



Bezirksgericht für
Handelssachen Wien

1030 Wien, Marxergasse 1a
Tel.: 01/ 51 528 - 0
Fax: 01/ 51 528 - 693

KOSESNIK-WEHRLE & LANGER
RECHTSANWÄLTE KEG

16. April 2008

EINGELANGT
FRIST: *Kal. 14.5.*

Bitte nachstehende Geschäftszahl
in allen Eingaben anführen:

9C 912/07v-11

Im Namen der Republik !

ob Beruf Das Bezirksgericht für Handelssachen Wien hat durch seinen Richter Mag. Ludwig Majer in der Rechtsache der klagenden Partei Verein für Konsumenteninformation, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, vertreten durch Kosesnik - Wehrle & Langer Rechtsanwälte KEG, Ölzeltgasse 4, 1030 Wien, wider die beklagte Partei Bank Austria Creditanstalt AG, Vordere Zollamtsstraße 13, 1030 Wien, vertreten durch Brandstetter Pritz & Partner Rechtsanwälte KEG, Herrengasse 5, 1010 Wien, wegen € 3.000,-- (Streitwert RATG € 4.500,-- gem. § 10 Z 6b RATG) samt Anhang nach der öffentlichen mündlichen Verhandlung vom 4.3.2008 zu Recht erkannt:

1. Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei € 3.000,-- samt 4% Zinsen seit 19.4.2007 binnen 14 Tagen zu Händen des Klagevertreters zu bezahlen.

2. Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei die mit € 1.557,32 (darin enthalten € 236,22 an

USt und € 8,-- an
Barauslagen) bestimmten
Prozesskosten binnen 14
Tagen zu Händen des
Klagevertreters zu ersetzen.

E n t s c h e i d u n g s g r ü n d e :

Unbestritten ist, dass Frau [REDACTED] [REDACTED] die in diesem Verfahren gegenständliche Ansprüche an die klagende Partei als einen in § 29 KSchG genannten Verband abgetreten hat.

Unstrittig ist weiters, dass Frau [REDACTED] [REDACTED] Kundin der beklagten Partei war und über ein Girokonto mit der Kontonummer [REDACTED] verfügte. Zu diesem Konto verfügte sie über eine Bankkarte für Bargeldbehebungen bei den Geldausgabeautomaten in den Filialen der beklagten Partei. Das Kontovertragsverhältnis wurde mittlerweile aufgelöst.

Unstrittig ist weiters, dass es am 14.4.2007 um 10:55 Uhr mit der Bankkarte von Frau [REDACTED] [REDACTED] zu einer missbräuchlichen Behebung in einem Geldausgabeautomaten der beklagten Partei in der Filiale Radetzkyplatz kam. Dabei wurden € 3.000,-- von dem genannten Konto behoben.

Mit ihrer am 2. Oktober 2007 bei dem erkennenden Gericht eingelangten Klage begehrte die klagende Partei wie aus Punkt 1. des Spruchs ersichtlich.

Frau [REDACTED] [REDACTED] treffe an der unrechtmäßigen Behebung kein Verschulden.

Sie wäre zur Durchführung ihrer Bargeldbehebung zu einem der beiden Geldausgabeautomaten im SB-Foyer der

beklagten Partei gegangen und hätte mit ihrem Körper die Tastatur des Geldausgabeautomaten verdeckt. Bei der Eingabe des PIN-Codes hätte sie sich knapp vor den Geldausgabeautomaten gestellt und sich über die Tastatur gebeugt. Nach Eingabe des PIN-Codes hätte sich ein fremder Mann dazwischen gedrängt, sie mit einem Geldschein in der Hand abgelenkt und ihr gegenüber Andeutungen gemacht, dass der Automat außer Betrieb sei. Bei diesem Ablenkungsmanöver hätte er unbemerkt die Bankkarte aus dem Geldausgabeautomaten entnommen und einem in seiner Nähe stehenden Komplizen übergeben. Während sich Frau [REDACTED] mit dem ersten Täter auseinandersetzte, hätte der Komplize den anderen Geldausgabeautomaten im Foyerraum mit ihrer Bankkarte benutzt. Frau [REDACTED] hätte auch einen anderen Bankkunden um Hilfe gebeten, dieser hätte ihr aber nicht geholfen. Nachdem sie die Entnahme der Bankkarte durch den unbekanntes Täter nicht bemerkt hätte, hätte sie versucht, nach seinem Ablassen von ihr ihre Bankkarte aus dem Geldausgabeautomaten zu bekommen. Nachdem das nicht funktioniert hätte, sei sie davon ausgegangen, dass der Geldausgabeautomat die Bankkarte eingezogen hätte.

