

Bevormundung oder Eigenverantwortlichkeit?

Thema: **Diverses** Fallnummer: **2005/11**

Die ältere Kundin wurde von Unbekannten auf der Strasse angesprochen. Diese erzählten von ihren kurzfristigen finanziellen Problemen und baten sie um ein Darlehen. Sie versprachen eine Rückzahlung innerhalb einer Woche und offerierten, als Sicherheit zwei wertvolle Teppiche als Pfand zu hinterlegen. Die Kundin hob CHF 6 000.- von ihrem Konto ab und übergab diesen Betrag den ihr unbekanntenen Personen. Die Unbekannten meldeten sich nicht mehr; bei den hinterlegten Teppichen handelte es sich um billige Massenware.

Die von der Mutter ins Vertrauen gezogene Tochter bemängelte, dass die Bank der Mutter ohne Rückfrage einen doch relativ grossen Betrag bar ausbezahlt hatte. Sie sah darin ein Fehlverhalten und gelangte an den Ombudsman.

Dieser konnte die Meinung der Tochter nicht teilen. So ist festzuhalten, dass jeder Bankkunde, sei er jung oder alt, mit seinem Geld tun und lassen kann, was er will. Grundsätzlich hat es die Bank nicht zu kümmern, zu welchem Zweck ein Kunde Abhebungen oder Überweisungen tätigt. Es würde denn auch von vielen Kunden nicht verstanden, wenn sich die Person am Schalter einmischte und Fragen stellte (siehe nächstes Beispiel). Gerade ältere Personen reagieren in diesem Bereich sehr sensibel und empfinden entsprechende Fragen relativ rasch als Bevormundung. Das heisst aber nicht, dass sich der Bankmitarbeiter nie einmischen darf. Vielmehr ist doch eine Bankbeziehung von gegenseitigem Vertrauen geprägt. Ausdruck dafür ist auch, dass der eine Partner den anderen auf Fehler – sofern er sie erkennt – aufmerksam macht oder vor Gefahren, welche seinem Gegenüber eventuell nicht bewusst sind, warnt. Wenn nun ein Mitarbeiter in ganz eindeutigen Fällen seine Augen verschliesst und einfach nichts tut, kann sich nach Meinung des Ombudsman durchaus die Frage stellen, ob sich die Bank nicht am entstandenen Schaden beteiligen soll oder diesen übernehmen muss.

Im vorliegenden Fall ergaben jedoch die Abklärungen, dass die Kundin regelmässig Barabhebungen, vereinzelt auch in Beträgen von mehreren tausend Franken, tätigte. Letzteres meist, um anschliessend bei der Post ihre Einzahlungen zu machen. Zudem entsprach der bezogene Betrag weniger als einem Viertel des Kontoguthabens. Da auch sonst keine Auffälligkeiten festzustellen waren, konnte der Ombudsman weder die Meinung der Tochter teilen noch deren Forderung nach Übernahme des Schadens durch die Bank unterstützen.