

Verlorener Bank-Check

Thema: **Checks** Fallnummer: **2022/01**

Der Kunde hatte seiner Hausbank einen Check über rund 20 000 CAD zum Inkasso vorgelegt, welcher im Auftrag einer Notarin von einer kanadischen Bank ausgestellt worden war. Der Checkbetrag sollte seinem Konto gutgeschrieben werden. Nachdem dies innert der üblichen Frist nicht geschah, stellte sich heraus, dass der Check innerhalb der Hausbank verloren gegangen war. Intensive Bemühungen der Hausbank wie auch des Kunden, den Betrag ohne Vorlage des Originalchecks erhältlich zu machen, scheiterten. Die Parteien konnten sich nicht über die finanziellen Folgen des Missgeschicks einigen. Der Kunde legte den Fall darauf dem Ombudsman vor. Dieser konnte die Bank schliesslich davon überzeugen, dem Kunden den Betrag des Checks gegen Abtretung sämtlicher Rechte daraus auszuzahlen und sich danach selbst um die Geltendmachung desselben zu bemühen.

Fälle im Zusammenhang mit Checks werden dem Ombudsman nur noch äusserst selten vorgelegt, da sie in der Schweiz kaum noch verwendet werden. Einige Banken haben ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit Checks gar komplett eingestellt. Dies führt zuweilen zu Reklamationen, weil Kunden Checks, welche sie in der Regel von ausländischen Ausstellern erhalten haben, kaum mehr einlösen können. In solchen Fällen bleibt dem Ombudsman jeweils nichts anderes übrig als den Kunden zu empfehlen, weiter nach Inkassomöglichkeiten zu suchen oder den Checkaussteller dazu zu bewegen, die Zahlung auf eine andere Art zu tätigen, z. B. mit einer Banküberweisung. Dies kann je nach Aussteller sehr schwierig sein. Der Ombudsman kann jedoch keine Bank zwingen, ein Checkinkasso vorzunehmen.

Im konkreten Fall war der Kunde über ein Jahr nach Vorlage des Checks bei seiner Hausbank noch immer nicht im Besitz des Geldes. Er legte dem Ombudsman ein umfangreiches Dossier vor, aus welchem sich ergab, dass sich seine Hausbank bei der kanadischen Bank, welche den Check ausgestellt hatte, vergeblich darum bemüht hatte, dass diese gegen Vorlage einer Kopie des Checks und einer Schadloshaltungserklärung den Checkbetrag auszahlte, was eigentlich einem unter Banken üblichen Vorgehen entsprochen hätte. Die Checkausstellerin vertrat die Meinung, die Notarin, welche sie mit der Ausstellung des Checks beauftragt und diesen auch bezahlt hatte, müsse eine Schadloshaltungserklärung unterzeichnen. Diese weigerte sich aus nachvollziehbaren Gründen, eine solche Verpflichtung einzugehen. Sie hatte mit dem Verlust des Checks, dessen Gegenwert sie der Checkausstellerin bereits bezahlt hatte, nichts zu tun.

Der Kunde wies den Ombudsman darauf hin, dass im vorliegenden Fall unbestritten war, wer die Verantwortung für den Verlust des Checks trug. Dies war seine Hausbank, bei welcher der Check auf dem Weg zwischen der Einheit, welche ihn entgegengenommen hatte, und der Checkabteilung verloren ging. Die Bank war lediglich bereit, dem Kunden für seine Aufwendungen 3500 CHF zukommen zu lassen. Der Kunde vertrat die Meinung, die Bank müsse ihn für den Verlust vollumfänglich entschädigen und solle sich danach selbst um eine allfällige Schadensminderung in irgendeiner Form bemühen.

Der Ombudsman konnte die Haltung des Kunden nachvollziehen und bat die Bank, eine vollumfängliche Entschädigung zu prüfen. Angesichts der umfangreichen im Dossier belegten

Bemühungen des Kunden, das Problem zu bereinigen, regte er zudem an, dass die Bank dem Kunden auch eine gewisse Entschädigung für seinen Aufwand zukommen lassen sollte.

Er war erstaunt, dass die Bank ein Entgegenkommen über die bereits offerierte Umtriebsentschädigung von 3500 CHF hinaus weiterhin verweigerte. Sie schätzte diesen Betrag als sehr grosszügig ein. Zur Begründung verwies sie auf ihre Geschäftsbedingungen für das Check- und Wechselgeschäft, welche vorsahen, dass der Kunde sämtliche Konsequenzen und Nachteile aus einem Verlust, einer Fälschung, Beschädigung oder einer missbräuchlichen Verwendung eines Checks tragen muss, es sei denn, die Bank habe die berufstypischen Sorgfaltspflichten verletzt. Zudem erwähnte sie ihre bisherigen Bemühungen, mit der Checkausstellerin das Problem zu bereinigen, welche leider erfolglos waren. Sie habe den Kunden deshalb eingeladen, sich um einen Ersatz des Checks oder eine alternative Zahlung zu bemühen. Sie verwies im Weiteren darauf, dass die Forderung aus dem Check nicht erlösche und der Kunde bei einer vollen Entschädigung somit vom doppelten Betrag profitieren könnte. Schliesslich warf sie dem Kunden mangelnde Kooperationsbereitschaft bei der bisherigen Lösungsfindung vor.

Der Ombudsman bat die Hausbank des Kunden darauf, ihre Haltung grundsätzlich zu überdenken. Die Kooperationsbereitschaft des Kunden war durch gut dokumentierte Bemühungen, das aufgrund des Verlusts des Checks durch die Hausbank verursachte Problem zu bereinigen, einwandfrei ausgewiesen. Nachdem unbestritten war, dass diese allein für den Verlust verantwortlich war, stand eine Verletzung ihrer berufstypischen Sorgfalt im Vordergrund. Der Ombudsman erachtete den Verweis auf die Haftungsbestimmungen in ihren Geschäftsbedingungen deshalb als verfehlt. Schliesslich gab es keinerlei Hinweise auf ein unredliches oder missbräuchliches Verhalten des Kunden und somit auch keinen Raum für entsprechende Unterstellungen.

Auch nach der zweiten Intervention hielt die Bank grundsätzlich an ihren Argumenten fest, zeigte sich aber zwecks gütlicher Bereinigung der Auseinandersetzung bereit, dem Kunden den Checkbetrag gegen die Unterzeichnung einer Abtretungserklärung für sämtliche Rechte aus dem Check und dem zugrundeliegenden Geschäft auszuzahlen. Eine Entschädigung für die Aufwendungen des Kunden offerierte sie nicht.

Der Kunde akzeptierte die Lösung und retournierte die unterzeichnete Vereinbarung mit der Bemerkung, dass er mit der Argumentation der Bank und deren Vorgehen in diesem Fall grosse Mühe bekunde. Er gab zu verstehen, dass er solches Verhalten als für die schweizerischen Finanzinstitute rufschädigend erachte. Dem Ombudsman war es somit zwar grundsätzlich gelungen, diesen Fall einer Lösung zuzuführen. Er musste den vom Kunden geäusserten Bedenken jedoch eine gewisse Berechtigung zugestehen und wertete das Ergebnis somit lediglich als Teilerfolg.