

Abteilung Zahlungsverkehr/Schadensbearbeitung

Sachbearbeiter: Assessor jur. Thomas Krüger

Telefon: 030-869869-4421

Herrn

Peter Mayer

Lietzenburger Straße 74, 10719 Berlin

Ihr Zeichen: E-Mail vom 28.05.2025

Unser Zeichen: SB-2025/KR-44782

Kundennummer: 478-239-561

Datum: 2. Juni 2025

Betreff: Ihre Schadensmeldung vom 28.05.2025; Girokonto IBAN DE89 1005 0000 0478 2395 42

hier: Ablehnung der Erstattungsansprüche

Sehr geehrter Herr Mayer,

wir beziehen uns auf Ihre elektronische Mitteilung vom 28.05.2025 betreffend nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf vorbezeichnetem Zahlungskonto.

Nach eingehender Prüfung des Sachverhalts unter Berücksichtigung der technischen Protokolldaten sowie der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen müssen wir Ihre Erstattungsansprüche zurückweisen.

I. Sachverhalt

Nach Ihrer Darstellung haben Sie am 28.05.2025 telefonisch eine mittels pushTAN-Verfahren generierte Transaktionsnummer an einen vermeintlichen Mitarbeiter unseres Hauses übermittelt. In der Folge wurden diverse Zahlungsvorgänge über Ihr Konto abgewickelt.

II. Rechtliche Würdigung

Gemäß § 675j Abs. 1 S. 1 BGB ist für die Autorisierung eines Zahlungsvorgangs erforderlich, dass der Zahler gegenüber dem Zahlungsdienstleister die Zustimmung zur Ausführung erteilt. Diese Zustimmung erfolgt im Rahmen des zwischen Ihnen und unserem Haus vereinbarten pushTAN-Verfahrens durch Eingabe der generierten TAN.

Die streitgegenständlichen Zahlungsvorgänge wurden ordnungsgemäß unter Verwendung einer gültigen, von Ihrem registrierten Endgerät generierten TAN autorisiert. Die technische Authentifizierung erfolgte korrekt gemäß Art. 4 Nr. 30 i.V.m. Art. 97 der Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD2) unter Anwendung der starken Kundenauthentifizierung.

Nach § 675v Abs. 2 BGB trifft den Zahler die Haftung für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge in voller Höhe, wenn er diese durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten ermöglicht hat. Insbesondere liegt grobe Fahrlässigkeit vor bei Verletzung der Pflichten aus § 675l BGB i.V.m. Ziffer 11.1 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Ziffer 3.2 der Sonderbedingungen für das pushTAN-Verfahren.

Die Weitergabe einer TAN an Dritte stellt eine evidente Verletzung der Sorgfaltspflichten dar. In Ziffer 3.2 der Sonderbedingungen heißt es ausdrücklich: „Der Kunde darf die TAN keinem Dritten mitteilen

oder sonst zugänglich machen.“ Ferner wurden Sie mehrfach, zuletzt mit Schreiben vom 15.01.2025, über aktuelle Phishing-Methoden informiert mit dem ausdrücklichen Hinweis, dass Mitarbeiter der Sparkasse niemals telefonisch nach TANs fragen.

Der Bundesgerichtshof hat in ständiger Rechtsprechung (vgl. BGH, Urt. v. 26.01.2016 – XI ZR 91/14; Urt. v. 29.11.2016 – XI ZR 429/15) judiziert, dass die Preisgabe von Authentifizierungselementen regelmäßig als grob fahrlässig zu qualifizieren ist.

III. Ergebnis

Eine Erstattungspflicht unsererseits gemäß § 675u BGB scheidet aus. Sie haben durch die Weitergabe der TAN grob fahrlässig gehandelt und tragen daher den entstandenen Schaden in vollem Umfang selbst (§ 675v Abs. 2 BGB).

Ergänzend weisen wir darauf hin, dass die Rückbuchung der autorisierten Lastschriften aufgrund Kontoüberziehung nach § 675x Abs. 2 BGB erfolgte und insoweit rechtmäßig war.

Mit freundlichen Grüßen

Sparkasse Berlin

i.A. Assessor jur. Thomas Krüger
Abteilung Zahlungsverkehr

i.V. Sabine Hoffmann
Prokuristin · Leiterin Schadensbearbeitung

Hinweis: Gegen diese Entscheidung können Sie binnen 4 Wochen ab Zugang Beschwerde beim Ombudsmann des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes einlegen.