



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Grobe Fahrlässigkeit – Notausgang für Banken

Auswertung eines Verbraucheraufrufs zum Umgang mit Betrugsopfern
im Zahlungsverkehr

21. April 2026

Inhalt

I. Verbraucherrelevanz.....	3
II. Zusammenfassung.....	4
III. Warum grobe Fahrlässigkeit?.....	4
IV. Ergebnisse des Verbraucheraufrufs.....	6
1. Anbietertaktiken	6
1.1 Pauschalschreiben	6
1.2 Fehlende Einzelfallwürdigung	7
1.3 Fehlerhafte logische Schlüsse	7
1.4 Verweigerung des Autorisierungsnachweises	8
1.5 Ausbleibende Erwägung der Erstattungspflicht	8
1.6 Verzögerungstaktik	9
2. Folgen für Betroffene.....	9
2.1 Hoher zeitlicher und kapazitärer Aufwand	10
2.2 Hoffnungslosigkeit.....	10
2.3 Annahme von Vergleichsangeboten	10
2.4 Probleme mit der Rechtsdurchsetzung.....	10
Impressum	13

I. Verbraucherrelevanz

Deutsche Zahlungsverkehrskonten gelten als lukrative Angriffsziele für Betrug.¹ Phishing-Nachrichten, betrügerische Internetseiten, Anrufe mit falschen Identitäten – täglich sind Verbraucher:innen in Deutschland derartigen Attacken ausgesetzt. Allein im Jahr 2025 summierten sich deren finanzielle Verluste durch Betrug auf 10,6 Milliarden Euro.² Die Beschwerdezahlen bei den Verbraucherzentralen zu Cyberkriminalität im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen (Probleme mit Phishing, Identitätsdiebstahl und nicht autorisierten Kontoabbuchungen) sind in den vergangenen Jahren kontinuierlich gestiegen. Allein im Jahr 2025 nahm die Anzahl in den ersten drei Quartalen im Vergleich zum Jahr 2024 um 46 Prozent zu.³ Beim Versuch, die gestohlenen Gelder zurück oder erstattet zu bekommen, laufen Geschädigte immer wieder gegen Mauern. Banken und Sparkassen werfen ihnen vor, grob fahrlässig gehandelt zu haben und verweigern eine Erstattung. Darum soll dieser Bericht Antworten auf folgende Fragen liefern: Warum gibt es diesen Vorwurf, wie wird er erhoben und welche Folgen hat er für Betroffene?

¹ European Banking Authority; European Central Bank: 2025 Report on Payment Fraud: EBA/REP/2025/40, 2025, S. 45, [online] <https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/2025-12/1709846a-84d9-47cf-86a0-b155efb34d66/EBA%20and%20ECB%20Report%20on%20Payment%20Fraud.pdf>.

² Global Anti-Scam Alliance: State of Scams in Germany. 2025 Report, 2025, S. 5, [online] <https://www.gasa.org/research>.

³ Das Beschwerdeniveau der ersten drei Quartale des Jahres 2025 lag im unteren vierstelligen Bereich. Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

II. Zusammenfassung

- Im Fall von betrügerischen Kontoabbuchungen stellt sich immer wieder die Frage der Haftung. Anbieter werfen den Betrugsopfern hierbei regelmäßig vor, grob fahrlässig gehandelt zu haben. Grob fahrlässiges Verhalten widerspricht gewissermaßen dem gesunden Menschenverstand, weil selbst ganz naheliegende Überlegungen nicht angestellt werden. Es stellt daher einen Ausnahmetatbestand dar. Dennoch werden Verbraucher:innen immer wieder mit diesem Vorwurf konfrontiert.
- Aus den Rückmeldungen eines Verbraucheraufrufs ging hervor, dass Anbieter regelmäßig bestimmte Taktiken nutzen, wenn sie grobe Fahrlässigkeit vorwerfen. Diese zielen aus Sicht der Verbraucherzentrale dahin,
 - Verbraucher:innen durch den Versand von Standardschreiben oder eine langsame Fallbearbeitung hinauszuziehen,
 - die konkreten Fallkonstellationen unzureichend zu würdigen oder Beweise durch falsche Schlussfolgerungen zu konstruieren,
 - ihren Pflichten hinsichtlich eines Nachweises der Autorisierung oder der Erstattung der Schadenssummen unzureichend nachzukommen.
- Ein Teil der Verbraucher:innen wird durch den Vorwurf der groben Fahrlässigkeit davon abgehalten, Ansprüche durchsetzen zu können, weil die Auseinandersetzung mit den Anbietern einen hohen Aufwand an Zeit und Kapazitäten erfordert, weil ein erfolgreiches Vorgehen aussichtslos erscheint oder weil Rechtsanwälte mit Verweis auf Risiko und Kosten eines Rechtsstreits von einer Klage abraten beziehungsweise sie wegen zu geringer Schadenssummen und Vergütungen ablehnen.
- Aufgrund einer uneinheitlichen Rechtsprechung in Kontobetrugsfällen können sich Verbraucher:innen ohne ein zusätzliches relevantes Kostenrisiko und ohne bestehende Rechtsschutzversicherung gegen die Anbietertaktiken kaum wehren. Schäden aus dem Kontobetrug müssen sie daher deutlich häufiger selbst tragen, als dies von der Rechtsordnung her vorgesehen ist.

