



Finanzdienstleistungsreferate der
Verbraucherzentralen
Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen,
Hamburg, Hessen, Mecklenburg-
Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen,
Sachsen-Anhalt, Thüringen,
Nachrichtlich: Arbeitsgemeinschaft der
Verbraucherverbände

24. Januar 1996

IFF-Leistungen im Rahmen des Service-Vertrages

Infobrief 08/96

Telefonbanking - rechtliche Risiken

Schnurlose analoge Telefone und analoge Handys können ohne technische Schwierigkeiten abgehört werden. Dazu bedarf es lediglich eines sogenannten "scanners", der für wenige hundert Mark käuflich zu erwerben ist. Schätzungsweise sind in Deutschland etwa 800.000 dieser scanner verkauft. Die Möglichkeit, daß ein mit einem analogen Funktelefon geführtes Telefonat vom Nachbarn abgehört wird, ist daher nicht unwahrscheinlich. Mittlerweile nutzen etwa 10 Mio. Bankkunden die Bequemlichkeit des Telefonbanking. Die Risiken, daß sie bei ihren Transaktionen abgehört werden und der Abhörende mit den entsprechenden Mißbrauch betreibt, steigen.

Rechtliche Situation

Die rechtliche Situation ist gegenwärtig davon geprägt, daß die Haftung für eine mißbräuchliche Verwendung des Telefonkontos häufig einseitig auf den Kunden abgewälzt wird. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Kunde durch sein Verhalten dazu beigetragen hat, daß ein Mißbrauch stattfinden konnte, oder daß er sich entsprechend sorgfältig verhalten hat, um Mißbräuchen entgegenzuwirken. Verbunden mit einer weit verbreiteten Nutzung schnurloser analoger Telefone stellt damit ein Telefonkonto ein mißbrauchsanfälliges Produkt dar, bei dem die Haftung für Mißbräuche oftmals verschuldensunabhängig dem Kunden übertragen wird.

Gegenargumente

Solche Haftungsregelungen sind nach unserer Auffassung (eine Rechtsprechung gibt es noch nicht) unwirksam. Nach §9 AGBG ist eine Bestimmung in allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, wenn sie den Kunden unangemessen benachteiligt.

Direktor
burg

Prof. Dr. Udo Reifner

Große Bleichen 23

D-20354 Hamburg

Telefon: 040/35710783, Fax: 040/35710815

e- mail: CompuServe 100451,2326
<http://rzsun02.rz.uni-hamburg.de/~hwp/iff>

Postbank Ham-

burg
BLZ 200 100 20
Kto.Nr. 584 955-

ligt. Benachteiligungen des Kunden liegen hier u.a. darin, daß den Kunden eine verschuldensunabhängige Haftung trifft. Es ist aber ein wesentlicher Grundgedanke der gesetzlichen Regelung von §9 Abs. 2 Nr. 1 AGBG, daß eine Verpflichtung zum Schadensersatz regelmäßig nur bei schuldhaftem Verhalten besteht (BGH NJW 1991, 1886 [1887]). Wenn der Kunde also alle ihm zumutbaren Vorkehrungen gegen einen Mißbrauch getroffen hat und ihm ein Verschuldensvorwurf nicht gemacht werden kann, widerspricht eine Haftung des Kunden auch für diese Fälle der gesetzlichen Regelung aus §9 AGBG.

Des weiteren ist zu berücksichtigen, daß die Mißbrauchsanfälligkeit des Telefonkontos nicht in der Sphäre des Kunden liegt. Ein Grundsatz des Schadensersatzrechts besagt, daß auf den einen Vertragsteil nicht die Risiken abgewälzt werden dürfen, die ihre Ursache ausschließlich in der Sphäre des anderen haben und auf die der erstere keinen Einfluß hat (BGH NJW 1991, 1886 [1888]).

Hier hätte der Anbieter des Telefonkontos es in der Hand, geeignete Sicherungsmaßnahmen zu treffen, um Mißbräuchen entgegenzuwirken. Ein simpler Rückruf auf einer vom Kunden vorgegebenen Referenztelefonnummer wäre dabei nicht unverhältnismäßig und doch zweckmäßig. Dagegen kann jedenfalls nicht sprechen, daß der Anbieter hier unverhältnismäßigen Aufwand betreiben müßte. Ein Interesse des Anbieters an der Rationalisierung rechtfertigt es jedenfalls nicht, den Kunden undifferenziert und unbeschränkt für alle möglichen Mißbrauchsfälle eintreten zu lassen (BGH NJW 1991, 1886 [1888]).

Hier wären daher einerseits derartige Haftungsregelungen für unwirksam zu erklären, andererseits könnten die Haftungsregelungen - wie bei den Kreditkarten - die Haftung des Kunden auf einen Höchstbetrag (z.B. 100,- DM) beschränken.

Die Banken müssen im Rahmen ihrer Aufklärungspflicht darauf hinweisen, daß Handys und schnurlose Telefone beim Telefonbanking nicht zugelassen sind. Nur wenn sie dies in den AGB verankern und damit werben, wird der Kunde haftbar, wenn er es trotzdem benutzt. Zeigt sich eine unberechtigte Buchung, so wird der Kunde nach der augenblicklichen Rechtslage wohl von der Schuld befreit, wenn er darlegt, daß es durch ein schnurloses Telefon erfolgte und die Bank deren Gebrauch nicht ausgeschlossen hatte. Es trifft ihn allerdings eine Mitrestschuld, wenn er vom Risiko positiv wußte und es in Kauf nahm.

Beratungsstandpunkte

- a) Hat sich noch kein Schaden verwirklicht oder will sich der Kunde lediglich informieren,
 1. Die Bank gezielt nach den von ihr getroffenen Sicherheitsvorkehrungen fragen,
 2. Sind diese unzureichend, sich selbst fragen, ob man eine unsichere Bankverbindung braucht,
 3. Nach Alternativen fragen (PC-banking, wer einen PC besitzt) oder andere Bank aufsuchen, notfalls abhörsicheres Telefon (digital) anschaffen
- b) Ist ein Schaden eingetreten,
 1. Versuchen die Buchung zu stornieren (Fristen!)
 2. Versuch einer außergerichtlichen Einigung mit der Bank über eine angemessene Schadensverteilung
 3. ggf. Klage erheben, wenn die erfolgeversprechende Aussichten bestehen.