

银行出错是否“离柜概不负责”

■圆桌主持 陈宏光

本期嘉宾

上海光大律师事务所 潘轶

上海尚法律师事务所 和晓科

上海中夏律师事务所 李晓茂

主持人:

去银行办理取款等涉及现金的业务，银行往往提示

要当场清点，“离柜概不负责”。

那么，如果因为银行的差错多给了钱，客户能否主

张“离柜概不负责”呢？

最近，重庆市武隆区人民法院就审理了一起这样的

纠纷案件，法院判决客户邓某应当退还银行多给的钱，

因为这在法律上属于“不当得利”。

“离柜概不负责”具有提醒作用

银行类似“离柜概不负责”这样的提示虽然听起来显得比较生硬,但实质上只是起到提醒的作用。

李晓茂：银行类似“离柜概不负责”这样的提示虽然听起来显得比较生硬，但实质上只是起到提醒的作用。

首先，客户在银行取到假钞，或者取款金额发生差错，银行并不能因为这一“免责声明”而完全免责。

这样的告知或者说提醒，其实质含义是提醒客户在取到钱后，当场核对数额和真伪。一旦离开柜台，即视为已经认可了这

笔业务的完成。

如果客户离开后再返回主张取到假钞或者金额不对，客观上客户存在举证难的问题。

当然，如果发生这样的情况，银行应尽可能进行核查，比如查看相关账目的变动情况，或者调取监控录像。

如果经过核查未发现错漏的情况，那么客户对于自己的主张不能举证，很可能需要承担不利的后果。

是否负责关键看证据

银行担责还是免责,关键要看证据。只要有证据,离柜也应负责;如果没证据,未离柜也不用负责。

和晓科：客户在银行无论是柜台还是 ATM 机办理业务后发生问题，或者取到假钞，银行并不因为“离柜概不负责”的免责声明而必然免责。

《消费者权益保护法》明确规定：经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

银行担责还是免责，关键要看证据。只要有证据，离柜也应负责；如果没证据，未离柜也不用负责。

而依据谁主张谁举证的原则，客户如果认为银行出错或者从银行取到假钞，自然需要举证加以证明。

如果客户的证据确实充分，即使离柜银行也是要负责的。

近年来，银行开始推广冠字号码管理系统，使每一张人民币都拥有了属于自己的“身份证号码”。

据了解，从 ATM 机上取钱，ATM 机会在后台对每一张钞票的冠字号进行记录。客户如果通过柜台取款，银行工作人员会用点钞机清点，清点后也会在后台留有记录。

只要遇到假币纠纷，可以进入该系统进行查询，依据每张纸币的冠字号，查询对应的交易记录，使客户一目了然，从而解决了假币纠纷的举证难问题。



资料图片

■链接

取钱银行多给九千 法院判决必须返还

据“中国法院网”报道，因操作失误，某银行工作人员多给了储户邓某 9000 元，后经协商，邓某仅退还 1000 元。近日，重庆市武隆区人民法院审理了一起不当得利纠纷案件，判决被告邓某退还银行不当得利 8000 元。

2021 年 7 月，邓某持银行卡到某银行柜台办理销户业务，卡内余额为 1010.82 元。在办理取款的过程中，银行工作人员误向被告支付 10010.82 元。

当日日终盘点时，银行发现短款 9000 元，查明真相后立即向公安机关报案，邓某亦承认该情况属实。但经公安机关及银行多次催收，邓某仅退还存款 1000 元。银行遂向武隆法院提起诉讼，请求法院判决邓某返还剩余 8000 元。

法院审理后认为，公民、法人和其他组织的财产权受法律保护。《民法典》第一百二十二条规定“因他人没有法律根据，取得不当利益，受损失的人有权请求其返还

不当利益”。

邓某在银行销户支取银行卡存款 1010.82 元时，银行实际支取被告存款 10010.82 元，邓某多领取银行的存款 9000 元没有法律依据，银行为此遭受损失 9000 元。银行所遭受的损失与邓某的获利具有法律上的因果关系。因此邓某的行为构成不当得利，邓某应当依法承担返还不当利益的法律责任。

法院遂作出前述判决。

因银行差错多拿钱属“不当得利”

根据《民法典》第一百二十二条，因他人没有法律根据，取得不当利益，受损失的人有权请求其返还不当利益。

潘轶：明明取款 1000 元，银行工作人员错误地给了 1 万元，多出的部分对取款人来说就属于“不当得利”。

根据《民法典》第一百二十二条，因他人没有法律根据，取得不当利益，受损失的人有权请求其返还不当利益。

《民法典》第九百八十五条则规定，得利人没有法律根据取得不当利益的，受损失的人可以请求得利人返还取得的利益，但是有下列情形之一的除外：

（一）为履行道德义务进行的给付；

（二）债务到期之前的清偿；

（三）明知无给付义务而进行的债务清偿。

因为不当得利没有法律根据，因此虽属既成事实也不能受到法律的保护，应返还不当利益给受损失的人。这种权利义务关系就是不当得利之债。其中，取得不当利益的人为得利人，是不当得利之债的债务人，负有返还不当得利的债务；财产受损失的人为受损失的人，是

不当得利之债的债权人，享有请求受益人返还不当利益的债权。

当然，银行作为“受损失的人”要求返还“不当得利”的前提，是有证据证明得利人已经取得了这样的“不当得利”。

由于现在银行账户都已经电子化管理了，每天的交易都有相应的记录，银行柜台处也装有录像设备，因此银行的举证能力显然要高于客户。

就算发生差错，银行通过日终盘点还是能及时发现的。