III. Warum grobe Fahrlässigkeit?

Verbraucher:innen, die Opfer von Betrug im Zahlungsverkehr geworden sind, wird immer wieder vorgeworfen, grob fahrlässig gehandelt zu haben. Der zunächst etwas sperrige Begriff der groben Fahrlässigkeit bezeichnet eine zentrale Eigenschaft der Rechtsordnung. Grob fahrlässig zu handeln bedeutet, einen in objektiver Hinsicht schweren und in subjektiver Hinsicht schlechthin unentschuldbaren Verstoß gegen die erforderliche Sorgfalt zu begehen.⁴ Beispiele hierfür wären,

⁴ BGH, Urteil vom 26. Januar 2016, XI ZR 91/14

eine gut sichtbare rote Ampel zu überfahren oder ein gekipptes ungesichertes Fenster, wodurch ein Wohnungseinbruch erfolgt. Das heißt, die einfachsten und naheliegendsten Überlegungen werden bei einem derartigen Verstoß nicht angestellt, obwohl sie jeder Person unmittelbar einleuchten würden.⁵ Grob fahrlässiges Verhalten widerspricht gewissermaßen dem gesunden Menschenverstand und stellt daher einen Ausnahmetatbestand dar. Aus diesen Gründen werden in Vertragsbedingungen für derartige Fälle immer wieder Ausnahmeregelungen vorgesehen. So sieht etwa das Versicherungsvertragsgesetz vor, eine Leistung bei grober Fahrlässigkeit zu kürzen (§ 81 Abs. 2 VVG). Auch im Zahlungsverkehrsrecht besteht eine derartige Ausnahmeregelung.

Beim Zahlungsverkehrsbetrug werden Zahlungsvorgänge beauftragt, die durch Verbraucher:innen nicht autorisiert sind. In diesen Fällen definiert § 675u BGB, dass grundsätzlich der Zahlungsdienstleister haftet. Erfolgt der unautorisierte Zahlungsvorgang durch die Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Zahlungsinstruments oder durch seine sonstige missbräuchliche Verwendung, legt § 675v Abs. 1 BGB fest, dass der Zahlungsdienstleister dann vom Zahlenden – also von Verbraucher:innen – einen Schadensersatz von bis zu 50 Euro verlangen kann. Von dieser Regel werden in den Absätzen 2 und 3 Ausnahmen definiert, bei denen der Zahlende nicht haftet und auch kein Schadensersatz verlangt werden kann (§ 675v Abs. 2 BGB) oder bei denen der Zahlende für den gesamten Schaden haften muss (§ 675v Abs. 3 BGB). Den gesamten Schaden hat der Zahlende demnach nur dann zu tragen, wenn er selbst in betrügerischer Absicht gehandelt oder den Schaden selbst durch vorsätzliches beziehungsweise grob fahrlässiges Verhalten herbeigeführt hat.

Obwohl die vollumfängliche Haftung des Zahlenden also einen Ausnahmetatbestand darstellt, zeigt die Statistik der Europäischen Bankenaufsicht (EBA) und der Europäischen Zentralbank (EZB), dass Verbraucher:innen in Deutschland 89 Prozent der Schäden durch Überweisungsbetrug, der Betrugsart mit den höchsten Schadenssummen, selbst tragen müssen. Sogar bei Betrug per Lastschriftinzug, einem Zahlverfahren mit günstigen Verbraucherregeln, tragen deutsche Verbraucher:innen 80 Prozent der Schäden selbst.⁶ Der Ausnahmetatbestand scheint also eher der Regelfall zu sein. Dieses Missverhältnis liegt daran, dass Zahlungsdiensteanbieter den Verbraucher:innen immer wieder vorwerfen, grob fahrlässig gehandelt zu haben, wenn sie erfolgreich über Social Engineering-Techniken wie gefälschte Anrufe von Bankmitarbeiter:innen, nachgebaute falsche Bankwebseiten oder fingierte Nachrichten zu technischen Änderungen bei Authentisierungsinstrumenten angegriffen wurden. Obwohl der pauschale Vorwurf grober Fahrlässigkeit in diesen Fällen ungerechtfertigt ist⁷, führt er dazu, dass der gesetzlich vorgesehene Normalfall der Haftung durch den Zahlungsdiensteanbieter in das Gegenteil verkehrt wird. Wie hierbei vorgegangen wird und wodurch dieser Effekt auftritt, erkundete die Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands mittels eines Verbraucheraufrufs.