Am nächsten Bankwerktag, am Montag 16.4.2007, hätte sie in der Filiale die Geschehnisse geschildert. Erst dann hätte sich ihr Irrtum aufgeklärt und die missbräuchliche Bargeldbehebung in der Höhe von € 3.000,-- sei ihr bekannt geworden. Sie hätte dann sofort Anzeige erstattet und die Anzeige der beklagten Partei übergeben. Mit Schreiben vom 19.4. hätte sie die Berichtigung ihres Kontostandes und den rechtswidrig abgebuchten Betrag von € 3.000,-- bei der beklagten Partei begehrt.

Die beklagte Partei bestritt und beantragte kostenpflichtige Klagsabweisung.

Gemäß den Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und das Quick-Service, die auf das gegenständliche Kontovertragsverhältnis anzuwenden seien, hafte der Kontoinhaber im Falle der Behebung durch einen unberechtigten Dritten dann, wenn dieser infolge einer Sorgfaltswidrigkeit des Karteninhabers Kenntnis vom persönlichen Code erlangt habe (Punkt 1.10.2). Der Karteninhaber sei bei Verwendung des persönlichen Codes verpflichtet, darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht werde. Widrigenfalls liege haftungsbegründendes Verschulden vor. Diese Sorgfaltspflicht habe Frau [REDACTED] jedoch außer Acht gelassen. Einer der beiden Täter hätte es geschafft, nicht einmal einen Meter hinter ihr stehend, den Code bei der Eingabe auszuspähen. Die Anwesenheit und ungewöhnliche Nähe hätten Frau [REDACTED] auffallen müssen. An diesem Sorgfaltsverstoß könne auch die weitere Abfolge der Ereignisse nichts ändern, nämlich, dass der Täter sich nach Ausspähung des Codes zu Frau [REDACTED] gedrängt habe, dabei unerkannterweise die Abbruchstaste betätigt habe und in Besitz ihrer Karte gelangt sei. Der unbekanntete Täter habe dann die Karte samt Code einem ebenfalls anwesenden Komplizen übergeben, welcher die Behebung durchgeführt habe. Als weiterer Sorgfaltsverstoß sei Frau [REDACTED] anzulasten, dass sie keine weiteren Schritte zur Verhinderung dieser missbräuchlichen Behebung gesetzt habe. Es sei allgemein bekannt, dass im Falle der Einziehung der Karte eine entsprechende Mitteilung auf dem Bildschirm erfolge. Bei der Tag-satzung am 4.3.2008 berichtigte die beklagte Partei ihr

Vorbringen dahingehend, dass Frau [REDACTED] den PIN-Code nach Entnahme der Karte durch den Erstatteter eingegeben habe. Dabei habe er den Code ausgespäht. Die Eingabe des PIN-Codes nach der massiven Bedrängung durch den Erstatteter stelle einen Sorgfaltsverstoß dar.

Beweis wurde erhoben durch Einsicht in Urkunden, nämlich Kontoauszug ./A, Anzeigebestätigung ./B, Schreiben vom 19.4.2007 ./C, Schreiben vom 7.5.2007 ./D, Schreiben vom 9.5.2007 ./E, Schreiben vom 14.5.2007 ./F, Schreiben vom 15.5.2007 ./G, Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für das Quick-Service ./1, Fotos ./2 bis ./8 und E-mail vom 23.5.2007 ./9, Einvernahme der Zeugen [REDACTED] und [REDACTED] [REDACTED] und [REDACTED], sowie Einsichtnahme in das vom Zeugen [REDACTED] vorgeführte Video der Überwachungskamera.

Danach steht folgender Sachverhalt fest:

Am 14.4.2007 um 10:51 Uhr betrat Frau [REDACTED] [REDACTED] das Selbstbedienungsfoyer der beklagten Partei in der Radetzkystraße (im Weiteren „das Foyer“), wobei ihr ein unbekannter Mann (im Weiteren: „der Erstatteter“) durch die von ihr geöffnete Tür folgte (s.auch ./2).

In dem Foyer sind zwei Geldausgabeautomaten nebeneinander aufgestellt. Sie stehen so, dass aus der Sicht einer davor stehenden Person das Eingabefeld gegen Blicke von links durch das hintere Ende des gegenüber liegenden Automaten geschützt ist. Das Eingabefeld des von Frau [REDACTED] bedienten Automaten befindet sich im Abstand von 1 bis 1,5m vor einer Wand des Foyers, am 14.4.2007 konnten Kunden hinter diesem Automaten und abhebenden Personen vorbei ins Foyer gehen (./5).

