

# Stornierung von angeblich irrtümlich gutgeschriebenen Beträgen auf dem Konto einer Kundin ohne deren Einverständnis

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2020/03**

Die Bank informierte die Kundin anfangs 2020 innert weniger Wochen mehrere Male schriftlich über angeblich irrtümlich ihrem Konto gutgeschriebene Beträge und bat sie, ihr Einverständnis zur Rückbuchung zu gewähren. Obschon die Kundin ihr Einverständnis verweigerte, wurden die Beträge storniert, worauf ihr Konto schliesslich einen Minussaldo aufwies. Nachdem die Kundin den Sachverhalt mit der Bank nicht klären konnte und auch keine Einigung gefunden wurde, legte sie den Fall dem Ombudsman vor. Dieser informierte die Bank, dass er das Vorgehen als unrechtmässig erachtete, und forderte sie auf, das Problem mit der Bank zu klären, die die Beträge einst überwiesen hatte, bzw. mit deren Auftraggeber. Da dieses Vorgehen der Bank der Kundin als zu aufwändig erschien, verzichtete sie darauf und schrieb die stornierten Beträge sowie die Gebühren, welche im Zusammenhang mit den Mahnungen angefallen waren, dem Konto ihrer Kundin wieder gut.

Der Sachverhalt, welcher dem Ombudsman von der Kundin vorgelegt wurde, war anfänglich etwas wirr und bedurfte der Klärung. Es stellte sich heraus, dass die Bank die Kundin anfangs 2020 insgesamt 13 mal unter Verwendung von zwei verschiedenen Formularen kontaktiert und sie um ihr Einverständnis zur Stornierung von Beträgen zwischen 50 CHF und 700 CHF ersucht hatte, welche ihr über einen Zeitraum von rund fünf Jahren angeblich irrtümlich gutgeschrieben worden seien. Insgesamt ging es schliesslich um einen Betrag von knapp 3000 CHF. In einem der von der Bank in der schriftlichen Kontaktnahme verwendeten Formulare wurde die Kundin zu einer ausdrücklichen Rückmeldung aufgefordert, während laut dem zweiten verwendeten Formular ihr Einverständnis für die Rückbuchung angenommen wurde, wenn sie diese nicht innert weniger Tage ausdrücklich ablehnte. Die Kundin stimmte der Stornierung von zwei Gutschriften, die sie erst kürzlich erhalten hatte, ohne Weiteres zu. Mit Bezug auf die übrigen Gutschriften, die gemäss Angaben der Bank in den Jahren 2015 bis 2017 erfolgt waren, lehnte sie die beantragte Rückbuchung jedoch jeweils zeitgerecht ausdrücklich ab. Die Bank nahm diese trotzdem vor, weshalb das Konto der Kundin ins Minus geriet. Die Bank forderte die Kundin danach auf, den Minussaldo auszugleichen, und belastete ihr Mahngebühren und Sollzinsen. Schliesslich erhielt die Kundin von der Bank sogar eine Betreibungsandrohung.

Wie die Intervention des Ombudsman bei der Bank der Kundin ergab, waren ihre Storno-Anfragen erfolgt, weil die frühere Krankenkasse der Familie der Kundin ihrer Hausbank fehlerhafte Zahlungsaufträge erteilt habe. Sie habe einem anderen Versicherten Geldbeträge überweisen wollen und dabei zwar dessen richtigen Namen und die richtige Adresse erfasst. Als Empfängerkonto habe sie jedoch irrtümlich das Konto der Kundin angegeben. Sie als Empfängerbank habe die Beträge sodann dem Konto der Kundin gutgeschrieben. Da die Kundin gemäss ihrer Erinnerung während der fraglichen Periode von 2015 bis 2017 diverse Rückerstattungsbegehren für ihre Familie bei ihrer damaligen Krankenkasse eingereicht hatte, aber nicht mehr über die betreffenden Abrechnungen verfügte, sah sie sich ausserstande festzustellen, ob ihr die Beträge seinerzeit tatsächlich fälschlicherweise gutgeschrieben worden waren. Bei den beiden ihrem Konto erst kürzlich

gutgeschriebenen Vergütungen der ehemaligen Krankenkasse ihrer Familie war für sie hingegen klar, dass mehrere Jahre nach dem Wechsel der Kasse keine Rückerstattungsansprüche mehr bestanden und ein Irrtum vorliegen musste. Es war für den Ombudsman nachvollziehbar, dass die Kundin unter diesen Umständen mit den übrigen Rückbelastungen nicht einverstanden war und sich zur Wehr setzte, als diese trotz ihres Widerspruchs erfolgten.