⁵ Vgl. BGH: „Unter grober Fahrlässigkeit wird im allgemeinen ein Handeln verstanden, bei dem die erforderliche Sorgfalt nach den gesamten Umständen in ungewöhnlich großem Maße verletzt worden ist und bei dem dasjenige unbeachtet geblieben ist, was im gegebenen Fall jedem hätte einleuchten müssen“ (BGH-Urteil vom 18. 6. 1980 - VIII ZR 119/79 NJW 1980, 2245, beck-online).

⁶ European Banking Authority; European Central Bank (2025) (wie Anm. 1), S. 37f.

⁷ Dies wurde repräsentativ erhoben und dargelegt in: Verbraucherzentrale Bundesverband: Bank oder Betrüger? Erhebung zur Erkennbarkeit von Betrug im digitalen Zahlungsverkehr, 2024, [online] https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-05/24-05-09%20Bericht_vzbv_Betrugserkennung.pdf.

IV. Ergebnisse des Verbraucheraufrufs

Über die Internetseite der Verbraucherzentralen waren Verbraucher:innen für ein halbes Jahr (21. Mai 2025 – 20. November 2025) aufgerufen, konkrete Fälle zu melden, bei denen ihnen ihr Zahlungsdiensteanbieter im Fall von betrügerischen Buchungen die Rückerstattung mit der Begründung verweigerte, grob fahrlässig gehandelt zu haben. Insgesamt gingen 133 Meldungen ein, von denen 15 entfernt wurden, weil kein Schaden auf den Zahlungskonten der Verbraucher:innen entstanden war, es sich um Mehrfachmeldungen handelte oder um unklare Kryptowährungskonstellationen. Die verbliebenen 118 Meldungen wurden danach selektiert, ob erkennbar der Vorwurf der groben Fahrlässigkeit erhoben wurde und die Meldungen somit sinnvoll bei der Auswertung berücksichtigt werden konnten. Im Ergebnis verblieben 100 Fälle, an denen Vorgehensweisen und Argumentationen der Anbieter sowie die Folgen für Verbraucher:innen nachvollzogen werden konnten. Die Ergebnisse des Verbraucheraufrufs decken sich mit Erkenntnissen aus Einzelfallschilderungen und -dokumentationen, mit denen sich Verbraucher:innen immer wieder ratsuchend an die Verbraucherzentralen wenden.⁸

1. Anbietertaktiken

1.1 Pauschalschreiben

Ein beliebtes Vorgehen scheint darin zu bestehen, als erste Reaktion auf den Wunsch nach Erstattung mit einer Art Standardschreiben die Haftung auf die Verbraucher:innen abzuschieben. Damit kommen Betroffene in Zugzwang und müssen unter Umständen Dinge nachweisen, die sie nicht nachweisen können (z. B. den Nachweis führen, etwas nicht getan zu haben). So erklärte eine Person, das Schreiben an die Bank „wurden nicht bzw. nur durch Standardschreiben beantwortet. Weil wir nicht nachweisen können, dass zu der Zeit kein Online-Zugang möglich war, haben wir dann aufgegeben.“⁹ Immer wieder berufen sich Anbieter in diesem ersten Standardschreiben auf eine technisch korrekte Ausführung. Überweisungen wurden demnach „regulär erfasst und störungsfrei abgewickelt. Sie wurden ordnungsgemäß mittels Zwei-Faktor-Authentifizierung über die Banking-App freigegeben.“ Dies wird immer wieder kombiniert mit der beweislos dargelegten pauschalen Aussage, dass die eigenen Systeme sicher seien.

Der alleinige Nachweis der technisch korrekten Ausführung ist jedoch der Gesetzeslage nach nicht notwendigerweise ausreichend, um grobe Fahrlässigkeit oder Autorisierung nachzuweisen. Der Zahlungsdienstleister muss demnach unterstützende Beweismittel vorlegen. (§ 675w BGB) Die technisch korrekte Ausführung weist nämlich lediglich die Authentifizierung einer Zahlung nach, nicht aber deren Autorisierung.¹⁰ Die Standardschreiben sind mitunter jedoch so aufgebaut, dass selbst die technische Aufzeichnung nicht konkret am vorliegenden Fall nachgewiesen wird. So

⁸ Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

⁹ Zitate von Anbietern und Verbraucher:innen wurden im gesamten Text gegebenenfalls orthografisch und/oder grammatikalisch korrigiert. Namen und – soweit möglich – Produktbezeichnungen von Anbietern wurden entfernt. Darüber hinausreichende Änderungen wurden nicht vorgenommen.

