

Barbezugslimite für demenzkranken Kunden

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2018/21**

Beim Kunden wurde eine beginnende Demenzerkrankung diagnostiziert. Als Schutz vor Trickbetrügern vereinbarte er mit Unterstützung seines bevollmächtigten Sohnes mit der Bank, dass Barauszahlungen auf maximal 1000 CHF pro Bezug beschränkt werden sollten. Die Bank vermerkte dies in ihren Systemen. Als er später tatsächlich Opfer von Trickbetrügern wurde, zahlte ihm die Bank trotzdem einen wesentlich höheren Barbetrag aus, den er den Betrügern übergab. Zusammen mit dem Sohn forderte er von der Bank das Geld zurück, soweit es den vereinbarten Maximalbetrag überstieg. Die Bank lehnte dies ab und liess sich auch durch eine Intervention des Ombudsmann nicht zu einem Entgegenkommen bewegen. Nachdem der Sohn den Fall öffentlich gemacht hatte, lenkte sie jedoch umgehend ein.

Der Bankkunde war trotz der Diagnose einer beginnenden Demenzerkrankung nicht verbeiständet. Er erledigte die Alltagsgeschäfte nach wie vor selber und wohnte im eigenen Haus. Gemäss Darstellung des Sohnes war mit der Bank jedoch vereinbart worden, Barbezüge auf maximal 1000 CHF zu beschränken, um den Kunden vor Trickbetrügern zu schützen. Bei grösseren Bezugswünschen hätte die Bank mit dem Sohn Rücksprache nehmen sollen. Als dann Handwerker auftauchten, dem Kunden umfangreiche Arbeiten an seinem Haus vortäuschten und dafür eine völlig überhöhte Rechnung stellten, für welche sie sofortige Barzahlung verlangten, zahlte ihm die Bank den gewünschten Betrag von knapp 20 000 CHF trotz dem Warnhinweis ohne Rücksprache mit dem Sohn aus. Nach Ansicht des Sohnes hatte die Bank damit mehrere wesentliche Sorgfaltspflichten nicht beachtet. Sie hatte nicht nur die getroffene Vereinbarung über die Barbezugsbeschränkung verletzt, sondern auch nicht erkannt, dass der Geldbezug für den Kunden ungewöhnlich hoch war. Eine Prüfung der Rechnung der Handwerker, welche seiner Ansicht nach mehrere Unstimmigkeiten aufwies, sei ebenfalls unterblieben. Er forderte von der Bank die Rückvergütung des ausbezahlten Barbetrags im Umfang, wie dieser die vereinbarte Maximallimite überstieg.

Die Bank weigerte sich, dem Kunden entgegenzukommen. Sie machte geltend, er und sein Vater seien darüber informiert worden, dass es sich bei der Barbezugsbeschränkung nicht um eine verbindliche Weisung, sondern lediglich um einen Hinweis handle, welche vom handlungsfähigen und nicht verbeiständeten Kunden jederzeit aufgehoben werden könne. Sie hätten gewusst, dass es sich dabei nicht um eine wirksame Massnahme handelte und weitergehende Massnahmen ausgeschlagen. Der Kunde habe am Schalter auf der Ausbezahlung des Betrages beharrt. Entgegen den Aussagen des Sohnes habe es keinen Hinweis darauf gegeben, dass mit ihm in einer solchen Situation hätte Rücksprache genommen werden müssen. Der Sohn hielt an seiner Sachdarstellung und der Forderung für seinen Vater fest. Nachdem sich die Parteien nicht einigen konnten, bat der Sohn den Ombudsmann um Einleitung eines Vermittlungsverfahrens.

Der Ombudsmann gab der Bank darauf zu bedenken, dass der Vorfall und die geschilderte persönliche Situation des Kunden seiner Ansicht nach zu einer gesellschaftlichen Realität gehören, mit welcher sich die Banken zunehmend konfrontiert sehen werden. Die im Geschäftsverkehr durch mögliche Einschränkungen der Zurechnungsfähigkeit von Kunden entstehenden Situationen können sowohl menschlich wie auch rechtlich ausserordentlich heikel sein. Obwohl es rechtlich zutreffen mag, dass ein handlungsfähiger Kunde grundsätzlich jederzeit vollumfänglich über sein Konto verfügen und

allfällige Bezugsbeschränkungen wieder aufheben kann, ist der Ombudsman der Meinung, dass eine Bank, welche die Entgegennahme solcher Beschränkungen akzeptiert, diese dann auch respektieren sollte. Sie geben zumindest Hinweise darauf, dass die Handlungsfähigkeit des Kunden in bestimmten Situationen nicht gegeben sein könnte und weitere Abklärungen erfolgen müssten, wenn er wesentlich mehr Geld als vereinbart beziehen will. Im vorliegenden Fall kam dazu, dass das Betrugsschema, welchem der Kunde zum Opfer fiel, in der Presse doch regelmässig thematisiert wird.

In der Stellungnahme gegenüber dem Ombudsman ergänzte die Bank die bereits gegenüber dem Kunden und dem bevollmächtigten Sohn vorgebrachten Argumente. Sie beharrte darauf, dass der nicht verbeiständete Kunde voll handlungsfähig gewesen sei und die getroffene Barbezugsbeschränkung somit aufheben konnte. Sie habe den Kunden und den bevollmächtigten Sohn bei der Entgegennahme der gewünschten Hinweise eingehend darüber informiert, dass diese sich im entscheidenden Moment als nutzlos herausstellen könnten und weitergehende Massnahmen vorgeschlagen. Anlässlich des Barbezuges habe sie mit dem Kunden die Situation im Detail erörtert und ihm aufgezeigt, dass die Barbezugsbeschränkung verletzt werde. Der Kunde habe trotz allem auf einer Auszahlung beharrt, welche schliesslich wie gewünscht erfolgt sei. Der Wunsch, die Bank solle in einem solchen Fall mit dem bevollmächtigten Sohn Kontakt aufnehmen, sei im Hinweis nicht enthalten gewesen. Das Betrugsschema, welchem der Kunde zum Opfer gefallen ist, sei ihr aus dem Gebiet ihrer Geschäftstätigkeit bisher unbekannt gewesen. Sie verweigerte ein Entgegenkommen weiterhin kategorisch.

Angesichts der Haltung der Bank und der unterschiedlichen Aussagen über die Umstände bei der Entgegennahme der Barbezugsbeschränkung, welche im Ombudsverfahren leider nicht beweismässig geklärt werden können, blieb dem Ombudsman zu seinem Bedauern nichts anderes übrig, als die Vermittlungsbemühungen ergebnislos einzustellen.

Wenig später brachte der Sohn den Fall an die Öffentlichkeit. In diesem Rahmen erklärte die Bank, sie komme dem Kunden vollumfänglich entgegen, ohne dass Argumente vorgelegt wurden, welche nicht bereits im Ombudsverfahren ausgetauscht worden waren. Der Ombudsman freut sich selbstverständlich, dass der Fall doch noch gelöst werden konnte. Es kann jedoch nicht angehen und schadet dem Ruf des Ombudsverfahrens, wenn eine Bank eine Lösung in dessen Rahmen verweigert und dann sofort einlenkt, wenn sie ihre Argumente auch öffentlich vertreten müsste. Der Ombudsman hat die betroffene Bank entsprechend ermahnt.