

# Schaden wegen einer retournierten Auslandzahlung

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2018/07**

Der Kunde erfasste zulasten seines CHF-Kontos per E-Banking eine Zahlung in USD an einen kanadischen Empfänger. Die Zahlung wurde von der Empfängerbank wegen mangelnder Angaben retourniert. Da sie vom ihr überwiesenen Betrag Spesen abzog und die Absenderbank den retournierten Betrag in CHF zurückwechselte, wurde dem Kunden lediglich ein gegenüber dem ursprünglich belasteten um mehrere hundert CHF geringerer Betrag wieder gutgeschrieben. Der Kunde warf seiner Bank deswegen Pflichtverletzungen vor und forderte die Differenz zwischen den beiden Beträgen zurück. Die Bank war der Ansicht, den Zahlungsauftrag korrekt ausgeführt zu haben, und lehnte eine Rückerstattung ab. Der Kunde unterbreitete den Fall darauf dem Ombudsman. Dieser sah auf Seiten der Bank kein Fehlverhalten und schloss das Verfahren mit einem Bescheid an den Kunden ab.

Nachdem der Kunde mit einem kanadischen Anbieter einen Vertrag abgeschlossen hatte, erfasste er für die vereinbarte Vergütung im E-Banking-System seiner Bank auf der Basis der ihm vom Anbieter zur Verfügung gestellten Angaben einen Zahlungsauftrag. Die Zahlung lautete auf USD, deren Gegenwert nach einem entsprechenden Währungswechsel dem CHF-Konto des Kunden belastet wurde. Der Kunde erfasste den Namen und die Adresse des Anbieters korrekt, füllte jedoch im Feld, in welchem die Bankkontonummer des Zahlungsempfängers hätte erfasst werden sollen, die sogenannte «Bank Routing Number» der amerikanischen Korrespondenzbank der Empfängerbank ein, und nicht die Kontonummer des Zahlungsempfängers. Dies führte dazu, dass die Zahlung wegen der fehlenden Kontonummer des Begünstigten durch die Empfängerbank nicht zugeordnet werden konnte. In der Folge wurde sie retourniert. Vom ursprünglich überwiesenen Betrag zog die amerikanische Korrespondenzbank der Empfängerbank Spesen ab. Die Bank des Kunden wechselte den erhaltenen USD Betrag in CHF zurück und schrieb ihn dem CHF-Konto des Kunden wieder gut. Dieser musste somit aus seiner Sicht unnötige Spesen tragen und erlitt durch den Wechsel einen erheblichen Währungsverlust.

Der Kunde vertrat einerseits die Ansicht, die Bank habe bei der Entgegennahme und der Ausführung des Zahlungsauftrags Fehler gemacht. Diese hätte merken sollen, dass die von ihm eingegebenen Angaben unvollständig waren und dürfe ihre Kunden in einem solchen Fall nicht einfach alleine lassen. Der Auftrag hätte von ihr erst ausgeführt werden dürfen, nachdem sie sichergestellt gehabt habe, dass die Angaben korrekt seien. Im Weiteren bemängelte er das Verhalten seiner Bank bei der Rückabwicklung des Auftrags. Anstatt den erhaltenen USD-Betrag einfach wieder in CHF zu wechseln und dem Belastungskonto gutzuschreiben, hätte sie dafür sorgen müssen, dass die Empfängerbank den Auftrag pendent gehalten und mit einer Rückfrage sichergestellt hätte, dass er die fehlenden Angaben hätte vervollständigen dürfen, damit der Auftrag schliesslich korrekt hätte ausgeführt werden können.

Die Bank gab ihm eine ausführliche Antwort. Sie bedauerte die entstandene Situation, vertrat aber die Ansicht, sie habe sich im Zusammenhang mit dem Zahlungsauftrag keine Vertragsverletzung zuschulden kommen lassen und lehnte deshalb die Forderung des Kunden ab, ihm den entstandenen Schaden zu ersetzen. Dieser war mit der Antwort der Bank nicht einverstanden und hielt an seiner Forderung und deren Begründung in einer Beschwerde an den Ombudsman fest.

Nach der Würdigung der Argumente der Parteien verfasste der Ombudsman dem Kunden einen Bescheid. Seiner Ansicht nach hatte die Bank bei der Entgegennahme und der Ausführung des Auftrags keine Fehler begangen. Er teilte dem Kunden mit, die Pflicht der Bank beschränke sich bei Zahlungsaufträgen grundsätzlich darauf, diese gemäss den erteilten Angaben und Weisungen zeitgerecht auszuführen. Der Kunde hatte vorliegend im E-Banking einen vollständigen und widerspruchsfreien Auftrag mit allen erforderlichen Angaben erfasst. Die Bank konnte nicht erkennen, dass der Kunde die Kontonummer des Begünstigten falsch erfasst hatte, da sie diese nicht kannte und dafür auf die Angaben des Kunden angewiesen war.

In Bezug auf die vom Kunden gerügten Fehler bei der Rückabwicklung des Zahlungsauftrags war den Unterlagen zu entnehmen, dass, wie bei der Abwicklung von internationalen Zahlungsaufträgen üblich, mehrere Banken beteiligt waren. Seine Bank bediente sich für USD-Zahlungen einer amerikanischen Korrespondenzbank. Die kanadische Empfängerbank hatte für solche Zahlungsaufträge ebenfalls eine amerikanische Korrespondenzbank, so dass zwei verschiedene Korrespondenzbanken involviert waren. Dass die vom Kunden angegebene Kontonummer nicht korrekt war, konnte wohl erst die Empfängerbank erkennen, als sie feststellen musste, dass sie keinen Kunden mit der im Zahlungsauftrag angegebenen Kontonummer hatte. Tatsächlich hätte sich diese auch dafür entscheiden können, den Auftrag pendent zu halten und über ihre Korrespondenzbank Instruktionen zu dessen Vervollständigung einzuholen. Sie tat dies jedoch nicht und entschied sich dafür, die Zahlung zu retournieren. Für diesen Entscheid, welcher ausserhalb des Machtbereichs der Bank des Kunden getroffen wurde, trägt diese wohl keine Verantwortung. Dass sie den zurückerhaltenen Betrag mangels eines USD Kontos des Kunden wieder in CHF zurückwechselte und unverzüglich dessen Konto gutschrieb, entspricht nach dem Verständnis des Ombudsman den Verpflichtungen der Bank aus dem Kontovertrag und den Branchenusanzen.

Zusammenfassend war für den Ombudsman kein Fehlverhalten der Bank erkennbar. Er bedauerte, dem Kunden keinen besseren Bescheid erteilen zu können, und hoffte gleichzeitig, dass ihm seine Erläuterungen trotzdem für das Verständnis des Falles dienten.