¹⁰ Die Authentifizierung ist die rein technische Überprüfung der berechtigten Verwendung eines Zahlungsinstruments, wobei mindestens zwei voneinander unabhängige Faktoren aus den drei Bereichen Wissen, Besitz und Inhärenz geprüft werden müssen. (§ 1 Abs. 23f ZAG) Die Autorisierung hingegen bedeutet die Zustimmung des Zahlungsdienstnutzenden zu einem Zahlungsvorgang (§ 675j Abs. 1 BGB). Es kommt hierbei also auf den Erklärungswillen an, also was eine Person denkt freizugeben (vgl. OLG Dresden 5.6.2025 – 8 U 1482/24).

erklärt ein Anbieter, dass eine Transaktion bestätigt wurde und: „Im Regelfall geschieht dies durch eine App-Freigabe oder mittels erhaltenem Passwort im Onlinebanking.“ Ob hier der proklamierte Regelfall überhaupt vorlag und welche der beiden Varianten des Regelfalls genutzt wurde, bleibt unerwähnt.

1.2 Fehlende Einzelfallwürdigung

Der unzureichende Nachweis der konkreten technischen Vorgänge deutet bereits ein zweites Muster an: die fehlende Würdigung des Vorgefallenen. So schilderte ein Verbraucher, dass die Bank ihm vorwerfe, sowohl die fraglichen Transaktionen mit seiner App selbst freigegeben zu haben als auch Daten an Dritte zu diesem Zweck weitergeleitet zu haben – zwei Begründungen, die auf einen jeweils unterschiedlichen Tathergang verweisen und nicht zusammen passieren würden.

Exemplarisch für die fehlende Fallwürdigung berichtete ein Verbraucherehepaar, dass es im Zuge einer Systemumstellung einen TAN-Generator freischalten wollte. Tatsächlich meldete sich ein falscher Bankmitarbeiter telefonisch¹¹ und brachte die Betroffenen dazu, hierfür vier Freigaben in der eigenen Banking-App vorzunehmen. Obwohl in der Fallkonstellation unstreitig war, dass Betrüger über einen Spoofing-Anruf das Verbraucherehepaar dazu gebracht haben, über ihre eigene Banking-App Freigaben zu erteilen, schenkte die Bank diesem Aspekt keinerlei Beachtung. Statt den spezifischen Fall zu würdigen, legte sie das Unstreitige dar: „Die Geräte-ID der Banking-App, welche für die betrügerische Transaktion genutzt wurde, wurde bereits für frühere Freigaben verwendet. Es ist deshalb davon auszugehen, dass Sie [...] selbst autorisiert haben. Kontaktdaten wurden auch keine geändert. [...] Unseres Erachtens wurde somit grob fahrlässig gehandelt.“ Der Anbieter behauptet somit grob fahrlässiges Verhalten, ohne dass er auch nur ansatzweise darlegt, durch welches Handeln das Verbraucherehepaar mit besonderer und über das normale Maß hinausgehender Sorglosigkeit gehandelt hätte.

Ein anderer Betroffener fasst die Misere folgendermaßen zusammen: „Die Bank stellt Behauptungen auf, belegt sie aber nicht, und legt ein kaltschnäuziges Verhalten an den Tag.“

1.3 Fehlerhafte logische Schlüsse

Mitunter kann beobachtet werden, dass die Anbieter unbelegte Unterstellungen vornehmen und falsche logische Schlussfolgerungen ziehen. So behauptete ein Anbieter, dass durch den Versand einer mobilen TAN belegt sei, dass der Betroffene selbst eine Bestätigung vorgenommen habe. Der Versand einer mobilen TAN belegt aber nicht den korrekten Empfang. Auch folgt daraus nicht zwingend, dass eine auf einem spezifischen Gerät empfangene SMS von einer definierten konkreten Person eingegeben wird. Dieselbe Argumentation liegt auch bei einer Freigabe in einer App vor. Der Anbieter führt danach weiter aus: Außerdem „ergibt sich [hieraus], dass entweder Sie selbst die Kopplung der App und die Transaktion vorgenommen oder aber nicht nur die Benutzererkennung, das im Online-Banking selbst vergebene Passwort und die smsTAN, sondern auch noch die Kreditkartendaten Dritten zur Kenntnis gebracht haben.“ Aus dem zuvor Gesagten ergibt sich allerdings lediglich der erste Teil, nämlich die Behauptung, der Betroffene habe selbst die Kopplung vorgenommen. Das alternativ aufgeführte zweite Szenario widerspricht hingegen der zuerst aufgestellten Behauptung, dass der Geschädigte selbst autorisiert habe. Außerdem missachtet es, dass Dritte mindestens an Teile dieser Daten immer wieder auch auf anderem Weg gelangen (z. B.