Frau [REDACTED] ging zum Automaten, nahm ihre Karte heraus und führte sie in den Automaten ein. Der Bildschirm des Automaten zeigte „Code eingeben“. In diesem Moment kam der Ersthäter von rechts hinten auf Frau [REDACTED] zu, griff ihr über die rechte Schulter und hielt seine Brieftasche vor das Display des Automaten. Er sprach Frau [REDACTED] an, hielt einen Geldschein mit der linken Hand vor das Display und hielt mit der rechten Hand seine Geldbörse vor den Eingabeschlitz der Karte. Unbemerkt von Frau [REDACTED] gelang es ihm, die Abbruchstaste zu drücken. Während auf dem Bildschirm das Feld „Vorgang auf Ihren Wunsch abgebrochen“ aufleuchtete, verdeckte er diesen weiterhin mit der linken Hand und den Geldscheinen und sprach auf Frau [REDACTED] ein (s. auch ./4). Die Meldung „Vorgang auf Ihren Wunsch abgebrochen“ ist 15 Sekunden auf dem Bildschirm abgebildet, danach erscheint die Meldung „Bitte entnehmen Sie ihre Karte“, eine Sekunde später wird die Karte ausgegeben (s. auch ./9). Zu diesem Zeitpunkt lenkte der Ersthäter Frau [REDACTED] immer noch mit den Geldscheinen in seiner linken Hand von dem Display ab und sprach auf sie ein, mit der rechten Hand nahm er - gedeckt von seiner Geldbörse - ihre Karte aus dem Kartenausgabeschlitz.

Während er auf sie einsprach, benutzte er eine für Frau [REDACTED] nicht verständliche Sprache, wobei er immer wieder die Worte „broken“ und „kaputt“ verwendete. Sie glaubte daher, er brauche Hilfe bei dem Gerät (Zeugin [REDACTED] AS 37).

Bereits im Besitz der Karte trat der Ersthäter dann zurück, kam aber sofort darauf wieder von der linken Seite zu Frau [REDACTED] und betätigte mehrere

Tasten auf dem Geldausgabeautomaten.

Frau [REDACTED] fühlte sich von ihm bedrängt und wies ihn weg (Zeugin [REDACTED] AS 37). Der Erstatteter trat dann zurück.

Er stellte sich zwischen der Wand des Foyers und der Rückseite des neben Frau [REDACTED] befindlichen Geldausgabeautomaten auf. Frau [REDACTED] stand vor dem von ihr bedienten Geldausgabeautomaten, deckte das Eingabefeld mit ihrem Körper ab und war auf ihrer linken Seite von dem gegenüber aufgestellten Geldausgabeautomaten abgedeckt. Der Erstatteter, der sich weiterhin an der Rückwand des Foyers befand, schaute ihr über die linke Schulter (. /5 und . /6).

Der Geldausgabeautomat zeigte den ursprünglichen Bildschirm an, Frau [REDACTED] gab ihren PIN-Code ein, drückte dann aber den Abbruchknopf. Dabei konnte der Erstatteter den PIN-Code ausspähen.

Sie versuchte, ihre Karte aus dem Geldausgabeautomaten herauszubekommen und war der Meinung, dass der Automat ihre Karte eingezogen hätte. Dass dies nicht der Fall war, stellte sie erst am darauffolgenden Montag, den 16.4.2007, bei der Bank fest (Zeugin [REDACTED] [REDACTED] AS 36).

In der Zwischenzeit hatte ein zweiter Täter das Foyer betreten. Er ging zu dem gegenüberliegenden Geldausgabeautomaten. Der Erstatteter ging zu ihm, sprach ihn auch an und gestikulierte auch bei ihm. Dabei übergab er ihm die Bankkarte von Frau [REDACTED]. Der Zweittäter hob mit der Karte € 3.000,-- vom Konto von Frau [REDACTED] [REDACTED] ab.

Diese Abhebung erfolgte um 10:55 Uhr (. /A und . /9).

Mit Schreiben vom 19. April 2007 verlangte Frau [REDACTED] bei der beklagten Partei, die Abbuchung in der Höhe von € 3.000,-- rückgängig zu machen (./C), was mit Schreiben der beklagten Partei vom 7.5.2007 (./D) abgelehnt wurde.

Dem Kontovertrag von Frau [REDACTED] mit der beklagten Partei lagen unter anderem die Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für das Quick-Service in der Fassung Jänner 2005 zugrunde (./1, die einen integrierten Bestandteil dieses Urteils bildet).

Zu diesem Sachverhalt gelangt das erkennende Gericht aufgrund folgender Beweiswürdigung:

Die Sachverhaltselemente stützen sich auf die dahinter in Klammer angeführten Beweismittel. Wo eine solche Angabe nicht direkt im Sachverhalt erfolgt oder sich der Sachverhalt nicht ausschließlich auf ein Beweismittel stützt, stützen sich die Sachverhaltselemente auf das Video der Überwachungskamera, in das das erkennende Gericht Einsicht genommen hat.

Seine Richtigkeit steht für das erkennende Gericht außer Zweifel.

