

02. März 2000/UK

Infobrief 08/00

Direkt-Banking; Zugangsprobleme; Verbraucherfragen

Sachverhalt

Gerade in den letzten Wochen standen Direktbanken in Verbindung mit Überlastungsproblemen stark in der öffentlichen Kritik. Immer mehr Verbraucher drängen ins Internet Banking, vor allem um hier im Direkt Brokerage an den Segnungen des Börsenbooms teilzuhaben. Abgesehen von der Frage nach der technischen Zuverlässigkeit, die ohnehin nur mit einem „100% Sicherheit gibt's im Internet nicht, aber Probleme gab es da auch noch nicht“ beantwortet werden kann, sind weder die Verbraucher noch die Verbraucherschützer besonders für die Risiken dieser Geschäfte sensibilisiert. Wer möchte auch schon als „Technikfeind“ dastehen? Sollte der Börsenboom sich als „Blase“ entpuppen, die in absehbarer Zeit platzt, kann das ganz anders aussehen und ist dann aber auch zu spät, für all die, die ohne Beratung über das Internet beim Spiel mit spekulativen Anlagen sich mit ihrem gesamten Vermögen „verzockt“ haben.

Die folgenden Punkte wollen hier jenseits einer tiefeschürfenden Erörterung erste Diskussionsaspekte und Standpunkte zu einigen gegenwärtigen und einigen grundsätzlichen Problemen dieser Vertriebsform vermitteln.

Stellungnahme

Zur Terminologie

In der allgemeinen terminologischen Verwirrung, kann man folgende Formen des Direkt-Banking unterscheiden:

- Das **Home-Banking** der Filialbanken, also die Möglichkeit im Internet oder online Geschäfte bei seiner Filialbank zu tätigen
- Das **Direkt-Banking** als Oberbegriff für alle Bankgeschäfte, die nicht über eine Filialen angeboten, sondern bei denen nur der Zugang über Internet, Telefon oder Fax und Brief eröffnet ist. Bis auf wenige Ausnahmen gibt es hier bei den Direktbanken auch kein Beratungsangebot. In dieser Gruppe gibt es
 - **Internet-Banking**, also (alle) Bankgeschäfte im Internet

- **BTX(„t-online“-)Banking**, alle Bankgeschäfte im Netz der Telekom auf PC
- **Direkt Brokerage**, also Wertpapierhandel im Direktvertrieb, wird auch bezeichnet als
- **Discount Brokerage**, womit auf die günstigeren Gebühren, aber auch auf die fehlende Beratung hingewiesen wird und sofern nur im Internet angeboten als
- **Internet-Brokerage**, also Wertpapierhandel im Internet

All diese Begriffe haben Überschneidungen und auch noch keine festen Definitionen. Ihre Beschreibung dient aber der Orientierung.

Hat der Kunde einen Schadensersatzanspruch gegen seine Direktbank, wenn die Bank gar nicht erreichbar ist (Telefone überlastet, Internetserver ausgefallen. etc.)?

Die Rechtslage ist hier unsicher. Grundsätzlich ist es das Problem des Kunden, wenn er seine Direktbank nicht „direkt“ erreichen kann. Anders kann es allerdings dann aussehen, wenn die Bank **dauerhaft** nicht in der Lage ist, ihren Kunden wegen eigener Organisationsmängel die Kontaktaufnahme zu ermöglichen. Hier kommt eine Vertragsverletzung in Betracht, da die Bank in Wirklichkeit nicht das bietet, was Sie eigentlich auszeichnen soll: den direkten Zugang. In jedem Fall aber muss eine Direktbank **mehrere Zugangswege** eröffnen, also Internet und e-mail, Telefon, Fax und Brief. Kommt es hier zu Störungen muss die Bank nachweisen, dass Sie auf dem **Stand der Technik und Organisation** war und schnellstmöglich die Störung beseitigt. Zumindest aber muss eine Bank ihre Kunden **auf die Störung, ihre Ursache und anderer Kommunikationswege hinweisen**: wenn etwa im Internet-Banking lediglich die Mitteilung kommt „keine Verbindung“ weiß der Kunde nicht, ob es an seinem PC an der Leitung oder an der Bank liegt. Es trifft sie also eine **Aufklärungspflicht**.

Darüber hinaus kann man auch daran denken, ob eine Direktbank, die mit ihrer Schnelligkeit wirbt, aber erst nach Tagen zu erreichen ist, sich nicht wegen irreführender Werbung wettbewerbswidrig verhält.

Insgesamt liegt hier aber das Problem für die Banken weniger im rechtlichen Schadensersatz, sondern vielmehr in den verheerenden Imageproblemen und dem Vertrauensverlust der Kunden.