¹¹ Dass Betrüger:innen sich an tatsächlich stattfindende Systemumstellungen anhängen und Verbraucher:innen in dieser kritischen Phase leichter zu nicht eingeübten Schritten veranlassen können, beobachten Verbraucherzentralen immer wieder.

Brute Force-Angriffe, Datenlecks, Darknet).¹² Gänzlich unbeachtet bleibt bei der Argumentation zudem, dass Geräte auch gestohlen werden können und die Geschädigten dann gar nicht an der Interaktion beteiligt sein müssen. Um die Möglichkeit eines gestohlenen Geräts ebenfalls zu berücksichtigen, gleichzeitig aber den Vorwurf an den Verbraucher nicht fallen lassen zu müssen, konstruiert ein Anbieter in einer – allerdings jegliche logische Schlussregeln missenden – Argumentation: „Die verschlüsselte Übermittlung der Zahlungsaufträge aus dem verknüpften Endgerät belegt, dass Sie bei Auftragserteilung im Besitz Ihres mobilen Endgeräts waren.“

Ein anderer Anbieter bittet einen Verbraucher um Verständnis, „dass [...] keine Haftung durch die Bank übernommen wird, da das Verfahren den aktuellen gesetzlichen Anforderungen für sichere Zahlungen entspricht. Das Risiko für solche autorisierten Transaktionen trägt daher der Karteninhaber selbst.“ Die Umsetzung gesetzlicher Anforderungen ist allerdings kein Abwehrkriterium für eine Betrugshaftung und erlaubt folglich auch nicht den Schluss, dass das Risiko der Karteninhaber trägt. Das Gesetz weist nach den §§ 675u und 675v BGB auch im Fall, dass auf Anbieterseite alle Vorgaben eingehalten werden, primär dem Zahlungsdienstleister die Haftung zu.

1.4 Verweigerung des Autorisierungsnachweises

Obwohl der Zahlungsdiensteanbieter die Autorisierung einer Transaktion nachweisen muss, verweigern Anbieter diesen Nachweis immer wieder. Ein Kreditinstitut erklärte etwa schlichtweg: „Bei dem von Ihnen reklamierten Umsatz handelt es sich um eine Online-Transaktion, die im Rahmen einer starken Kundenauthentifizierung autorisiert wurde.“ Dies schien ihm als Nachweis zu genügen, um jegliche Ansprüche des Kunden abzuwehren. Auch andere Verbraucher:innen beklagen, dass die „Herausgabe der Unterlagen [...] verweigert“ wurde, oder dass sie jedenfalls an die betroffenen Personen nicht herausgegeben würden. So erfand ein Anbieter eine im Gesetz keineswegs vorgesehene Beschränkung und teilte dem Verbraucher mit: „Diese Unterlagen sind ausschließlich für interne Prüfzwecke bestimmt und werden bei Bedarf den zuständigen Behörden zur Verfügung gestellt.“ Ein anderer Verbraucher meldete ein Verweigerungsschreiben eines Anbieters, bei dem zunächst die Behauptung aufgestellt wurde, dass „diese Transaktionen [...] ohne die ausdrückliche Genehmigung durch die App oder den bereitgestellten SMS-Code nicht durchgeführt werden [können].“ Direkt anschließend wurde, als sei hiermit eine Autorisierung durch eine bewusste Handlung des Verbrauchers nachgewiesen, folgewidrig weiterargumentiert: „Angesichts dieser aktiven Beteiligung am Bereitstellungsprozess können wir keinen Chargeback-Streitfall initiieren oder eine Rückerstattung anbieten.“

1.5 Ausbleibende Erwägung der Erstattungspflicht

Die Pflicht zur Erstattung unautorisierter Buchungen nach § 675u BGB wird seitens der Zahlungsdiensteanbieter teilweise gar nicht erst geprüft. Stattdessen werden Chargeback-

¹² Münchow, Oliver: Handel mit gestohlenen Kreditkarten aus Deutschland boomt im Darknet, 2023, [online] <https://www.security-insider.de/handel-mit-gestohlenen-kreditkarten-aus-deutschland-boomt-im-darknet-a-1966c6c52093a3d2b47e82efe0ec0e11/>; Breinich-Schilly, Angelika: Schwarzmarkt für geklaute Zahlungskarten boomt, 2025, [online] <https://www.springerprofessional.de/kreditkarte/datensicherheit/schwarzmarkt-fuer-geklauter-zahlungskarten-boomt/51663948>; Frank, Antonia: NordVPN-Hinweis: Hacken einer Zahlungskarte in nur 6 Sekunden möglich, 2022, [online] <https://tarnkappe.info/artikel/it-sicherheit/nordvpn-hinweis-hacken-einer-zahlungskarte-in-nur-6-sekunden-moeglich-219094.html>

