

# Differenzen bei der Bareinzahlung an einem Bankschalter

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2018/04**

Die Vertreterin eines Kulturvereins zahlte die Bareinnahmen aus Veranstaltungen am Schalter der Bank ein, nachdem sie diese vorab selber gezählt hatte. Das Bargeld wurde vom Bankmitarbeiter entgegengenommen und ausserhalb des Sichtbereiches der Vertreterin maschinell gezählt. Bei der dritten so getätigten Einzahlung ergab sich zwischen der Zählung der Vertreterin und derjenigen der Bank eine Differenz von 200 CHF zu Ungunsten des Vereins. Die Bank schrieb dem Verein lediglich den Betrag gut, welcher Ergebnis ihrer eigenen Zählung war. Die Vertreterin gelangte zusammen mit dem Kassier des Vereins an den Ombudsman und bat diesen um Vermittlung. Die Bank zeigte sich im Rahmen des Vermittlungsverfahrens schliesslich bereit, dem Verein die Differenz von 200 CHF zu erstatten.

Die Vertreterin des Kulturvereins machte in ihrer schriftlichen Reklamation an die Bankleitung geltend, sie sei erstaunt, dass ein Bargeldbetrag, welcher am Schalter zur Einzahlung auf ein Konto übergeben werde, nicht vor den Augen des Einzahlers gezählt werde, damit allfällige Differenzen unverzüglich geklärt werden könnten. Die Bank erläuterte in ihrer Antwort an die Vertreterin, grössere Barbeträge würden von zwei unabhängigen Maschinen gezählt. Dies sei auch im vorliegenden Fall geschehen. Wegen der Differenz seien von zwei Mitarbeitern Nachzahlungen erfolgt. Diese hätten jedoch das gleiche Resultat gezeigt, d. h. eine Differenz von 200 CHF zwischen der Zählung der Bank und derjenigen der Vertreterin des Vereins. Bei der nachträglichen Kontrolle der Zählmaschinen seien keine eingeklemmten Noten entdeckt worden. Schliesslich hätten auch die Bargeldkontrollen, welche jeweils am Mittag und am Abend erfolgten, keine Differenzen bei den Bargeld- und Münzbeständen ergeben. Die Bank bedauerte, dass sie in dieser Angelegenheit nicht weiter behilflich sein könne. Auf das Argument der Vertreterin, der Bargeldbetrag hätte vor ihren Augen gezählt werden müssen, ging die Bank in ihrer Antwort nicht ein.

Der Ombudsman hatte keine Veranlassung, an den Ergebnissen der Untersuchung der Bank zu zweifeln. Andererseits sah er sich einer Kundenvertreterin gegenüber, welche ihrerseits glaubhaft das Ergebnis ihrer Zählung verteidigte. Die Ursache der Differenz konnte letztlich nicht geklärt werden. Der Ombudsman erachtete es aber als grundsätzlich problematisch, dass wegen der von der Bank gewählten Zählmethode und der Positionierung der Zählmaschinen mögliche Differenzen nicht sofort geklärt werden konnten. Nach Ansicht des Ombudsman wurde damit eine in der Bankbranche anerkannte Regel verletzt, welche durch Zählung am Schalter vor den Augen des Kunden in einer einfachen Art sicherstellt, dass Unklarheiten, wie sie vorliegend entstanden sind, vermieden werden können. Da dieser Umstand von der Bank zu vertreten war, bat der Ombudsman diese, ein Entgegenkommen gegenüber dem Kunden zu prüfen. Falls sie dazu nicht bereit sein sollte, wurde sie gebeten, dem Ombudsman eine vollständige Stellungnahme zum Fall zukommen zu lassen, welche sich auch zum Hauptargument der Kundenvertreterin äussert, die Zählung des Bargeldbetrages hätte vor ihren Augen stattfinden müssen.

Die Bank zeigte sich aus wirtschaftlichen Überlegungen bereit, dem Kunden die Differenz nachträglich zu vergüten. In ihrem Antwortbrief hielt sie fest, ein solcher Fall sei von einer Bank von vorneherein nicht zu gewinnen. Sie kritisierte die Kundenvertreterin und wehrte sich gegen die aus ihrer Sicht

erfolgte Unterstellung, ihre Mitarbeiter hätten sich eines Diebstahls schuldig gemacht. Sie hielt zudem fest, Bareinzahlungen durch Nichtkunden in Zukunft genauer zu hinterfragen. Beim Kulturverein handelte es sich um einen Kunden einer anderen Einheit der Bank.

Der Ombudsman musste in seinem Schlussbrief gegenüber der Bank klarstellen, dass vorliegend niemandem unlauteres oder gar kriminelles Verhalten unterstellt wurde. Die vorliegend angewandte Zählmethode führte jedoch leider dazu, dass der Fehler keiner der Parteien, d. h. auch nicht der Kundenvertreterin zugeordnet werden konnte und der Verbleib der 200 CHF zwangsläufig ungeklärt blieb. Es war zweifelsohne die Bank, welche das Zählverfahren zu verantworten hatte. Deshalb schien es ihm naheliegend, dass sie auch die Konsequenzen daraus tragen sollte. Es wäre ihr selbstverständlich offen gestanden, ihr Verfahren zu erläutern und dazu Stellung zu nehmen, weshalb die Zählung ausserhalb des Sichtbereiches der Kundenvertreterin stattgefunden hatte. Andererseits hätte der Fall für die Bank natürlich auch Anlass sein können, die von ihr angewendeten Prozesse zu hinterfragen.