

# Schadenersatzforderung infolge verspäteter Ausführung einer Zahlung

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2018/05**

Der Kunde hatte im Rahmen eines Bauprojektes mit einem Vertragspartner einen Streitfall vergleichsweise geregelt. Er musste dadurch eine wesentlich reduzierte Forderung in fixen Raten bezahlen. Für den Fall, dass er eine Rate verspätet bezahlt, war vereinbart, dass die ursprüngliche Forderung wiederauflebt. Die Bank führte eine Zahlung verspätet aus, so dass der Kunde die ursprüngliche, höhere Forderung bezahlen musste. Er machte die Bank für die Differenz zwischen der vergleichsweise geregelten und der schliesslich geschuldeten ursprünglichen Forderung verantwortlich. Diese berief sich auf ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen und wollte nur für den Zinsschaden aufkommen. Obschon sie im Lauf der Verhandlungen zu einer höheren Kulanzleistung bereit war, konnten sich die Parteien nicht einigen und der Kunde legte den Fall dem Ombudsman vor. Die Bank entschädigte den Kunden schliesslich vollumfänglich.

Der Kunde machte geltend, er habe die zur Diskussion stehende Ratenzahlung aus dem abgeschlossenen Vergleich rechtzeitig in Auftrag gegeben. Die Bank habe die Vereinbarung gekannt und sei sich auch der Folgen bewusst gewesen, welche eine verspätete Zahlung für ihn haben würde. Als er die Nichtausführung der Zahlung bemerkt habe, habe er versucht, seinen Kundenberater zu erreichen. Dieser sei abwesend gewesen und es habe ihm niemand anderes weiterhelfen können. Die Zahlung sei dann klar verspätet ausgeführt worden, was gemäss dem abgeschlossenen Vergleich dazu geführt habe, dass er die ursprüngliche Forderung in voller Höhe bezahlen musste und nicht die reduzierte gemäss Vergleich. Dies habe ihn einen tiefen fünfstelligen Betrag gekostet, welchen er von der Bank als Schadenersatz einforderte.

Die Bank lehnte unter Verweis auf ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Schadenersatzforderung in der verlangten Höhe ab. In diesen war festgehalten, dass die Bank bei verspäteter Ausführung eines Auftrages nur für den Zinsschaden hafte, d. h. dann, wenn der Kunde deswegen Verzugszinsen bezahlen müsse. Wenn im Einzelfall ein höherer Schaden drohe, müsse dies der Kunde der Bank vorgängig konkret mitteilen. Sie war bereit, dem Kunden im Sinne einer Kulanzleistung 20 % des Schadens zu ersetzen. Dieser bestand aber auf einer vollen Entschädigung.

Der Ombudsman bat die Bank, den Fall noch einmal zu prüfen und insbesondere zur Behauptung des Kunden Stellung zu nehmen, sie habe die Vergleichsvereinbarung gekannt und somit gewusst, dass dem Kunden bei nicht fristgerechter Zahlung einer Rate ein relativ hoher Schaden entstehen wird, welcher die bei einer verspäteten Zahlung gegebenenfalls anfallenden Verzugszinsen wesentlich überschreitet. In einem solchen Fall wäre gemäss Ansicht des Ombudsman auch laut den von der Bank angerufenen allgemeinen Geschäftsbedingungen eine höhere Schadenersatzleistung zu prüfen gewesen. Kannte die Bank nämlich die Vergleichsvereinbarung, wäre sie in diesem Fall vorgängig darüber informiert gewesen, dass dem Kunden ein höherer Schaden drohte und die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehene Beschränkung auf den Verzugsschaden wäre damit hinfällig geworden.

In ihrer Stellungnahme an den Ombudsman bestritt die Bank, die Vergleichsvereinbarung gekannt zu haben. Der Zahlungsauftrag sei vom Kunden unvollständig ausgefüllt gewesen und deshalb von der

verarbeitenden Stelle an den Kundenberater zur Vervollständigung retourniert worden. Dies sei der primäre Grund für die verzögerte Ausführung des Zahlungsauftrags gewesen, und dieser sei dem Kunden anzulasten. Grundsätzlich bestätigte sie deshalb ihre bisherige Haltung in der Auseinandersetzung und bestritt eine Entschädigungspflicht. Sie anerkannte jedoch, dass die Kommunikation auf ihrer Seite nach der internen Beanstandung des Zahlungsauftrags unter anderem wegen der Abwesenheit des zuständigen Kundenberaters nicht optimal gewesen sei, und zeigte sich deshalb schliesslich aus Kulanz zu einer vollumfänglichen Entschädigung des Kunden bereit.