Verfahren oder Käuferschutzprogramme in Erwägung gezogen¹³ und mit Verweis auf deren Regelungen eine Erstattung abgelehnt.¹⁴ So erklärt ein Anbieter, dass Transaktionen „über das 3DS Secure System durchgeführt und über das gekoppelte Mobilgerät zur Bestätigung angefragt und anschließend genehmigt [wurden]. In Anbetracht dessen haben wir kein Recht auf Rückbuchung und müssen diesen Fall daher ablehnen.“ Auch ein anderer Anbieter beruft sich lediglich auf die „Vorgaben der Kartengesellschaften“, nach denen in diesem Fall „keine Möglichkeit [besteht], den Händler wieder zu belasten.“ Selbst wenn ein Chargeback-Verfahren initiiert wurde und dies „aufgrund der erfolgreichen 3DS-Autorisierung während des Bezahlvorgangs abgelehnt“ wurde, wird die eigene Erstattungspflicht anscheinend nicht in Erwägung gezogen.

Andere Zahlungsdiensteanbieter verweisen auf die eigene Produktgestaltung und behaupten, manche Konstellationen seien von der gesetzlichen Haftung ausgeschlossen. So berichtet ein Betrugsoffer, dass es mehrfach und auf verschiedenen Kanälen mit dem Zahlungsdienstleister in Kontakt trat, aber dort keine Zuständigkeit gesehen werde. Einem weiteren Verbraucher wurde dargelegt, dass „eine Transaktion an Familie und Freunde [...] bedeutet, dass sie nicht durch den Käuferschutz abgedeckt ist. Die einzige Möglichkeit, das Geld zurückzuerhalten, ist, den Empfänger zu kontaktieren und um eine Rückzahlung zu bitten.“

Der Überweisungsrückruf ist auch die Variante, die Verbraucher:innen als die einzig mögliche Option eröffnet wird, wenn zuvor knapp und ohne den Beweispflichten nachzukommen, eine grobe Fahrlässigkeit in den Raum gestellt wird. Der Rückruf sei demnach „leider [...] das Einzige, was wir für Sie tun können. Denn wir haben den Vorfall geprüft und festgestellt: Die Überweisung wurde mit einem Sicherheitsverfahren freigegeben.“ Diese teils mit weiteren Kosten verbundene Option des Überweisungsrückrufs ist jedoch in Betrugsfällen selten sinnvoll. So erklärte eine betroffene Person, dass die Bank erläuterte, sie dürfe das Geld nicht zurückbuchen, da die Empfängerseite – sprich die Betrüger – dies zunächst bestätigen müssten. Es ist nicht zu erwarten, dass sie dies tun.

1.6 Verzögerungstaktik

Eine immer wieder verfolgte Taktik scheint darin zu bestehen, dass die Anliegen der Verbraucher:innen ignoriert werden oder sehr lange Bearbeitungszeiten haben. So meldeten uns Betroffene, dass sie Anbietern mehrfach E-Mails geschrieben hatten oder sie auf anderen Wegen kontaktiert hatten, aber nie eine Rückmeldung erhielten. In einer Meldung wurde von einem über einem Jahr zurückliegenden Fall berichtet: „Man wollte zwar den Fall untersuchen, hat sich dann aber nie wieder diesbezüglich bei mir gemeldet.“

2. Folgen für Betroffene

Mit den genannten Taktiken werden Verbraucher:innen auf Abstand gehalten und immer wieder von der Durchsetzung ihrer Rechte abgehalten. Sie geben aus unterschiedlichen Gründen auf, obwohl sie möglicherweise einen Anspruch auf Erstattung und Haftung durch den Anbieter hätten.

¹³ Im Gegensatz zur gesetzlichen Regelung einer Haftung nach § 675u BGB handelt es sich bei Chargeback- oder Käuferschutz-Verfahren um vertraglich vereinbarte Verfahren der Kartengesellschaften oder Zahlungsdienstleister. Hierbei sind beteiligte Parteien, Konditionen und Haftungsregeln in der Regel andere als bei der gesetzlichen Regelung.

¹⁴ Zahlen der Europäischen Bankenaufsicht und Zentralbank bestätigen, dass Kreditinstitute die Haftung bei Kartenzahlungen immer wieder aus Ihrem Haftungsbereich auslagern. So werden 43 Prozent der durch Kartenzahlungen entstandenen Schäden in Deutschland durch sogenannte Dritte getragen (European Banking Authority; European Central Bank (2025) (wie Anm. 1), S. 36). Können diese Dritten jedoch nicht in Regress genommen werden, weisen die Anbieter eine Eigenhaftung immer wieder von sich.