In den **USA** haben die Direktbanken auf solche Probleme mit erheblichen Ausgleichszahlungen für geschädigte Anleger reagiert - nicht zuletzt um die Prozesse und den damit einhergehenden Auswirkungen auf das Marketing des Direktbankengeschäftes zu vermeiden. Hier werden zudem bereits erste Forderungen nach einer „typisch amerikanischen“ Lösung des Problem laut: den Erlass gesetzlicher Vorschriften, die das Budget für die technologische Entwicklung dem der Werbung angleichen. Derzeit werden im umkämpften Markt der Direktbanken viele Kunden anlockt, die dann aber nicht so wie versprochen bedient werden können.

Das Direkt- und insbesondere Internet-Banking ersetzt vielfach nur alte Probleme durch neue. Waren es früher die ungünstigen Öffnungszeiten oder die langen Warteschlangen am Schalter, die aus Verbrauchersicht zu Problemen führten, so sind es heute überlastete Telefonleitungen, Softwareprobleme oder Unzuverlässigkeiten bei der eingesetzten Technik. Das Direktbankengeschäft hat eben für den Kunden nicht

nur Vorteile sondern auch Nachteile, die er mit dem Verzicht auf seine Filialbank aber grundsätzlich in Kauf nehmen muss.

Was kann der Kunde in diesem Fall tun?

Ganz praktisch ist ihm zu raten z.B. nicht zu schnell aus der telefonischen Warteschleife auszusteigen, weil man bei jedem Anruf natürlich wieder von vorne anfangen muss. Das bedeutet allerdings einen z.T. erheblichen Aufwand an Zeit, Nerven und Kosten, ist jedoch der „Preis“ den der Kunde im Direktbankengeschäft zahlen muss. Schließlich geht es auf Seite der Banken beim Direkt-Banking um Einsparungen und Rationalisierungen im serviceorientierten, aber teuren Filialgeschäft. Mit anderen Worten erledigt hier der Kunde die Arbeit der Bank.

Er sollte in jedem Falle auch versuchen die anderen Kommunikationsmittel zu nutzen.

In den Fällen, in denen ein nennenswerter Schaden entstanden ist, sollte der Kunde das Gespräch mit der Bank suchen und gegebenenfalls eine Schlichtungsstelle anrufen. Hier gibt es den „Ombudsmann“ der Banken, aber auch neue Versuche, Schlichtungsverfahren für das Internet im Internet anzubieten (www.cybercourt.org).

Die Erfahrungen zeigen, dass Banken hier zur Vermeidung von Imageschäden zu einer Einigung prinzipiell bereit sind.

In jedem Fall kann sich der Kunde auch bei Bundesaufsichtsamt für den Wertpapierhandel beschweren. Allerdings haben die keine rechtliche Handhabe, dem einzelnen Verbraucher abzuhelpen. Das hat aber z.B. jüngst auf solche Beschwerden reagiert und sieben Direktbanken ermahnt, die technischen Voraussetzungen zum ordentlichen Geschäftsbetrieb gem. § 33 WpHG bereit zu halten.

Welche Recht hat der Kunde, wenn seine Order angenommen, aber wegen technischer Probleme erst verspätet ausgeführt wird?

In diesem Fall hat der Kunde einen Anspruch auf Ersatz des ihm (z.B. durch Kursverlust) entstandenen Schadens. Die Bank muss nämlich im Interesse des Kunden den Auftrag möglichst schnell ausführen. Kommt es dazu wegen technischer Mängel in ihrem Organisationsbereich nicht, haftet die Bank.

Die Bank ist vor allem dazu verpflichtet den Kunde zumindest unverzüglich nach seiner Order darauf hinzuweisen, dass wegen technischer oder organisatorischer Probleme die Ausführung seines Auftrages nicht möglich ist. In keinem Fall darf erst nach Tagen die Order ausgeführt werden.

Was kann der Kunde tun, um dennoch die Risiken einer verspäteten Order zu minimieren?

Der Kunde sollte – und das gilt generell - in aller Regel nur limitierte Ordern erteilen. Sonst kann es ihm bei stark schwankenden Aktienwerten passieren, dass bei höchstem Kursstand gekauft wird und er im schlimmsten Fall sogar bei Überziehung seines Kontos vor einem Schuldenberg steht.

Die Banken sollte hier auch im eigenen Interesse technische Vorkehrungen treffen, die solche Fälle vermeiden helfen. So sollte etwa die Voreinstellung im Orderformular im Internet auf „limitierte Order“ lauten, die der Kunde dann also erst bewusst „umklicken“ müsste in „unlimitierte Order“.

Kann eine Direktbank jegliche Beratung ausschließen?

Zu dieser Frage hat es einige Urteile gegeben. Das LG Köln (WM 1997, 1479) hat eine Klausel in den AGB für unwirksam erklärt, die pauschal „jede Form der Beratung“ ausgeschlossen hat. Hier kann für den Kunden der Eindruck entstehen, dass die Direktbank ihn noch nicht einmal richtig informieren müsste. Dem ist aber nicht so. Auch eine Direktbank hat Mindestinformationspflichten und diese müssen richtig und vollständig sein.

