



Arbeitsgruppe Identitätsschutz im Internet

[www.a-i3.org](http://www.a-i3.org)

## **Ombudsmann**

### **Außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden in der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe**

Berlin, 27. Oktober 2006

#### **Ombudsmannverfahren**

■■■■■■■■■■ ./. ■■■■■■■■■■ – D 29/06

#### **Schlichtungsvorschlag:**

Der Beschwerdeführer nimmt am online-banking teil. Nach seiner Schilderung wurde er im Mai 2006, als er Transaktionen durchführen wollte, nach Aufruf der Bankadresse „...“ auf eine Seite eines „Internet-Betrügers“ gelenkt, die der Bankseite täuschend ähnlich gesehen haben soll. Er wurde aufgefordert, vier Transaktionsnummern und seine PIN einzugeben, was er befolgte. Mit Hilfe dieser Daten wurden am 16. Juni 2006 von seinem Konto 8.500 € abverfügt. Er nimmt die Bank auf Ersatz eines Schadens in Anspruch, den er auf 3.500 € beziffert, weil ihm am selben Tag eine Gutschrift von einem ihm nicht bekannten Absender über 5.000 € zugegangen ist; der Betrag ist bisher nicht zurückverlangt worden.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Zunächst einmal ist auffällig, daß der Beschwerdeführer durch Verrechnung von Gutschrift und Abverfügung seinen Schaden auf 3.500 € beziffert und damit einen Zusammenhang zwischen den beiden Buchungen herstellt. Wenn ihm der Betrag von 5.000 € nicht zusteht, es sich also entgegen der Vermutung der Bank nicht um einen Geldwäschevorgang handelt, muß er den Betrag an den Absender zurückzahlen. Der Schaden wäre also auf 8.500 € zu beziffern. Hängen aber die beiden Vorgänge zusammen, wird der Beschwerdeführer in Erklärungsnot kommen.

Nach den Angaben des Beschwerdeführers handelt es sich nicht um einen „klassischen“ Phishing-Vorfall. Ihm ist keine e-mail zugegangen, durch die er veranlaßt wurde, Zugangsdaten preiszugeben. Da er bei Aufruf der Bankseite auf die gefälschte Seite des Täters gelenkt worden sein will, geht es vorliegend um einen Fall des Pharming. Diese Variante des Internet-Mißbrauchs mag grundsätzlich im Einzelfall die Annahme rechtfertigen, daß den Bankkunden kein Verschulden trifft. Davon kann aber dann keine Rede mehr sein, wenn der Kunde eine Aufforderung, gleich vier Transaktionsnummern einzugeben, ohne überhaupt dabei eine Transaktion vorzunehmen, befolgt und gleich seine PIN noch dazu mitteilt. Keine Bank verlangt von ihrem online-Kunden derartig unsinnige Aktionen. Ein online-Kunde muß durch die allgemeine Diskussion über den Mißbrauch im online-banking in allen Medien und durch die Hinweise der Banken genügend sensibilisiert sein, daß er seine Zugangsdaten mit Sorgfalt einsetzt.

Dadurch, daß der Beschwerdeführer seine Zugangsdaten leichtfertig preisgegeben hat, hat er schuldhaft den Schaden verursacht. Den Ersatzanspruch der Bank konnte diese durch Belastung des Kontos des Beschwerdeführers geltend machen. Der Beschwerdeführer behauptet, daß er durch Mitteilung an eine Mitarbeiterin der Bank über die von ihm verlangte Weitergabe der Transaktionsnummern versucht habe, den Schaden abzuwenden. Damit macht er geltend, daß nunmehr die Bank es in der Hand gehabt hätte, die erst über zwei Wochen später durchgeführte mißbräuchliche Transaktion zu verhindern. Die Bank bestreitet indessen die vom Beschwerdeführer behauptete Mitteilung. Da der Beschwerdeführer für seine Behauptung die Beweislast trägt, ihm aber für diesen Beweis keine Beweismittel zur Verfügung stehen, kann die Beschwerde keinen Erfolg haben.