Ebenso außer Zweifel steht für das Gericht die Aufrichtigkeit der Zeugin [REDACTED] [REDACTED]. Sie machte bei ihrer Vernehmung aufrichtigen Eindruck und beantwortete die an sie gestellten Fragen rasch und ohne auszuweichen. Wenn sie sich bei Details (zB Eingabe des Codes) mit dem Video widerspricht, so ist dies nur allgemein verständlich, wenn man die Aufregung bedenkt, die ihr durch den Vorfall und das nachherige Feststellen des Diebstahls verursacht wurde. Dies wirft aber keinen Zweifel an ihrer Aussage auf, dass ihr erst am darauffolgenden Montag bewusst wurde, dass ihr ihre

Bankkarte weggenommen worden war.

Rechtlich folgt aus diesem Sachverhalt:

Nach Punkt 2.4.3 der zwischen den Streitparteien vereinbarten Kundenrichtlinien ist der Karteninhaber zur sorgfältigen Verwahrung und Geheimhaltung des Codes verpflichtet.

Nach Punkt 1.10.2 trägt der Kontoinhaber bis zur Wirksamkeit der Sperrung der Bankomatkarte alle Folgen und Nachteile infolge der missbräuchlichen Verwendung der Karte im Rahmen seines vereinbarten Limits, sofern der Karteninhaber die Karte einem Dritten überlassen hat, sie dem Karteninhaber abhanden gekommen ist und unberechtigte Dritte infolge einer Sorgfaltswidrigkeit des Karteninhabers Kenntnis vom persönlichen PIN-Code erlangt hat.

Im vorliegenden Fall ist entscheidend, ob Frau [REDACTED] eine derartige Sorgfaltspflichtverletzung anzulasten ist.

Nach Ansicht des erkennenden Gerichts ist dabei eine ex ante Betrachtung anzustellen, mit anderen Worten, Sorgfaltsmaßstäbe, wie Frau [REDACTED] sich zu verhalten gehabt hätte, wenn sie gewusst hätte, dass der Ersttäter bereits in Besitz ihrer Bankkarte ist, sind unbeachtlich.

Im vorliegenden Fall kann nämlich aufgrund des äußerst professionellen Vorgehen der Täter, Frau [REDACTED] kein Vorwurf daraus gemacht werden, dass sie das Wegnehmen ihrer Bankomatkarte nicht bemerkte: Der Ersttäter vermittelte durch sein unverständliches Reden bei ihr den Eindruck, als ob er sie nur auf einen kaputten Automaten hinweisen wolle. Die Betätigung der Abbruchtaste war nicht einmal auf dem Überwachungsvideo

erkennbar, die Entnahme der Bankomatkarte gelang äußerst geschickt durch Ablenken von Frau [REDACTED] mit Geldscheinen in der linken Hand und Verdecken der rechten Hand mit dem Geldebörsel, hinter dem die Bankomatkarte entnommen wurde.

Nach dem zweiten Zurücktreten des Ersttätters durfte Frau [REDACTED] daher davon ausgehen, dass sie von nun an ungefährdet ihre Geldabhebung durchführen konnte. Es gibt auch keine Sorgfaltspflicht, wonach dem Bankkunden die genaue Abfolge der Bildschirmanzeigen am Geldausgabeautomaten bekannt sein muss. Frau [REDACTED] war bei der Eingabe des Codes daher nur gehalten, normale Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, wie sie von jedermann bei der Code-Eingabe gefordert werden können. Durch Verdeckung des Eingabefelds mit ihrem Körper bei gleichzeitiger Deckung von links - also in Richtung des Ersttätters - durch den anderen Geldausgabeautomaten hat sie diese Sorgfaltspflicht auch erfüllt.

Nachdem die unberechtigten Dritten daher ohne Sorgfaltswidrigkeit der Karteninhaberin in Kenntnis des PIN-Codes gelangt sind, haftet sie auch nicht für die Nachteile infolge der missbräuchlichen Verwendung der Bankkarte.

Nachdem die missbräuchliche Behebung 3min nach Beginn des Angriffs erfolgt ist, wäre jeder Versuch, die Bankkarte rechtzeitig zu sperren lassen von vorn herein zwecklos gewesen.

Das missbräuchlich behobene Geld ist daher von der beklagten Partei zu ersetzen. Der Zinsenlauf richtet sich nach der Rückforderung am 19.4.2007.

Die Kostenentscheidung gründet sich auf § 41 ZPO.

Bezirksgericht für Handelssachen Wien
1030 Wien, Marxergasse 1a
Abt. 9, am 4.3.2008
Mag. Ludwig Majer

Mag. Heinz Ludwig Majer

Richter

Für die Richtigkeit der Ausfertigung
der Leiter der Geschäftsabteilung

