



Arbeitsgruppe Identitätsschutz im Internet

www.a-i3.org

Ombudsmann

Außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden in der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

27. Oktober 2006

Ombudsmannverfahren

X-GmbH./ X-Bank eG – K 73/06

Schlichtungsvorschlag:

Von dem bei der beteiligten Bank geführten Konto der Beschwerdeführerin wurde am 7. März 2006 ein Betrag von 4.800 € abverfügt, was erst am 5. April 2006 bemerkt und der Bank als missbräuchliche Verfügung gemeldet wurde. Diese Verfügung unter Benutzung von PIN und TAN sei – so die Beschwerdeführerin – von ihr nicht veranlasst worden und müsse von „Trojanern“ verursacht worden sein.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Der Geschäftsführer der Beschwerdeführerin behauptet, nur er nehme im online-banking Transaktionen vor, habe niemandem Zugangsdaten zur Verfügung gestellt und sei auch am Tag der Ausführung der Verfügung bei einem Kunden gewesen, habe also die Verfügung selbst nicht ausführen können. Wenn das alles so ist, kann es zu einer missbräuchlichen Überweisung gar nicht gekommen sein. Auch ein „Trojaner“ kann ohne Eingabe von PIN und TAN nicht tätig werden. Wenn aber am Verfügungstag keine Transaktion veranlasst worden ist (dazu wird nichts weiter vorgetragen), kann an dem Vortrag einiges nicht stimmen. Ist aber eine Transaktion veranlasst worden, die von einem „Trojaner“ umgeleitet worden ist, so muss diejenige Transaktion, die mit Eingabe von PIN und TAN durchgeführt werden sollte, nicht ausgeführt worden sein (auch dazu fehlt jeder Vortrag). Da somit nicht festgestellt werden kann, dass die als missbräuchlich gemeldete Transaktion auf einer sog. Pharming-Attacke beruht, spricht der erste Anschein (vgl. dazu z.B. Gößmann/Weber, Recht des Zahlungsverkehrs, 4. Aufl., S. 304; Borges NJW 2005, 3313, 3316) dafür, dass die Verfügung entweder von der

Beschwerdeführerin selbst vorgenommen oder dass mit PIN und TAN in sorgfaltswidriger Weise umgegangen worden ist. In beiden Fällen steht der Bank ein Anspruch (entweder Aufwendungs- oder Ersatzanspruch) zu, in dessen Höhe sie das Konto der Beschwerdeführerin belasten konnte.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Arbeitsgruppe Identitätsschutz im Internet – www.a-i3.org