

# Verantwortlichkeiten der Bank bei Fehlüberweisungen

Thema: **Zahlungsverkehr** Fallnummer: **2016/16**

Die Kundin wollte ihrem in einem ostafrikanischen Staat lebenden Bruder den Betrag von 800 USD überweisen. Leider vertippte sie sich bei der Eingabe der Kontonummer des Bruders im E-Banking ihrer Bank, und die Zahlung wurde weder ihrem Bruder gutgeschrieben noch von dessen Bank retourniert. Nach einer Intervention des Ombudsmann erklärte sich die Bank bereit, der Kundin die Hälfte des Schadens zu ersetzen.

Die Kundin bestritt zwar nicht, grundsätzlich selbst für die Fehlüberweisung verantwortlich zu sein, war aber mit den Bemühungen der Bank, den Betrag wieder erhältlich zu machen, nicht zufrieden. Sie war der Ansicht, die Bank sei zu spät aktiv geworden und habe ungenügende Schritte unternommen, um den Schaden zu verhindern. Sie habe den Fehler gleichentags bemerkt und die Bank sofort über diesen informiert. Von der Bank sei ihr daraufhin empfohlen worden, vorerst sechs Wochen zu warten. Nach Ablauf dieser Frist sei sie noch einmal zwei Wochen getröstet worden. Erst nach acht Wochen sei eine Nachforschung eingeleitet worden, bei der jedoch von der Bank zuerst die Kontonummer ihres Bruders falsch angegeben worden sei. Dass der Betrag nicht wieder erhältlich gemacht werden konnte, sei deshalb der Bank anzulasten.

Die Bank wies in der Kommunikation mit der Kundin deren Schadenersatzforderung zurück. Sie argumentierte, die Fehlbuchung sei durch einen Fehler der Kundin verursacht worden, und die lokale afrikanische Bank des Endbegünstigten habe auf Rückforderungsersuchen nicht reagiert. Ab dem Zeitpunkt der Auftragsausführung entziehe sich eine Zahlung dem Zugriff der Bank und internationale Zahlungen könnten nicht einfach zurückgezogen werden. Falsch angewiesene Zahlungen könnten nur wieder erhältlich gemacht werden, wenn die Bank des (fälschlicherweise) Begünstigten entsprechend mitwirke. Die Kundin war mit dieser Begründung nicht zufrieden und wandte sich an den Ombudsmann.

Die Argumente der Bank schienen dem Ombudsmann an und für sich richtig. Jedoch hat eine Bank nach seinem Verständnis im Falle einer Fehlüberweisung, selbst wenn diese vom Kunden verursacht wurde, auch eine Verpflichtung, die Interessen ihres Kunden zu wahren, indem sie die ihr zumutbaren Schritte unternimmt, um zu versuchen, die Überweisung zu stoppen bzw. den fehlgeleiteten Betrag wieder erhältlich zu machen. Unter Umständen kann sie als Entschädigung für ihren Aufwand eine Gebühr verlangen. Da aus den von der Kundin eingereichten Unterlagen nicht klar hervorging, wann die Bank welche Massnahmen getroffen hatte, ersuchte der Ombudsmann sie um eine Stellungnahme.

Die Bank erklärte, sie habe der Kundin, als diese sich am Tage der Auftragserteilung an sie gewandt hatte, mitgeteilt, dass es in afrikanischen Ländern wie dem Domizilland ihres Bruders gängige Praxis sei, dass Banken Zahlungen mit falscher Kontonummer retournieren würden. Als die Kundin sie rund zwei Monate später informiert habe, dass das Geld immer noch nicht angekommen sei, habe sie per Swift eine Suche eingeleitet. Dabei sei, entgegen der Darstellung der Kundin, die richtige Kontonummer angegeben worden. Möglicherweise sei einer Korrespondenzbank in der Abwicklungskette ein Fehler unterlaufen. Sie habe somit alles versucht, was möglich gewesen sei, um den fehlgeleiteten Betrag wieder erhältlich zu machen. Um die Sache gütlich zu regeln, sei sie jedoch bereit, sich am Verlust zur Hälfte zu beteiligen.

Der Ombudsman empfahl der Kundin, dieses Angebot anzunehmen. Ob die Bank tatsächlich rechtzeitig alles Zumutbare getan hatte, um die Zahlung zu stornieren oder den Betrag bei der Empfängerbank wieder erhältlich zu machen, konnte zwar nicht abschliessend geklärt werden. Bei einer rein rechtlichen Beurteilung der Angelegenheit hätte sich aber wohl unter anderem die Frage gestellt, ob die Bank tatsächlich eine Pflicht hatte, mehr oder anderes zu tun und – sofern dies bejaht würde – ob die Verletzung dieser Pflicht für den Eintritt des Schadens massgeblich war (bzw. ob bei einem korrekten Verhalten der Bank der Schaden nicht eingetreten wäre). Angesichts dieser komplexen rechtlichen und beweistechnischen Fragen, und da es schlussendlich unbestritten die Kundin war, die den ursprünglichen Fehler zu verantworten hatte, erschien dem Ombudsman das Angebot der Bank als angemessen. Auf seine Empfehlung hin nahm die Kundin dieses an.