

Fehlerhafte Bargeldeinzahlung an einem Automaten

Thema: **Konto / Sparheft** Fallnummer: **2020/02**

Der Kunde schilderte dem Ombudsman, er habe an einem Automaten der Bank auf sein neueröffnetes Euro-Konto 750 EUR in Noten von 1 × 500 EUR, 1 × 100 EUR und 3 × 50 EUR einbezahlt. Anschliessend habe er auf sein Schweizer Franken-Konto 732 CHF einbezahlt. Dafür habe er eine weitere Note über 500 EUR verwendet, welche vom Automaten in 532 CHF umgewechselt wurde, sowie zwei Noten über 100 CHF. Er legte für diesen Vorgang Automatenquittungen vor. Einige Tage später stornierte die Bank auf seinem Schweizer Franken-Konto den Betrag von 532 CHF und behauptete, er habe nur eine Note über 500 EUR in den Automaten eingegeben, welcher diese fälschlicherweise zweimal gezahlt habe. Der Kunde war damit nicht einverstanden und wandte sich an den Ombudsman, nachdem er mit der Bank keine Lösung gefunden hatte. Dieser konnte das vorliegende Beweisproblem im Ombudsverfahren nicht lösen und schloss den Fall mit einem Bescheid an den Kunden ab.

Der Ombudsman war vorliegend mit einer sich diametral widersprechenden Sachverhaltsdarstellung der Parteien konfrontiert. Da die vom Kunden vorgelegten Quittungen grundsätzlich Beweisurkunden darstellen, kontaktierte er die Bank und bat um eine Erklärung, weshalb sie sich berechtigt sah, die vom Kunden gemäss der von ihm vorgelegten unmissverständlichen Quittung getätigte Einzahlung zu stornieren.

Die Bank erklärte, der Kunde habe ein Euro-Konto neu eröffnet und sei danach von einer Mitarbeiterin zum Automaten begleitet worden. Diese habe gesehen, dass der Kunde nur eine Note über 500 EUR in den Automaten eingegeben habe und bei der zweiten Einzahlung lediglich Noten in Schweizer Franken verwendet habe. Dies gehe auch aus Kamerabildern hervor, auf welchen ersichtlich sei, dass die bei der ersten Einzahlung verwendeten Noten andere Grautöne aufwiesen als die Noten, welche bei der zweiten Einzahlung verwendet wurden. Weil die zusätzliche Gutschrift auf dem Schweizer Franken-Konto die Mitarbeiterin erstaunt habe, sei der Automat sofort ausser Betrieb genommen worden. Der Automat habe lediglich die Euro-Noten enthalten, welche der Kunde für die Einzahlung auf seinem Euro-Konto verwendet habe. Eine Abstimmung des gesamten Bargeldbestands mit dem Protokoll des Automaten habe eine Differenz ergeben, welche genau der vom Kunden angeblich verwendeten zweiten Note über 500 EUR entsprochen habe.

Im Weiteren legte die Bank dar, der Automat sei einen Tag vorher mit einer neuen Software versehen worden, welche sich als fehlerhaft herausgestellt habe. Der festgestellte Fehler sei der Grund gewesen, weshalb die Note über 500 EUR irrtümlich zweimal gezahlt worden sei. Von diesem Fehler, welcher umgehend korrigiert worden sei, seien mehrere Automaten betroffen gewesen. Die Bank untermauerte ihre Darstellung mit einem technischen Bericht des Automatenherstellers über den Vorfall. Die Bank war deshalb lediglich bereit, dem Kunden für die unglücklichen Umstände eine Geschenkkarte über 50 CHF zukommen zu lassen. Zu einem weiteren Entgegenkommen war sie nicht bereit.

Der Ombudsman darf in seiner Funktion als neutraler Vermittler die Glaubwürdigkeit der Parteien nicht in Frage stellen und führt deshalb keine Beweisverfahren durch, mit welchen ein unterschiedlich dargestellter Sachverhalt verbindlich geklärt werden könnte. Halten die Parteien an ihren

unterschiedlichen Sachdarstellungen fest, muss deshalb im Ombudsverfahren offen bleiben, welche der Wahrheit entspricht. In einem abschliessenden Bescheid an den Kunden hielt der Ombudsman fest, dass die von ihm vorgelegten Quittungen Beweisurkunden für die von ihm gemachten Aussagen darstellen. Der Bank steht der Gegenbeweis offen. Sie untermauerte ihre gegenteilige Darstellung des Sachverhalts durch Aussagen einer Mitarbeiterin, Kameraaufnahmen und den technischen Bericht des Herstellers des Automaten. Gestützt darauf war sie lediglich zur erwähnten Geste bereit, nicht jedoch zu dem vom Kunden erwarteten Entgegenkommen. Der Ombudsman schloss das Vermittlungsverfahren deshalb ohne Ergebnis ab.