Beim Zahlungsverkehr handelt es sich um ein Massengeschäft mit hoher Zuverlässigkeit. Trotzdem kommt es ab und zu vor, dass ein Betrag aufgrund eines Fehlers eines der Beteiligten auf einem falschen Konto landet und deshalb beim falschen Empfänger zurückgefordert werden muss. In einem solchen Fall muss der Auftraggeber der Zahlung die beauftragte Bank in der Regel ersuchen, den Betrag bei der Empfängerbank zurückzufordern. Letztere kontaktiert ihren Kunden und ersucht ihn um das Einverständnis zur Rückbuchung. Falls er dieses verweigert, wird er ersucht, sein Einverständnis zur Weitergabe seiner Daten an den Auftraggeber zu erteilen, da dieser den falschen Empfänger in der Regel nicht kennt und die Empfängerbank ohne sein Einverständnis die Daten nicht weitergeben darf. Dies erlaubt dann dem Auftraggeber, sich mit dem Empfänger direkt in Verbindung zu setzen und die Situation zu klären.

In seltenen Fällen verweigert ein Empfänger seine Kooperation, obschon klar ist, dass ihm der überwiesene Betrag nicht zusteht. In einem solchen Fall bleibt dem Auftraggeber nichts anderes übrig, als den Rechtsweg zu beschreiten (siehe auch Jahresbericht 2018, S. 20). Ohne Einverständnis des Kunden darf eine Bank den auf einem Kundenkonto einmal gutgeschriebenen Betrag nur dann ohne sein Einverständnis stornieren, wenn ihr ein Verrechnungsrecht für eine eigene Forderung gegen den Kunden zusteht. Bei Zahlungsverkehrstransaktionen kann dies nach dem Verständnis des Ombudsman dann der Fall sein, wenn die Bank selber bei der Abwicklung der Zahlung einen Fehler gemacht hat und ihr deshalb aus eigenem Recht ein Rückforderungsanspruch gegenüber ihrem Kunden zusteht. Allein aufgrund der Behauptung der anweisenden Bank, der Auftraggeber der Zahlung habe einen Fehler gemacht, darf sie das Kundenkonto nicht wieder belasten.

Der Ombudsman machte die Bank auf diese seiner Ansicht nach eindeutige Rechtslage aufmerksam und schlug ihr vor, mit der auftraggebenden Krankenkasse über deren Bank Kontakt aufzunehmen und den Sachverhalt dann mit der Kundin zu klären, welche durchaus kooperationsbereit war. Die Bank verteidigte sich jedoch mit für den Ombudsman nicht nachvollziehbaren Begründungen und war in einem ersten Schritt weder zu einer Wiedergutschrift der von der Kundin abgelehnten Belastungen, noch zur vorgeschlagenen Kontaktierung der Krankenkasse bereit. Der Ombudsman sah sich deshalb gezwungen, sie mit deutlichen Worten zu einem Entgegenkommen aufzufordern. Er erhielt darauf einen Anruf eines Juristen der Rechtsabteilung der Bank, welcher zwar, allerdings ohne überzeugende rechtliche Argumente vorzubringen, an der von der Bank eingenommenen Haltung festhielt und geltend machte, der Aufwand zur vorgeschlagenen Klärung des Sachverhalts sei zu gross. Schliesslich erklärte er aber dennoch, er werde bankintern empfehlen, dass der Kundin die strittigen Beträge wieder gutgeschrieben würden. Einige Wochen später teilte die Bank dem Ombudsman mit, sie sei der Empfehlung ihres Juristen gefolgt. Der Ombudsman informierte die Kundin entsprechend und schloss den Fall ab.