

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

## 43

(vergleiche BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10, juris; Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, juris; Beschluss vom 6. Juli 2010 – XI ZR 224/09, juris). In solchen Fällen scheidet eine Guttschrift zugunsten des Kunden aus.

Dieser Anscheinsbeweis ist jedoch hier schon nach dem unstreitigen Sachverhalt entkräftet. Es liegt ein Alternativgeschehen vor, das gänzlich außerhalb der von der Rechtsprechung zum Anscheinsbeweis entwickelten Grundsätze und der insoweit einschlägigen Sachverhalte liegt. Die Antragstellerin ist offensichtlich Opfer einer dreisten Inszenierung geworden, bei der sie ein falscher Polizist dazu veranlasste, ein Ticket für das Stadion zu kaufen. Nach der Darstellung der Antragstellerin geschah dies im Zusammenwirken mit einer weiteren Person, die wohl die Manipulation des Automaten vornahm.

Dass die Antragstellerin in diesem Zusammenhang sorgfaltswidrig gehandelt hätte, wobei nach § 675 v Absatz 3 Nr. 2 BGB und auch nach den AGB der Bank nur Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit ausreichen (Ziff. 14.1), kann ausgeschlossen werden. Die Antragstellerin wurde in Südafrika in einem ihr nicht vertrauten Umfeld und in einer schwer überschaubaren Situation von einem vermeintlichen Amtsträger bedrängt. Es begründet nicht den Tatbestand grober Fahrlässigkeit, wenn die Antragstellerin in dem gegebenen Zusammenhang von dem erforderlichen Kauf eines Tickets ausging und dem Drängen des vermeintlichen Polizisten nachgab.

Grob fahrlässig hat die Antragstellerin auch nicht bei der Meldung des Missbrauchs gehandelt. Der in den AGB verwendete Begriff der gebotenen Unverzüglichkeit einer Meldung wird in § 121 BGB dahingehend definiert, dass darunter ein Handeln „ohne schuldhaftes Zögern“ zu verstehen ist. Dies umschreibt jedenfalls einen längeren Zeitraum als „sofort“. Der Betreffende hat eine Überlegungsfrist, deren Länge von der vorgegebenen Situation und von der Schwierigkeit der zu treffenden Entscheidung abhängt. Mit dieser Maßgabe hat die Antragstellerin nicht schuldhaft zögerlich gehandelt.

Dass und in welcher Höhe überhaupt missbräuchliche Verfügungen vorgenommen worden waren, lag außerhalb der Kenntnis der Antragstellerin. Der ungewöhnliche Vorfall, der zur Einziehung der Karte führte, legte zwar einen entsprechenden

Verdacht nahe und veranlasste eine zeitnahe Kartensperrung. Der insoweit eingetretene Zeitablauf von zwei Stunden beinhaltet jedoch keine grobe Pflichtwidrigkeit. Die Antragstellerin hat anschaulich geschildert, dass sie sich zeitnah an Sicherheitspersonal gewendet hat und von diesem veranlasst wurde, auf die Polizei zu warten. Ihr war es – unwiderlegt – mangels Verbindung nicht möglich, sofort die Sperrnummer anzurufen, weshalb es zu einer gewissen Verzögerung kam. Im gegebenen Zusammenhang kommt hinzu, dass die missbräuchlichen Verfügungen ganz zeitnah im Anschluss an die PIN-Eingabe erfolgten. Dass ein früherer Sperranruf den Schaden in der gegebenen Situation noch verhindert hätte, ist nicht einmal feststellbar. Der Antragstellerin ist es auch nicht vorzuwerfen, dass sie aufgrund des Geschehens schockiert war und nicht gleichsam automatisch sofort das absolut Richtige unternahm. Grobe Fahrlässigkeit ist ihr insgesamt nicht anzulasten. Die Bank sollte wieder gutschreiben.

Oft verlangten die Antragsteller ordnungsgemäß autorisierte Zahlungen wieder rückgängig zu machen – meist weil der Zahlung ein nicht wirksames oder angefochtenes Rechtsgeschäft zugrunde lag. Der Streitschlichter klärte in diesen Fällen darüber auf, dass ein Kontoinhaber (Zahlungsdienstnutzer) einen bei der Bank (Zahlungsdienstleister) eingereichten Zahlungsauftrag nicht mehr widerrufen kann, wie der folgende Schlichtungsvorschlag F 13/19 zeigt:

*Der Antragsteller hat nach seiner zunächst unterbreiteten Darstellung am 12. März 2019 um 10:55 Uhr per E-Mail einen Auftrag für eine Auslandsüberweisung in US-Dollar nach China an die Bank übermittelt und diesen Auftrag um („Schlag genau“) 12:00 Uhr per Fax gegenüber der Bank wieder zurückgenommen. Zuletzt hat er vorgetragen, er habe die Transaktion definitiv binnen 30 Minuten fernmündlich storniert.*

*Die Bank konnte die Überweisung nicht mehr stoppen und hat das Konto des Antragstellers belastet, sodass Überziehungszinsen angefallen sind. Der Antragsteller akzeptiert dies nicht und vermisst eine genaue Dokumentation der Abläufe. Er verlangt zumindest in hälftigem Umfang die Wiedergutschrift der Kontobelastung und der angefallenen Zinsen. Die Bank tritt dem entgegen und macht geltend, dass ihr ein rechtzeitiger Rückruf der Überweisung nicht möglich gewesen sei und dass der*