

Abteilung Zahlungsverkehr/Schadensbearbeitung
Direktor Dr. jur. Friedrich Steinberg
Telefon: 030-869869-4001

Herrn
Peter Mayer
Lietzenburger Straße 74, 10719 Berlin

Ihr Zeichen: E-Mail vom 03.06.2025
Unser Zeichen: SB-2025/ST-44782-2
Kundennummer: 478-239-561
Datum: 5. Juni 2025

Betreff: Ihre Beschwerde vom 03.06.2025; Bestätigung der Ablehnung

Bezug: Unser Schreiben vom 2. Juni 2025, Az. SB-2025/KR-44782

Sehr geehrter Herr Mayer,

Ihre erneute Eingabe vom 03.06.2025 wurde mir zur abschließenden Entscheidung vorgelegt. Nach nochmaliger eingehender Prüfung unter Würdigung Ihrer ergänzenden Ausführungen muss ich die Entscheidung meiner Fachabteilung vollumfänglich bestätigen.

I. Ergänzende Feststellungen zum Sachverhalt

Die forensische Analyse der Systemprotokolle ergab folgende Erkenntnisse:

- Die TAN-Generierung erfolgte am 28.05.2025 um 11:16:42 Uhr über Ihr registriertes Mobilgerät (iPhone 13, Geräte-ID bei uns hinterlegt).
- Der in der pushTAN-App angezeigte Text lautete vollständig: „Freigabe für Sicherheitssperre und Transaktionsfreigabe – Mehrere Vorgänge“. Dieser Text wird systemseitig bei Sammelaufträgen generiert.
- Die TAN wurde um 11:17:14 Uhr im Online-Banking-System eingegeben, IP-Adresse 185.220.XXX.XXX (Tor-Exit-Node).

II. Rechtliche Bewertung unter Berücksichtigung Ihrer Einwände

Zur behaupteten Unkenntnis über Call-ID-Spoofing:

Die Möglichkeit der Rufnummernmanipulation ist spätestens seit dem Inkrafttreten des § 66k TKG allgemein bekannt. Der BGH (Urt. v. 19.03.2019 – XI ZR 355/18) hat ausgeführt, dass von einem durchschnittlichen Bankkunden im digitalen Zahlungsverkehr ein Mindestmaß an Sensibilisierung für Betrugsmaschen erwartet werden kann. Ihre berufliche Tätigkeit im Rechtsbereich lässt sogar ein überdurchschnittliches Problembewusstsein erwarten.

Zur Informationspflicht:

Gemäß § 675d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 248 §§ 1-16 EGBGB haben wir unseren Informationspflichten vollumfänglich genügt. Die quartalsweisen Sicherheitshinweise (nachweislich zugestellt am 15.01.2025, 15.10.2024, 15.07.2024 und 15.04.2024) enthielten jeweils den prägnanten Warnhinweis: „Die Sparkasse wird Sie niemals telefonisch, per E-Mail oder SMS zur Eingabe von TANs, PINs oder

Passwörtern auffordern.“

Zum Vertrauenstatbestand:

Das OLG Frankfurt (Urt. v. 27.02.2020 – 17 U 42/19) hat klargestellt, dass allein die Anzeige einer bekannten Rufnummer keinen schützenswerten Vertrauenstatbestand begründet, wenn elementare Sicherheitsregeln missachtet werden. Die telefonische Weitergabe einer TAN stellt eine solche elementare Pflichtverletzung dar.

Zur Täuschungshandlung:

Zwar erkennen wir an, dass Sie Opfer einer elaborierten Täuschung wurden. Jedoch hat das OLG München (Urt. v. 14.01.2021 – 17 U 3651/20) judiziert, dass selbst bei sophistizierten Social-Engineering-Attacken die grobe Fahrlässigkeit nicht entfällt, wenn – wie hier – gegen eindeutige, mehrfach kommunizierte Sicherheitsanweisungen verstoßen wird.

Zur Formulierung in der pushTAN-App:

Der vollständige Text „Freigabe für Sicherheitssperre und Transaktionsfreigabe – Mehrere Vorgänge“ hätte bei pflichtgemäßer Sorgfalt (§ 276 Abs. 2 BGB) Anlass zu erhöhter Vorsicht geben müssen. Der Zusatz „Transaktionsfreigabe“ ist eindeutig.

III. Abschließende Bewertung

Die Haftungsverteilung des § 675v BGB folgt dem Prinzip der Risikosphären. Die Geheimhaltung der Authentifizierungselemente liegt in Ihrer alleinigen Risikosphäre. Durch die Preisgabe der TAN haben Sie die Ihnen obliegende Sorgfaltspflicht in einem Maße verletzt, das deutlich unter dem Verhalten eines durchschnittlich sorgfältigen Bankkunden liegt.

Eine Erstattungspflicht nach § 675u BGB scheidet daher definitiv aus. Auch Ansprüche aus § 280 Abs. 1 BGB wegen Verletzung von Schutzpflichten sind nicht gegeben, da unser Sicherheitssystem ordnungsgemäß funktioniert hat und die Transaktion technisch korrekt autorisiert wurde.

IV. Hinweise

Wir bedauern aufrichtig, dass Sie Opfer einer Straftat wurden, und haben den Sachverhalt unsererseits gemäß § 11 GwG an die Zentralstelle für Verdachtsmeldungen gemeldet.

Sie haben die Möglichkeit, binnen 4 Wochen ab Zugang dieses Schreibens ein Schlichtungsverfahren beim Ombudsmann der deutschen Sparkassen einzuleiten (www.dsgv.de/schlichtungsstelle).

Unabhängig davon können Sie zivilrechtliche Ansprüche gegen die derzeit unbekannten Täter geltend machen. Die Staatsanwaltschaft Berlin führt nach unserer Kenntnis entsprechende Ermittlungen.

Diese Entscheidung ist innerhalb unseres Hauses abschließend.

Mit freundlichen Grüßen

Sparkasse Berlin

Dr. jur. Friedrich Steinberg
Direktor · Leiter Recht und Compliance

Anlagen:

- Technisches Protokoll TAN-Verwendung (anonymisiert)
- Auszug Sonderbedingungen pushTAN-Verfahren
- Kopie Sicherheitshinweis vom 15.01.2025