

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	12
DIE OMBUDSPERSONEN	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
WEITERE ANGABEN	53
ANHANG	59

A) KREDITGESCHÄFT	24
B) KONTOFÜHRUNG	30
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	37
D) ANLAGEBERATUNG	40
E) ZAHLUNGSVERKEHR	42
F) SPARVERKEHR	45
G) DEPOTFÜHRUNG	50
H) ANDERE SACHGEBIETE	52

42

e) Zahlungsverkehr

Im Bereich des kartengebundenen Zahlungsverkehrs ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Fast regelmäßig werden mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen. Signifikant viele Antragsteller, denen die Karte abhandengekommen war, verlangten von der Bank die Wiedergutschrift eines unter Verwendung der PIN verfügbaren Betrags mit der Begründung, die Transaktion sei nicht von ihnen autorisiert worden.

Der Kontoinhaber hat seine Bankkarte mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhandenkommt oder missbräuchlich verwendet wird. Außerdem hat der Karteninhaber dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit ihr aufbewahrt werden, um die Gefahr missbräuchlicher Verfügungen abzuwehren.

Der Streitschlichter gab den Antragstellern recht, wenn der von der Rechtsprechung entwickelte Beweis des ersten Anscheins, dass bei missbräuchlicher Verwendung unter Eingabe der zutreffenden PIN-Nummer entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (vergleiche BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10; BGH, Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03), vom Antragsteller erfolgreich widerlegt werden konnte. Der von der Rechtsprechung entwickelte Anscheinsbeweis greift aber nur bei typischen Geschehensabläufen, also in Fällen, in denen ein bestimmter Tatbestand nach der Lebenserfahrung auf eine bestimmte Ursache für den Eintritt eines bestimmten Erfolgs hinweist, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 49/19 zeigt, dem ein anderer, eher untypischer Geschehensablauf zugrunde lag:

Die Antragstellerin ist Kundin der Bank. Sie wurde am 10. März 2019 in Kapstadt im Zusammenhang mit einer noch zu behandelnden Inszenierung zur Eingabe ihrer PIN in einen Geldautomaten verlei-

tet. Das führte zur Einziehung der Karte und nachfolgend zu acht Verfügungen in Höhe von insgesamt 500,40 Euro, die innerhalb kurzer Zeit durchgeführt wurden. Die Antragstellerin verlangt Wiedergutschrift.

Die Bank macht geltend, nach dem Beweis des ersten Anscheins habe die Antragstellerin durch die Eingabe der PIN sorgfaltswidrig gehandelt. Außerdem sei die Sperrung der Karte zu spät veranlasst worden.

Der Schlichtungsantrag ist begründet.

Die Antragstellerin hat einen Anspruch auf Gutschrift der missbräuchlich veranlassten Kontobelastungen.

Wenn es an einem vom Kunden autorisierten Karteneinsatz fehlt, besteht nach § 676 u Absatz 1 Satz 1 BGB kein Aufwendungsersatzanspruch der Bank (§§ 670, 675 Absatz 1, § 676 f BGB). Die Antragstellerin hat die streitigen Verfügungen nicht autorisiert. Die ihr abgenötigte PIN-Eingabe diente einem Umsatz, der überhaupt nicht getätigt wurde. Die PIN-Eingabe wurde vielmehr manipulativ dafür genutzt, ohne Wissen und Wollen der Antragstellerin Geldabhebungen zu tätigen.

Die Antragstellerin hätte bei dieser Sachlage allerdings dann keinen Anspruch auf eine Wiedergutschrift des ihrem Konto belasteten Betrags, wenn dem ein deckungsgleicher Ersatzanspruch der Bank (§§ 280, 675 v Absatz 3 BGB) gegenüberstünde. Die Antragstellerin würde nur dann selbst für den durch die missbräuchliche Verwendung der Karte entstandenen Schaden haften, wenn dies auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung der ihr obliegenden Pflichten beruhte (§ 675 v Absatz 3 Nr. 2 BGB).

Eine solche Pflichtverletzung liegt hier nicht vor. Zugunsten der Bank kann zwar in den Fällen, in denen unter Verwendung der zutreffenden Prüfnummer Umsätze getätigt wurden, der Beweis des ersten Anscheins dafür sprechen, dass entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder dass ein Dritter von der Geheimnummer nur deswegen Kenntnis erlangen konnte, weil diese gemeinsam mit der Karte verwahrt wurde