

Betrügerische Bezüge mit gestohlener Maestrokarte

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2014/11**

Mit einer der Kundin entwendeten Maestrokarte wurden am gleichen Tag Barbezüge über insgesamt 3000 CHF getätigt. Da die Geschädigte einige Monate zuvor die Bank angewiesen hatte, die Tagesbezugslimite auf 1000 CHF zu reduzieren, lag die Verantwortung für den übersteigenden Betrag ihres Erachtens bei der Bank. Diese lehnte eine Entschädigung aber mit der Begründung ab, dass der Kundin bei der inzwischen erfolgten Erneuerung der Karte wiederum eine Bezugslimite von 3000 CHF mitgeteilt worden sei. Der Ombudsman konnte die Bank schliesslich von der Notwendigkeit einer gütlichen Einigung überzeugen.

Der Kundin war das Portemonnaie mit der darin befindlichen Maestrokarte unbemerkt entwendet worden. Noch am selben Tag wurden mit der Karte insgesamt 3000 CHF — praktisch das ganze Guthaben — an Geldautomaten bezogen. Somit schien naheliegend, dass der Dieb über den zur Karte gehörenden PIN-Code verfügte, auch wenn dieser Umstand für die Kundin nicht erklärbar war, da sie die Karte seit Monaten nie mehr verwendet gehabt habe. Da die Kundin jedoch die Bank vier Monate vorher schriftlich angewiesen habe, die Tagesbezugslimite von ehemals 3000 CHF aus Sicherheitsgründen auf 1000 CHF zu reduzieren, sei sie nicht bereit, den diese tiefere Limite übersteigenden Schaden von 2000 CHF zu tragen. Diesen habe die Bank zu übernehmen. Die Bank hatte sich der Kundin gegenüber auf den Standpunkt gestellt, dass sie selber für den Schaden verantwortlich sei. Sie begründet ihre Haltung damit, dass die Karte einige Zeit nach Reduktion der Limite verfallen war und deshalb eine neue Karte ausgestellt worden sei. Bei der Zustellung der neuen Karte an die Kundin sei im Begleitschreiben unmissverständlich mitgeteilt worden, dass die Tagesbezugslimite wiederum 3000 CHF betrage. Dies habe zwar der früheren Weisung der Kundin nicht entsprochen, doch hätte sie nach Ansicht der Bank diesen Sachverhalt im Rahmen der ihr obliegenden Kontrollpflicht bemerken und im Falle ihres Nichteinverständnisses an die Bank gelangen müssen. Die Kundin konnte sich dieser Ansicht nicht anschliessen und gelangte an den Ombudsman.

Der Ombudsman war aufgrund der ihm vorliegenden Äusserungen und Unterlagen der Ansicht, dass die Argumentation der Bank nicht überzeugend sei. Er teilte zwar grundsätzlich die Auffassung, dass Bankkunden einer Kontroll- und Schadensminderungspflicht unterworfen sind. Im vorliegenden Fall stellte sich seines Erachtens aber die Frage, ob die Kundin nicht in Treu und Glauben davon ausgehen durfte, dass eine der Bank lediglich einige Monate vor Ausgabe einer neuen Karte erteilte Weisung betreffend der Höhe der Tageslimite auch für die neue Karte ihre Gültigkeit behalten werde. Dies insbesondere auch deshalb, weil bei einer Kartenerneuerung auch andere Elemente unverändert bleiben. So behält beispielsweise in der Regel der bestehende PIN-Code auch für die neue Karte Gültigkeit. Auf diesen Umstand machen die Banken die Kunden bei der Zustellung einer infolge Ablauf der Gültigkeit zugestellten Karte ausdrücklich aufmerksam. Aus diesen Gründen ersuchte der Ombudsman die Bank um eine Überprüfung ihrer Haltung.

Ohne schlagende Gegenargumente vorbringen zu können, blieb die Bank zuerst bei ihrem ablehnenden Entscheid. Der Ombudsman sah sich deshalb veranlasst, die Bank noch einmal zur Unterbreitung eines Angebots zur gütlichen Einigung aufzufordern. Die Bank lenkte schliesslich ein und erklärte sich dazu bereit, den von der Kundin geltend gemachten Schaden von 2000 CHF vollumfänglich zu übernehmen. Die Kundin akzeptierte das Angebot der Bank.

