

Schaden nach dem Einsatz von Kreditkarten bei einem manipulierten Bankomaten

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2021/06**

Die Kunden wurden während ihrer Ferien in Südafrika Opfer eines orchestrierten Betrugs. Den Tätern gelang es, sie zur Benutzung eines manipulierten Bankomaten zu verleiten. Das Gerät erlaubte es den Betrügern, an sämtliche für Transaktionen notwendige Kreditkartendaten inklusive PIN-Code zu gelangen. Damit tätigten sie unmittelbar Bezüge in der Höhe von umgerechnet insgesamt 8900 CHF. Die Kunden realisierten umgehend, dass sie Opfer eines Betrugs geworden waren, und liessen die Karten sperren. So bald wie möglich erstatteten sie eine Strafanzeige. Die Bank weigerte sich, den Kunden den Schaden zu ersetzen. Sie argumentierte, die Kunden hätten den PIN-Code an unbekannte Dritte weitergegeben und damit die vertraglich festgehaltenen Sorgfaltspflichten verletzt. Später offerierte die Bank, den Kunden 50 % des Schadens zu ersetzen. Die Kunden vertraten die Ansicht, sämtliche der ihnen obliegenden Sorgfaltspflichten erfüllt zu haben, und unterbreiteten den Fall dem Ombudsman. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens war die Bank schliesslich bereit, den Kunden den Schaden vollumfänglich zu ersetzen.

Auf einer Reise in Südafrika fuhren die Kunden in ihrem Mietauto bei einer Kreuzung an eine Strassensperre. Dort wurden sie von Personen, welche sich als Mitarbeiter des Verkehrsdienstes ausgaben, darüber informiert, dass die Durchfahrt durch die nächste Stadt wegen eines Unfalls nicht möglich sei. Sie sollten rechts abbiegen und an der Tankstelle ein Ticket für die Umfahrung über eine Brücke lösen. Die Kunden befolgten die Instruktionen. Sie betraten die Tankstelle einer grossen, international bekannten Treibstoffmarke zusammen mit anderen betroffenen Autofahrern. Sie wollten den dort stehenden Geldautomaten einer landesweit bekannten Bank benutzen, um das Ticket zu bezahlen. Nach Einführung der Karte und der Eingabe des PIN-Codes erschien eine Fehlermeldung, und die Karte wurde einbehalten. Sie versuchten, mit einer zweiten Karte Geld zu beziehen, was ebenfalls misslang. Sie realisierten kurz darauf, dass sie wohl Opfer eines Betrugs geworden waren, und liessen ihre Karten bei ihrer Bank in der Schweiz sofort sperren. Bei der nächsten Gelegenheit erstatteten sie bei den lokalen Polizeibehörden eine Strafanzeige.

Aufgrund von Internetrecherchen realisierten sie später, dass sie offenbar einem in Südafrika bekannten Betrugsmuster zum Opfer gefallen waren. Sogar die konkrete Tankstelle, welche Schauplatz des Betrugs war, wurde in Berichten erwähnt. Sie wunderten sich, dass scheinbar niemand etwas gegen die Betrügereien unternimmt, obschon sowohl die Tankstelle wie auch der betroffene Bankomat das Logo von bekannten Marken trugen.

Es zeigte sich, dass es den unbekanntem Tätern gelang, unmittelbar nach der Benutzung des Bankomaten durch die Kunden mit den erschlichenen Kartendaten Transaktionen in der Höhe von insgesamt 8900 CHF zu tätigen. Da die Täter, wie in solchen Fällen üblich, nicht greifbar waren, stellte sich die Frage, wer den Schaden aus dem Vorfall tragen musste, der Kunde oder der Kartenherausgeber. Die Kreditkartenverträge halten in der Regel fest, dass der Kartenherausgeber den Schaden aus einer missbräuchlichen Verwendung der Karte trägt, wenn der Kunde die darin festgehaltenen Sorgfaltspflichten eingehalten hat und sich keine anderen Vertragsverletzungen hat zuschulden kommen lassen.

Die Bank argumentierte, die Transaktionen seien mit den Originalkarten und den auf Anhieb richtigen PIN-Codes getätigt worden. Die Kunden hätten vorliegend eine zentrale Sorgfaltspflicht verletzt, indem sie den PIN-Code nicht geheim gehalten hätten. Der PIN-Code dürfe nicht an Dritte weitergegeben werden.

Die Kunden waren der Ansicht, sämtliche ihnen obliegenden Sorgfaltspflichten eingehalten zu haben. Beim Bankomaten habe es sich dem Anschein nach um ein übliches Gerät einer bekannten landesweit tätigen Bank an einem für solche Geräte in diesem Land üblichen Standort gehandelt. Sie hätten lediglich die für den Einsatz der Kreditkarte bei einem Geldbezug notwendigen Schritte befolgt. Dazu gehöre unabdingbar die Einführung der Karte in das Gerät und die Eingabe des PIN-Codes. Sie hätten nicht erkennen können, dass das Gerät so manipuliert worden war, dass die übermittelten Informationen von unberechtigten Dritten erkannt und missbraucht werden konnten. Sobald sie aufgrund der Umstände auf einen Betrug schliessen konnten, hätten sie die Karte sofort gesperrt und danach so rasch wie möglich eine Strafanzeige eingereicht.

Der Ombudsman erachtete die Argumentation der Kartenherausgeberin vor dem Hintergrund des geschilderten Vorfalls als problematisch. Es ist zweifellos so, dass Kunden beim Einsatz ihrer Kreditkarte die nötige Vorsicht walten lassen müssen und sich z. B. vergewissern sollen, dass sie bei der Eingabe des PIN-Codes nicht ausgespäht werden. Der Einsatz einer Kreditkarte für eine absolut übliche Transaktion, bei der notwendigerweise die Karte in ein Gerät eingeführt und der PIN-Code eingegeben werden muss, ist nicht per se unsorgfältig. Geschieht dies an einem äusserlich unauffälligen Gerät an einem üblichen Standort, bei welchem lediglich allenfalls ein Experte nach einer Öffnung des Geräts eine Manipulation feststellen könnte, kann einem Kunden nach Ansicht des Ombudsman nicht bereits deswegen eine Sorgfaltspflichtverletzung vorgeworfen werden, weil die Karteninformationen und der PIN-Code mit Hilfe des manipulierten Geräts an unberechtigte Dritte gelangen. Im Weiteren war für den Ombudsman nachvollziehbar, dass die Kunden nicht sofort an einen Betrug dachten, als die Transaktion nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnte, da Störungen an Geldausgabegeräten nach allgemeiner Lebenserfahrung gelegentlich vorkommen können. Es war für den Ombudsman deshalb vorliegend nicht erkennbar, welche Sorgfaltspflicht- oder andere Vertragsverletzung den Kunden vorgeworfen werden konnte.

Die Bank liess sich von diesen Argumenten nicht überzeugen, teilte dem Ombudsman jedoch im Rahmen des Vermittlungsverfahrens mit, dass sie ohne Anerkennung einer Rechtspflicht aus Kulanz bereit sei, den Kunden den gesamten Schaden zu ersetzen. Damit konnte der Fall zu deren Zufriedenheit gelöst werden.