Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

**VZS-name**

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

# Behebungen mit gestohlener Bankomat-Karte

Thu, 07/25/2024 - 16:51

## Bankenschiedsgericht: Bank muss dem Kunden die Summen erstatten

**Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat einen Erfolg vor dem Bankenschiedsgericht (ABF) erzielt: Ein Verbraucher erhält von Unicredit 1.950 Euro zurück. Im vorliegenden Fall wurde einem Verbraucher die Geldtasche samt Bankomatkarte gestohlen, und Unbekannte hoben unmittelbar nach dem Diebstahl insgesamt 2.000 Euro an mehreren Automaten ab.**

**Nicht genehmigte Bank-Transaktionen können von den Kund:innen innerhalb von 13 Monaten ab Transaktionsdatum bei der Bank beanstandet werden, und eine Rückerstattung der Beträge kann verlangt werden.** Die Bank kann die Rückerstattung innerhalb dieses Zeitraums nur verweigern, wenn sie nachweisen kann, dass die Transaktion korrekt ausgeführt wurde oder dass der Kunde grob fahrlässig gehandelt hat. Kann die Bank den Beweis eines grob fahrlässigen Verhaltens nicht erbringen, darf der Kunde nur einen Schaden von maximal 50 Euro erleiden.

Im konkreten Fall geschah der Diebstahl der Karte während einer U-Bahn-Fahrt in Rom. Da die Bank ihrer Beweispflicht nicht nachkam und dem Kunden kein grob fahrlässiges Verhalten nachweisen konnte, entschied der ABF, dass der Kunde nur den Selbstbehalt von 50 Euro tragen muss und Anspruch auf eine Rückerstattung von 1.950 Euro hat.

In der Entscheidung wird erwähnt, dass der Kunde Opfer eines „sehr geschickten Diebstahls“ (furto con destrezza) wurde und deshalb kein grob fahrlässiges Verhalten des Kunden bei der Aufbewahrung des Zahlungsinstruments und der dazugehörigen Zugangsdaten festzustellen war.

„Dieser Fall ist für den Kunden sehr gut ausgegangen, jedoch kann nicht jeder, der einen Diebstahl der Karte erleidet, mit einer ähnlichen Entscheidung rechnen, denn diese hängt stark von den Umständen ab. Da die U-Bahn überfüllt war, konnte der Kunde den Diebstahl nicht bemerken, und deshalb sah der

ABF kein grob fahrlässiges Verhalten. In anderen Situationen, in denen der Betroffene bessere Möglichkeiten hat, sich vor Diebstählen zu schützen, könnte die Entscheidung anders ausfallen“, so VZS-Geschäftsführerin Gunde Bauhofer.

**Bei Kartendiebstahl gilt: schnellstmöglich die Karte sperren, umgehend bei den Behörden Anzeige erstatten und eventuell entwendete Summen vom Bankinstitut schriftlich zurückfordern.**

Die Berater:innen der Verbraucherzentrale Südtirol stehen mit Informationen und Rat zur Verfügung (Tel. 0471-975597).