2.1 Hoher zeitlicher und kapazitärer Aufwand

Verbraucher:innen berichten, dass sie viel Zeit investieren und sich in die Thematik hineinarbeiten müssen, um sich mit den Anbietern auseinanderzusetzen. Sie geben dann auf, weil sie erkennen, dass ein Anspruch außerhalb eines Klageverfahrens nicht durchgesetzt werden kann. Eine betroffene Person legt dar: „Ich habe erkannt, dass die Bank [...] kein Interesse an einer Klärung des Falls hat und sich hinter nicht vorhandenen Aktivitäten verschanzt.“ Ein weiterer Betroffener hat nach einem halben Jahr aufgegeben, als die anspruchsberechtigte Person verstorben war.

Selbst in den Fällen, die noch weiterverfolgt werden, verdeutlichten Verbraucher:innen die hohen Aufwände. Sie warten täglich „mindestens 3 Stunden [in der] Warteschleife [des] Kundenservice und [der] Technikabteilung, wo kein einziges Mal jemand erreicht werden konnte“ oder haben „mindestens 10 Anrufe und mindestens 20 Briefe an [die] Bank“ geschrieben. Ein Verbraucher ist seit fünf Monaten mit seinem Anliegen beschäftigt, und es ist „sehr zeitaufwendig (mind. 2 Arbeitswochen) und endete immer wieder mit einem ähnlichem maschinellen Schreiben von dem Kreditinstitut.“ Eine Person sieht von dem Schaden ihre Existenz bedroht und verfolgt es daher weiter, obwohl sie nach vier Monaten klagt: „Ich bin psychisch am Ende.“

2.2 Hoffnungslosigkeit

Die Menschen verlieren am Ende die Hoffnung, weil sie erkennen, „das nützt nichts“ weiterzumachen und eine Erstattung „zu erreichen ist wenig wahrscheinlich.“ Sie sehen die Anbieterseite auch am längeren Hebel sitzen und sind selbst hilflos in ihren Handlungsoptionen: „Ich weiß nicht, wie ich das machen muss.“ Betroffene Verbraucher:innen sind in aller Regel keine Experten im Zahlungsverkehrsrecht. Ohne anwaltliche Unterstützung kann somit mitunter nichts erreicht werden. Aufgrund einer unsicheren Urteilslage raten aber auch Anwälte immer wieder von einem Verfahren ab, wenn Verbraucher:innen dadurch weitere Kosten entstehen.

2.3 Annahme von Vergleichsangeboten

Da sie keine andere Lösung sehen, nehmen Betroffene unter Umständen Vergleichsangebote von Anbietern an, obgleich die Anbieter möglicherweise keine stichhaltigen Beweise vorgelegt haben. Letztlich sind es auch Abwägungen, die getroffen werden, sodass eine geschädigte Person sich auf ein Angebot der Bank, 20 Prozent des Schadens zu übernehmen, einließ, da sie „aktuell [...] mit Hausrenovierung und zweiter Schwangerschaft zu viel um die Ohren“ hat, „weshalb bei einer Schadenssumme von 475 Euro meine Kapazität anders eingesetzt wird.“ Verbraucher:innen berichten auch von Vergleichsangeboten mit höheren Quoten (50 Prozent). Die Vergleiche gehen aber mit einer Verschwiegenheitserklärung einher und entsprechen nicht der Haftungsregelung, die der Gesetzgeber für den Großteil der Fallkonstellationen vorgesehen hat. Darüber hinaus sollen die im Rahmen des Verbraucheraufrufs übermittelten Vergleiche auch noch besonderes Entgegenkommen an die „geschätzten Kunden“ erwecken, wenn sie angeblich nur „aus Kulanzgründen“ oder wegen „der jahrzehntelangen Treue als Kunde“ geschlossen werden.

2.4 Probleme mit der Rechtsdurchsetzung

Fälle, bei denen Zahlungsdiensteanbieter nicht die Haftung übernehmen, können letztlich nur mit anwaltlicher Hilfe durchgesetzt werden. Die stellt jedoch eine besondere Hürde für Verbraucher:innen dar, wenn keine Rechtsschutzversicherung besteht. Darauf weisen auch einige der Meldungen hin. Verbraucher:innen geben an, dass „das Risiko bzw. die Kosten eines Rechtsstreits [...] mich bisher davon abgehalten“ haben oder dass der „Rechtsanwalt [...] mir von der Beauftragung abgeraten [hat], weil er 250 Euro pro Stunde verlangen würde und ich im

schlimmsten Fall auch noch Gerichts- und Gutachterkosten zusätzlich bezahlen müsste.“ Bei kleineren Schadenssummen steht eine anwaltliche Rechtsdurchsetzung auch nicht immer zur Verfügung, weil Anwälte wegen eines zu geringen Streitwerts das Mandat ablehnen oder Betroffene schlichtweg „nicht noch weiteres Geld ausgeben“ wollen, insbesondere da sie nicht sicher über den Ausgang eines Verfahrens sein können und die Anwälte „das Prozesskostenrisiko für mich [als] zu hoch“ einschätzen.

