet, die Geldwäschereibestimmungen einzuhalten und die bei ihr in Auftrag gegebenen Transaktionen einer Due-Diligence-Prüfung zu unterziehen, was sie nicht gemacht habe. Zudem hätte sie für ihre Tätigkeit gegenüber Schweizer Kundschaft eine FINMA-Lizenz benötigt, habe jedoch über keine solche verfügt.

Aus den Unterlagen über die vom Kunden in diesem Zusammenhang eingeleiteten Strafanzeige ging hervor, dass er mit den Kreditkartenbelastungen bei der Kryptobörse entsprechende Währungen erworben hatte und die einmal erworbenen Kryptowährungen dann auf Wallets der Betrüger weiterüberwies. Zudem ergab sich, dass die Geschehnisse zwischen Dezember 2021 und März 2022 stattgefunden haben und nicht bis Ende 2022, wie der Kunde angegeben hatte.

Der Ombudsman konnte die Bestürzung des Kunden über den Betrug, welchem er zum Opfer gefallen war und welcher ihm einen grossen Schaden verursacht hatte, gut nachvollziehen. Im Rahmen seiner Aufgabe als neutraler Mediator musste er prüfen, ob genügend Anhaltspunkte für ein Fehlverhalten der Bank vorlagen, welche die Kreditkarten herausgegeben hatte, und dem Kunden gestützt darauf ein Schaden entstanden ist.

Der Herausgeber von Kreditkarten in der Schweiz hat keine Verpflichtung, den Empfänger von Kartenzahlungen zu prüfen. Die sogenannten Händler zu prüfen, welche Kartenzahlungen akzeptieren, ist im Rahmen des Kreditkartennetzwerks Aufgabe der sogenannten Acquirerbank,

welche mit ihnen die für den Akzept der Karten als Zahlungsmittel notwendigen Verträge abschliesst. Im Übrigen ist es primär Aufgabe des Karteninhabers, einen Händler und dessen Dienstleistungen zu prüfen, bevor er eine Kartenzahlung tätigt. Wird eine Transaktion vom Karteninhaber in Auftrag gegeben, muss der Kartenherausgeber diese grundsätzlich abwickeln. Er hat üblicherweise keine Kenntnis von der Transaktion, welche mit der Karte bezahlt wird, und muss diese nicht hinterfragen. Die Frage, ob der Händler eine FINMA-Lizenz benötigte, und welche zivilrechtlichen Folgen die Tatsache hätte, dass er über keine solche verfügte, spielte vorliegend keine Rolle, da die Ereignisse zwar nach Inkrafttreten des FIDLEG, aber vor Ablauf der entsprechenden Übergangsfristen Ende 2022 stattgefunden hatten.

Die Kryptobörse, bei welcher der Kunde die Kryptowährungen kaufte, verfügte an ihrem Sitz über eine Lizenz als «Virtual Asset Provider» und war vom lokalen Regulator beaufsichtigt. Welche angeblich zugesagten Geldwäscherei- und Due Diligence Dienstleistungen sie verletzt haben sollte, ergab sich aus dem Kundendossier nicht.

Hingegen war aus den Unterlagen klar ersichtlich, dass der Kunde die aufgrund seiner Aufträge korrekt erworbenen und mit den Kreditkarten bezahlten Kryptowährungen zum Zeitpunkt, als er beim Kartenherausgeber das Rückforderungsbegehren einreichte, bereits an Kryptowallets von Dritten weiter überwiesen hatte. Ein Chargeback-Verfahren, wie es der Kunde von der Bank verlangt hatte, wäre unter diesen Umständen selbst bei Einhaltung der Fristen wohl erfolglos gewesen, da die Kryptobörse argumentieren würde, sie habe die mit den Karten bezahlten Dienstleistungen wie vom Kunden in Auftrag gegeben erbracht.

Aus diesen Gründen konnte der Ombudsman dem Dossier des Kunden keine überzeugenden Argumente entnehmen, welche es ihm erlaubt hätten, mit der kartenherausgebenden Bank ein Vermittlungsverfahren mit einer Aussicht auf Erfolg einzuleiten. Er schloss den Fall deshalb mit einem erläuternden Bescheid ab.