

Zahlung an einen Betrüger im Ausland

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2017/10**

Die Kundin tätigte im Internet eine Reservation für eine Wohnung im Ausland. Die Anzahlung von rund 4000 EUR überwies sie am Abend des Vertragsabschlusses per E-Banking zugunsten des Anbieters auf dessen Bank in England. Am Folgetag vermutete sie, Opfer eines Betrugs geworden zu sein, und verlangte von ihrer Bank, für die Rückvergütung des Betrags zu sorgen. Die verzögert getätigten Bemühungen waren nicht erfolgreich, da der Betrag dem Konto des Anbieters bei der englischen Bank bereits gutgeschrieben war und dieser sich einer Rückerstattung widersetzte. Da die englische Bank mangels Einverständnis des Begünstigten die Rückvergütung verweigerte, war die Bank nicht bereit, der Kundin den Betrag zu erstatten. Trotzdem offerierte sie schliesslich eine Kulanzzahlung von 2000 EUR. Auf Empfehlung des Ombudsmann akzeptierte die Kundin dieses Angebot.

Die Kundin plante eine Reise nach England. Da sie bis anhin gute Erfahrungen mit den sogenannten Airbnb-Angeboten machte, suchte sie gezielt nach einer entsprechenden Wohnung. Sie wurde auch fündig, tätigte die Reservation online und musste eine Anzahlung von rund 4000 EUR an den Anbieter in England überweisen. Diese Zahlung löste sie noch am gleichen Tag per E-Banking über ihre Bankverbindung in der Schweiz aus. Nach einigen Recherchen wurde sie jedoch schon bald stutzig und vermutete aufgrund von gewissen Indizien, dass sie Opfer eines Betrugs geworden war. Am Folgetag, frühmorgens, um 07.22 Uhr, erteilte sie ihrer Bank wiederum elektronisch den Auftrag, die Zahlung zu stornieren oder, falls bereits ausgeführt, umgehend zurückzufordern und ihrem Konto wieder gutzuschreiben. Trotz dieser zeitgerechten Instruktion habe ihre Bank jedoch die Bank in England erst am Folgetag der Nachfrage, also zwei Tage nach elektronischer Eingabe der Zahlung, kontaktiert. Der Betrag war zu diesem Zeitpunkt dem Konto bei der Bank in England bereits gutgeschrieben worden, und der Begünstigte weigerte sich nach Auskunft der dortigen Bank, den bereits abdisponierten Betrag zurückzuerstatten. Die Kundin war sich zwar bewusst, Opfer eines Betrügers geworden zu sein. Sie war jedoch der Meinung, ihre Bank in der Schweiz habe nicht zeitnah und nicht mit genügend Nachdruck auf ihr Begehren reagiert. Hätte ihre Bank am Tag ihres Rückforderungsauftrags sofort gehandelt, hätte der Betrag ihrer Ansicht nach noch bei der eingeschalteten Korrespondenzbank «abgefangen» und somit der Schaden verhindert werden können. Sie forderte deshalb von ihrer Bank die Rückerstattung des fraglichen Betrags. Da diese ihr Ansinnen ablehnte, gelangte die Kundin an den Ombudsmann.

Um Stellungnahme gebeten, antwortete die Bank wie folgt: Die am 14. November abends von der Kundin in Auftrag gegebene Zahlung sei am 15. November um 00.16 Uhr verarbeitet und um 07.02 Uhr an ihre Korrespondenzbank übermittelt worden. Die Korrespondenzbank habe die Zahlung noch am gleichen Tag an die Bank des Begünstigten in England weitergeleitet, welche den Betrag dem Begünstigten am 16. November gutgeschrieben habe.

Bezüglich des am 15. November um 07.22 Uhr (also kurz nach Weiterleitung der Zahlung an die Korrespondenzbank) erteilten Rückforderungsauftrags machte die Bank geltend, solche Aufträge könnten von ihr erst am Folgetag bearbeitet werden, da Zahlungen erst dann im Archiv ersichtlich seien, was eine Voraussetzung für eine elektronische Nachforschung sei. Zudem sei die entsprechende Abteilung am 15. November mit solchen Nachforschungen überlastet gewesen. Sie

habe folglich am 16. November wie üblich in standardisierter Art über die Korrespondenzbank versucht, eine Rückvergütung der Zahlung zu erwirken. Ihre Rückfrage sei leider erfolglos gewesen. Da sie den Zahlungsauftrag der Kundin korrekt ausgeführt habe, sei sie sich keines Fehlers bewusst. Sie war deshalb nicht bereit, für den gesamten Schaden aufzukommen, offerierte aber, im Sinne einer gütlichen Einigung und als Wertschätzung für die langjährige Kundenbeziehung, einen Anteil von 2000 EUR (also 50 %) aus Kulanz zu übernehmen.

Für den Ombudsman stellte sich die Frage, ob diese Offerte vertretbar und der Kundin zur Annahme zu empfehlen war. Da auch die Bank inzwischen über entsprechende Hinweise verfügte, war unbestritten, dass es sich beim Begünstigten tatsächlich um einen Betrüger handelte. Entscheidend war somit, ob die Bank den Auftrag der Kundin, die Zahlung zu stornieren resp. zurückzufordern, mit der nötigen Sorgfalt und zeitgerecht wahrgenommen hatte. Wie im internationalen Zahlungsverkehr üblich, erfolgte auch vorliegend die Rückfrage bei der englischen Bank über die eingeschaltete Korrespondenzbank, und zwar mittels einer standardisierten elektronischen Meldung. Die Art und Weise der Rückfrage seitens der Bank konnte deshalb nach Ansicht des Ombudsman nicht beanstandet werden. Zudem war es wenig wahrscheinlich, dass eine sofortige direkte Nachfrage bei der Bank des Begünstigten unter Umgehung der Korrespondenzbank (beispielsweise telefonisch) zu einer Blockierung des Betrags daselbst geführt hätte. Es stellte sich somit im Wesentlichen die Frage, ob die Bearbeitung des Auftrags einen Tag nach dessen Eingang zeitgerecht war. Dies ist angesichts des geltend gemachten betrügerischen Hintergrunds fraglich. Andererseits muss der Bank nach Ansicht des Ombudsman auch in einem solchen Fall eine angemessene Bearbeitungszeit zugestanden werden. Zudem war keineswegs sicher, ob eine sofortige Reaktion nach Eintreffen des Rückerstattungsbegehrens erfolgreich gewesen wäre. Dies hing nicht nur von den Bemühungen der Bank selber ab, sondern auch von den Kapazitäten der anderen involvierten Banken, vorliegend der Korrespondenzbank und der Bank des Begünstigten in England. Schliesslich musste auch beachtet werden, dass die Bemühungen um Rückerstattung des Betrags zum Ziel hatten, einen Schaden zu vermeiden, welchen in erster Linie die Kundin als Auftraggeberin der Zahlung zu verantworten hatte.

Nach Abwägung aller ihm vorliegenden Informationen erachtete der Ombudsman das Angebot der Bank als angemessen, und er empfahl der Kundin, es zu akzeptieren. Diese konnte die Empfehlung des Ombudsman nachvollziehen und nahm das Angebot an.