

# Betragsdifferenz bei der Einzahlung von Münzen an einem Automaten

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2021/03**

Die Kundin hatte 50-Rappen-Münzen gesammelt und diese im geschätzten Gesamtwert von rund 400 CHF in einen Geldautomaten der Bank eingeworfen, welcher Einzahlungen in Form von Münzen entgegennahm. Gemäss der vom Automaten erstellten Quittung betrug der Gegenwert der eingeworfenen Münzen, welcher dem Konto der Kundin gutgeschrieben wurde, lediglich 29.50 CHF. Sie reklamierte umgehend bei der Bank, welche ihr rund zwei Wochen nach dem Vorfall beschied, dass die Einzahlung korrekt abgewickelt worden sei und keine Fehlfunktion des Geräts habe festgestellt werden können. Die Kundin war von ihrer Darstellung der Ereignisse sehr überzeugt und reklamierte ein weiteres Mal bei der Bank. Nachdem auch die zweite Reklamation für sie erfolglos verlief und die Bank ihr zweimal Bearbeitungsgebühren von je 30 CHF belastete, wandte sie sich an den Ombudsman. Im Rahmen des Ombudsverfahrens entschädigte die Bank die Kundin für den von ihr erwarteten Betrag der gesammelten Münzen und zahlte die Bearbeitungsgebühren zurück.

Gemäss der Erfahrung des Ombudsman sind Kunden, welche bei Ein- oder Auszahlungen gemäss ihrer Wahrnehmung mit einer Fehlfunktion eines Geldautomaten konfrontiert werden, von ihrer Darstellung der Ereignisse jeweils berechtigterweise sehr überzeugt. Behauptet eine Bank nach der Durchführung entsprechender Abklärungen, es habe keine Fehlfunktion des Geldautomaten festgestellt werden können, ist dies psychologisch heikel, da dem Kunden damit implizit unterstellt wird, seine Wahrnehmung der Ereignisse entspreche nicht den Tatsachen. Viele Kunden fühlen sich in einem solchen Fall eines unlauteren Verhaltens bezichtigt.

Hält ein Kunde gegenüber der Bank an seiner Sachdarstellung fest, empfiehlt der Ombudsman aus diesen Gründen, dass ihm die Bank genau und detailliert erklärt, welche Abklärungen sie getroffen hat. Dazu gehört seines Erachtens die Konsultation des Geräteprotokolls, in welchem die einzelnen Schritte der vom Kunden initiierten Transaktion protokolliert sind. Allfällige Fehlfunktionen werden darin üblicherweise abgebildet. Im Weiteren sollte die Bank zeitnah prüfen, ob der Geldbestand des Geräts mit der Buchhaltung übereinstimmt oder ob Differenzen bestehen. Schliesslich sollten die Aufzeichnungen der Videoüberwachung geprüft werden, falls eine solche vorhanden ist.

Im vorliegenden Fall war aus den Antworten der Bank auf die Kundenreklamation nicht ersichtlich, was genau abgeklärt worden war. Die beiden Antworten in der Form von standardisierten Schreiben erfolgten jeweils mit einer Verzögerung von rund zwei Wochen und hielten fest, es sei keine Fehlfunktion des Geräts festgestellt worden. Es lag ein Automatenprotokoll bei, welches der Kundin nicht erläutert wurde. In diesem war tatsächlich keine Fehlfunktion verzeichnet. Bei der zweiten Reklamation wurde der Kundin mitgeteilt, der Vorfall sei noch einmal geprüft worden. Was diese Prüfung allenfalls zusätzlich zur ersten umfasste, war nicht ersichtlich. Für die Abklärungen musste die Kundin eine Kostenbeteiligung von je 30 CHF tragen.

Bei seiner Kontaktnahme bat der Ombudsman die Bank, sie solle genau erklären, was sie aufgrund der Kundenreklamation unternommen habe. Er fragte ausdrücklich nach allfälligen Videoaufnahmen, welche seiner Ansicht nach im vorliegenden Fall wohl zusätzliche Erkenntnisse bringen würden, da

das Volumen von 50-Rappen-Münzen im gutgeschriebenen Wert von 29.50 CHF wesentlich kleiner wäre als im Gegenwert von rund 400 CHF, wie die Kundin behauptete. In ihrer Antwort auf die Fragen des Ombudsmann erklärte die Bank, die Abklärungen eines solchen Vorfalls würden jeweils von einer Tochtergesellschaft durchgeführt. In einem ersten Schritt werde lediglich das Automatenprotokoll geprüft. Insistiert ein Kunde, erfolge eine Prüfung allfälliger Differenzen des Geldbestands des Geräts. Dies sei im konkreten Fall im Rahmen der zweiten Reklamation rund zwei Wochen nach dem Vorfall erfolgt. Es seien keine Differenzen festgestellt worden. Videoaufnahmen seien zwar vorhanden gewesen, seien aber mittlerweile gelöscht worden. Die Bank unterbreitete dem Ombudsmann neben dem Automatenprotokoll noch ein Journal der Wartungsarbeiten ihrer Tochtergesellschaft, welches sie nicht weiter kommentierte. Sie offerierte der Kundin vergleichsweise eine Entschädigung von 200 CHF, d. h. der Hälfte des von der Kundin genannten Werts der einbezahlten Münzen, sowie die Rückerstattung der Abklärungskosten von zweimal je 30 CHF.

Als der Ombudsmann der Kundin den Vergleichsvorschlag unterbreiten wollte, stellte er fest, dass im Wartungsprotokoll vermerkt war, es habe beim Gerät einen Münzstau gegeben, welcher von einem Servicetechniker hatte behoben werden müssen. Zudem waren in der Presse mehrere Beiträge erschienen, welche von Problemen mit Geldautomaten mit einer Einzahlungsfunktion bei der betreffenden Bank berichteten. Der Ombudsmann empfahl der Bank angesichts der Gesamtumstände des Falles, der Kundin den gesamten geforderten Betrag zu ersetzen, da ihm eine andere Lösung angesichts der diversen Probleme im Rahmen des Reklamationsprozesses nicht mehr vertretbar schien. Ein besonderes Gewicht hatte für ihn die Tatsache, dass die Videoaufnahmen nicht gesichert und während des Reklamationsprozesses bei der Bank gelöscht worden waren. Die Bank folgte der Empfehlung des Ombudsmann und entschädigte die Kundin vollumfänglich.