Anders ist es mit einer echten „Beratung“. Der BGH (ZBB 1999, 381 und im Volltext unter www.money-advice.de) hat hierzu vor kurzem entschieden, dass eine Direktbank dann nicht zur Beratung verpflichtet ist, wenn sie dem Kunden die notwendigen Standardinformationen verschafft hat und dieser von sich aus unter bewusstem Verzicht auf eine Beratung spekulative Geschäfte tätigt. Allerdings bedeutet diese Entscheidung noch nicht, dass auch Direktbanken im Einzelfall zu weiteren Informationen über konkrete Risiken der Anlage nicht verpflichtet wären.

In dem **Verzicht auf eine Beratung liegt der größte Nachteil** des Direktbankengeschäfts für den Kunden. Die Gefahren werden hier häufig unterschätzt. Das kann in Zeiten boomender Aktienmärkte gut gehen, aber das wird nicht immer so bleiben. Auch Direktbanken müssen zwar umfassend und richtig informieren. Alle Information aber ersetzt die gute Beratung nicht, die eben aus mehr als nur schriftlicher Information besteht.

Hat ein als vorsichtiger Anleger eingestuft Kunde Anspruch auf Schadensersatz, wenn er hochriskante Anlagegeschäfte über seine Direktbank tätigt und dabei Verluste macht?

Hier kommt eine Haftung der Bank durchaus in Frage, anderenfalls würden die Informationspflichten aus dem Wertpapierhandelsgesetz, nach denen ja die Erfahrung des Anlegers und sein Anlageziel erfragt werden soll, leer laufen. Wenn nicht sogar eine Sperre des Kunden für solche Geschäfte erforderlich ist, so muss doch zumindest eine zusätzliche Information erfolgen, dass der Kunde mit dem gewünschten Geschäft über seine „Risikoklasse“ hinausgeht. Wird die Order einfach ausgeführt, verstößt die Bank gegen ihre Hinweis- und Warnpflichten und macht sich haftbar für den entstandenen Schaden. Allerdings wird hier regelmäßig der Kunde einen Teil des Schadens selbst tragen müssen, da ihn ein Mitverschulden trifft.

Wohl ganz auf dem Schaden hängen bleiben wird der Kunde, wenn er bei der Feststellung seiner **Risikoklasse falsche Angaben** gemacht hat, um alle Geschäfte tätigen zu können. Dann kann er sich im Nachhinein nicht auf seine Unterfahrenheit berufen.

Eine Ausnahme kann wieder gegeben sein, wenn auch eine Direktbank aufgrund der ihr vorliegenden Kundendaten mit einer rein technischen und automatisierbaren Datenüberprüfung hätte erkennen können, dass z.B. ein 19-jähriger noch gar keine langjährige Erfahrung haben kann. Hier müsste die Bank vor Abschluss hochspekulativer Geschäfte zumindest noch einmal nachfragen – und sei es auch in standardisierter Form.

Sollte man als Kunde ganz auf Direktbanken setzen?

Wie die in letzter Zeit gehäuft auftretenden Störungen zeigen, ist das **Direkt-Banking nicht so unproblematisch, wie die Werbung suggeriert**. Im „Sekundentakt“ ist manchmal gar nichts möglich. Besonders schwierig wird das in den Fällen, wo man dringend an sein Geld herankommen muss. Es empfiehlt sich also immer

auch noch ein Konto bei einer Filialbank zu unterhalten. Das Direkt-Banking bietet manche Vorteile, hat aber eben auch gravierende Nachteile für den Kunden. Im übrigen darf man nicht vergessen, dass durch Direkt- und vor allem Internet-Banking **Kundengruppen vom Zugang zu Finanzdienstleistungen ausgeschlossen** werden. Alle Formen des Direkt-Banking stellen hohe Anforderungen an den Verbraucher. Er muss, vor allem beim Internet Banking, nicht nur die notwendigen Geräte und Technologien bereithalten, sondern auch erhebliche Kenntnisse mitbringen (Technik, Bildung, Sprache). Diese Voraussetzungen sind in vielen Kundengruppen (Ältere, sozial Schwache, Ausländer mit schlechten Deutschkenntnissen etc.) nicht erfüllt, so daß diese bei der Entwicklung außen vor bleiben.

Wertpapierhandel im Direkt-Banking hat nach all dem Vorteile, aber auch Nachteile: Der Kunde ist tatsächlich (abgesehen von den technischen Schwierigkeiten) „direkter“ am Markt und kann **ohne den Umweg** zu seiner Filiale frei auswählen, was er möchte und zeitnah das Geschäft abschließen. Darüber hinaus sind in aller Regel die **Bankgebühren deutlich niedriger**.

Die günstigen Gebühren erkaufte sich jedoch der Kunde mit einem Verzicht mit einem unter Umständen riskanten **Verzicht auf Beratung**. Schließlich darf man auch bei allen günstigen Bankgebühren der Direktbanken nicht außer acht lassen, dass neben den Belastungen mit den angesprochenen Störungen auch das Direkt Banking **unter Umständen mit erheblichen Kosten für Telefon oder Internet** verbunden ist.