

Bargeldbezugskarte: Sorgfalt bei der Aufbewahrung von PIN und Karte

Thema: **Karten** Fallnummer: **2012/01**

Der Kunde verlangte eine Ersatzkarte, weil ihm das Portemonnaie mit der Bankkarte gestohlen worden sei. Die Bank stellte ihm vorerst den PIN-Code und wenige Tage später die Ersatzkarte zu. Der Kunde bewahrte das Schreiben mit dem PIN-Code in der Küche auf. Bevor die Ersatzkarte eintraf, musste er sich in Spitalpflege begeben. Als er aus dem Spital entlassen wurde, stellte er fest, dass Barbezüge mittels Karte und PIN erfolgt waren. Er verdächtigte einen Kollegen, mit welchem er sich im Streit befand. Dieser habe sich wohl über seine beiden Schwestern, welche zu der Zeit bei ihm wohnten, Zugang zur Wohnung verschafft und sowohl Karte wie auch PIN behündigt. Eventuell habe der Kollege die Karte auch aus dem Briefkasten herausgefischt, da sich seine Schwestern nicht zu erinnern vermochten, ein Bankschreiben dem Briefkasten entnommen zu haben. Dieser Kollege befinde sich seit Längerem im Ausland und sei im Moment nicht greifbar. Der Kunde war der Meinung, die Bank hafte für den Schaden, da er lediglich eine Ersatzkarte und keinen neuen PIN-Code verlangt habe. Zudem seien sowohl die Karte wie auch der PIN-Code mit uneingeschriebener Post zugestellt worden.

Es trifft zu, dass das Missbrauchsrisiko erhöht wird, wenn sowohl Karte wie auch PIN-Code mittels uneingeschriebener Post zugestellt werden. Der Ombudsman teilt die von verschiedener Seite vertretene Auffassung, ein Schaden sei von der Bank zu tragen, wenn sich das mit dem uneingeschriebenen Versand verbundene Risiko des Abhandenkommens von Karte und PIN-Code ohne Zutun des Kunden verwirklicht. Die Überlegung ist, dass der Kunde nichts dafür kann, wenn PIN und Karte abhandenkommen, bevor sie ihm übergeben werden oder in seinen Einflussbereich gelangen. Diese Gefahr könnte vermieden werden, wenn zumindest ein Teil – sei es Karte oder PIN – mittels eingeschriebener Post versandt würde, denn damit wäre sichergestellt, dass der Kunde zumindest diesen Teil auch erhält. Im vorliegenden Fall war nun aber unbestritten, dass der Kunde den PIN tatsächlich erhalten und in der Küche aufbewahrt hatte. Mit anderen Worten ist der PIN-Code nicht auf dem Weg zum Kunden abhandengekommen, sondern erst als er sich bereits im Besitz des Kunden befand. Auch eine Zustellung der PIN mittels eingeschriebener Post hätte nichts an dieser Sachlage geändert, so dass diese Situation nicht anders zu beurteilen ist, als wenn dem Kunden PIN und Karte erst zu einem späteren Zeitpunkt abhandengekommen wären. Für die Frage, wer den Schaden zu tragen hat, ist daher wesentlich, ob der Kunde die ihm obliegende Sorgfalt bei der Aufbewahrung von PIN und Karte gewahrt hat. Das Aufbewahren der PIN in der auch für die anderen Mitbewohner frei zugänglichen Küche entspricht nach Meinung des Ombudsman nicht der üblichen und verlangten Sorgfalt.

Der Kunde führte im Weiteren aus, er habe lediglich eine Ersatzkarte bestellt. Hätte die Bank ihm nur eine neue Karte zugestellt, so hätte ein neuerlicher Verlust dieser Karte zu keinem Schaden führen können, weil der Dieb den PIN-Code nicht hätte in Erfahrung bringen und diese somit nicht hätte einsetzen können. Diese Aussage ist zwar – isoliert betrachtet – richtig und logisch. Sie ist aber nach Meinung des Ombudsman deshalb nicht relevant, weil es dem Kunden spätestens mit Erhalt des PIN-Code klar sein musste, dass er noch eine neue Karte erhalten würde und er auch deshalb den neuen PIN-Code sorgfältig und sicher hätte aufbewahren müssen.

Zudem kann es nach Meinung des Ombudsman sehr wohl Sinn machen, dass eine Bank nicht nur eine Ersatzkarte, sondern auch einen neuen PIN-Code zustellt. Dies insbesondere dann, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass dem Dieb (der alten Karte) auch der alte PIN-Code zur Kenntnis gelangt sein könnte. Wenn nun ein Kunde der Bank erklärt, es sei ihm nicht nur die Karte abhandengekommen, sondern es seien dem Täter zudem Geld, verschiedene andere Karten, Ausweispapiere und eine Agenda in die Hände gefallen, erscheint es als Vorsichtsmassnahme nicht als unangemessen, wenn die Bank die Karte und den PIN-Code sofort „sperrt“ und neue Instrumente ausstellt. Der Ombudsman vertrat daher die Auffassung, der Kunde müsse den Schaden tragen.