Inwiefern eine gerichtliche Durchsetzung am Ende erfolgreich ist, kann aufgrund des Verbraucheraufrufs nicht beurteilt werden. Nur eine Person meldete, dass sie ein Klageverfahren angestrengt hatte. Zwei Personen versuchten den Weg einer außergerichtlichen Streitschlichtung, wobei nur eines der beiden Verfahren abgeschlossen war. Hier beklagte sich der Verbraucher, dass sich der Schlichter „in keinsten Weise mit der anwaltlichen Ausarbeitung beschäftigt hat, obwohl ich nie Zahlungen autorisiert habe.“ Auch der Eindruck aus vorliegenden Schlichtungsschreiben bei den Verbraucherzentralen lässt vermuten, dass der Schlichtungsausgang tendenziell weniger von der Fallkonstellation abhängen mag als vom Verband, dem die schlichtende Stelle zugeordnet ist.

Bei einem Blick über die gemeldeten Fälle hinaus, sind die kritischen Hinweise der Rechtsanwälte gegenüber den Verbraucher:innen bezüglich der Kosten eines Rechtsstreits als begründet zu werten. Der Ausgang eines solchen Verfahrens ist derzeit kaum zu prognostizieren. Sowohl hinsichtlich der Autorisierung einer Zahlung als auch hinsichtlich der groben Fahrlässigkeit liegt eine Fülle divergierender und teils gegensätzlicher Bewertungen in Urteilen vor. Fallen Verbraucher:innen beispielsweise auf einen Betrug mittels Social Engineering herein, bei dem Daten an Dritte weitergegeben wurden, kann dies entweder als grob fahrlässiges Handeln geurteilt werden oder nicht (LG Frankfurt am Main, Urteil vom 12. April 2022, 2-12 O 202/21; LG Berlin II, Urteil vom 9. Februar 2024 – 38 O 118/23). Ein verlässlicher Schutz gegen einen vorschnellen Vorwurf grober Fahrlässigkeit ist bei Kontobetrugsfällen daher derzeit nicht vorhanden. Nicht ohne Grund notieren daher auch EBA und EZB, dass die national restriktiven Auslegungen von „Autorisierung“ und „grober Fahrlässigkeit“ dazu beitragen, dass Verbraucher:innen einen Großteil der Schäden aus dem Zahlungsverkehrsbetrug in manchen Ländern selbst tragen müssen.¹⁵

Fazit:

Die Rückmeldungen aus dem Verbraucheraufruf zeigen, dass Anbieter aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands immer wieder gezielte Taktiken anwenden, um Verbraucher:innen im Betrugsfall grob fahrlässiges Verhalten vorzuwerfen. Taktiken, die auf Zermürbung zu zielen scheinen, indem sie Fallkonstellationen unzureichend würdigen, falsch schlussfolgern oder eigene Pflichten nicht erwägen, können Verbraucher:innen von der Durchsetzung ihrer Rechte abhalten oder in Vergleichsvereinbarungen drängen, was einem Teilverzicht möglicher Ansprüche der Verbraucher:innen gleichkommt. Den bestehenden hohen Darlegungsanforderungen, wie sie aus dem Vorwurf grober Fahrlässigkeit als nicht alltäglichem Fall mit einer erheblichen Haftungsverschärfung entstehen, kommen Anbieter nicht angemessen nach. Mit mutmaßlich strategischem Vorgehen wird somit eine Beweislastumkehr erzeugt, der Verbraucher:innen kaum gerecht werden können. Denn: Etwas nicht getan zu haben, ist schwerlich nachzuweisen. Aufgrund der divergenten Urteilslage ist auch auf dem Rechtsweg der Ausgang ungewiss. Da die aus dem Verbraucheraufruf extrahierten Erkenntnisse sich mit den Beschwerden und Unterlagen decken, die regelmäßig über die Beratungsstellen an

¹⁵ Ebd., S. 35.

die Verbraucherzentralen herangetragen werden, muss konstatiert werden: Verbraucher:innen sind in Betrugsfällen unzureichend geschützt, wenn ihnen angebliches grob fahrlässiges Verhalten in der geschilderten Weise vorgeworfen wird.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Team Marktbeobachtung Finanzmarkt
MBFinanzmarkt@vzbv.de
[vzbv.de](https://www.vzbv.de)

Stand:

Dezember, 2025

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).