



Aktenzeichen: Pet 4-20-07-4884-006160

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 11.05.2023 abschließend beraten und beschlossen:

Das Petitionsverfahren abzuschließen,
- weil dem Anliegen teilweise entsprochen worden ist.

Begründung

Mit der Petition wird gefordert, dass Verbraucherinnen und Verbraucher besser vor Warenbetrug auf Online-Plattformen geschützt werden.

Zur Begründung der Petition wird ausgeführt, dass Käuferinnen und Käufer im Online-Handel häufig betrogen würden. Angebotene Waren existierten nicht und Zahlungen landeten meist auf Konten im Ausland, sodass sich eine Rückabwicklung als schwierig gestalte. Auch die angeblich sicheren Bezahlverfahren der Verkaufsportale könnten leicht umgangen werden. Die Verbraucherinnen und Verbrauchern suggerierte Sicherheit sei nicht gegeben. Deshalb sollten Banken verpflichtet werden, im SEPA-Verfahren einen Abgleich zwischen der IBAN und dem Kontoinhaber durchzuführen, überwiesene Gelder sollten bei Betrug binnen drei Tagen zurückbuchbar sein und eine schnelle und unkomplizierte Erreichbarkeit der Verkaufsportale sei zu gewährleisten. Hinsichtlich der weiteren Einzelheiten zu dem Vorbringen wird auf die Eingabe verwiesen.

Die Eingabe wurde als öffentliche Petition auf der Internetseite des Petitionsausschusses eingestellt. Sie wurde durch 86 Mitzeichnungen unterstützt. Außerdem gingen 32 Diskussionsbeiträge ein.

Der Petitionsausschuss hat der Bundesregierung Gelegenheit gegeben, ihre Haltung zu der Thematik darzulegen. Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung lässt sich unter anderem unter Einbeziehung der seitens der Bundesregierung angeführten Aspekte wie folgt zusammenfassen:



Die rechtlichen Regelungen des Zahlungsdiensterechts finden sich in den §§ 657c ff. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB). Diese beruhen in weiten Teilen auf Vorgaben der Europäischen Union, insbesondere geregelt durch die Zweite Zahlungsdiensterichtlinie (EU) 2015/2366 vom 25. November 2015 und die Verordnung (EU) Nr. 260/2012 vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (SEPA-Verordnung). Die europäischen Vorgaben sind vollharmonisierend. Das heißt, dass abweichende Regelungen im nationalen Recht grundsätzlich nicht getroffen werden dürfen.

Der Zahlungsdienstleister ist verpflichtet, einen Überweisungsauftrag des Zahlers fehlerfrei und zeitnah auszuführen (vgl. § 675f Absatz 2 i. V. m. Absatz 4 Satz 2 BGB). Ein Widerruf des Auftrags nach Zugang beim Zahlungsinstitut ist durch den Zahler grundsätzlich nicht möglich (vgl. § 675n Absatz 1 Satz 1 BGB, § 675p Absatz 1 BGB). Eine längere Widerrufsmöglichkeit kann jedoch zwischen den Parteien vertraglich vereinbart werden (§ 675p Absatz 4 Satz 1 BGB).

Bei fehlerhafter Ausführung der Überweisung durch den Zahlungsdienstleister kann der Zahler die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Zahlungsbetrages verlangen (675y Absatz 1 Satz 1 BGB). Wurde der Zahlungsauftrag jedoch in Übereinstimmung mit der vom Zahlungsdienstnutzer angegebenen Kundenkennung ausgeführt, bestehen in aller Regel keine Ansprüche des Zahlungsdienstnutzers gegen den Zahlungsdienstleister (675y Absatz 5 Satz 1 BGB), da ein Zahlungsauftrag der in Übereinstimmung mit der Kundenkennung ausgeführt wurde, im Hinblick auf den durch die Kundenkennung bezeichneten Zahlungsempfänger als ordnungsgemäß ausgeführt gilt (§ 675r Absatz 1 Satz 2 BGB). Für SEPA-Überweisungen ist nach den Vereinbarungen der europäischen Kreditwirtschaft die „IBAN“ (International Bank Account Number) die festgelegte Kundenkennung (vgl. auch § 675r Absatz 2 BGB). Zu einem Abgleich ob und inwiefern der in der Überweisung angegebene Empfänger und der tatsächlichen Kontoinhaber übereinstimmen, sind Zahlungsinstitute dementsprechend nicht verpflichtet.

Die zweite Zahlungsdiensterichtlinie hat die Position des Zahlers, für den Fall, dass der beabsichtigte Zahlungsempfänger mit dem tatsächlichen Zahlungsempfänger auseinanderfällt, entscheidend verbessert: Verwendet der Zahler eine fehlerhafte



Kundenkennung, kann dieser von seinem Zahlungsdienstleister verlangen, sich im Rahmen seiner Möglichkeiten darum zu bemühen, den Zahlungsbetrag wiederzuerlangen (§ 675y Absatz 5 Satz 2 BGB). In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der Zahlungsdienstleister des Zahlers die Ausführung der Überweisung stoppt oder bei der Empfängerbank um Rücküberweisung bittet. Der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers ist verpflichtet, dem Zahlungsdienstleister des Zahlers alle für die Wiedererlangung des Zahlbetrags erforderlichen Informationen mitzuteilen (§ 675y Absatz 5 Satz 3 BGB).

Ist eine Wiedererlangung auf diesem Weg nicht möglich, ist der Zahlungsdienstleister des Zahlers darüber hinaus verpflichtet, dem Zahler alle verfügbaren Informationen mitzuteilen, damit dieser einen Anspruch auf Erstattung des Zahlungsbetrags – in der Regel Anspruch auf Herausgabe des Geleisteten gem. § 812 BGB – geltend machen kann (§ 675y Absatz 5 Satz 4 BGB). Zu diesen Informationen zählen insbesondere Name und Anschrift des tatsächlichen Zahlungsempfängers (vgl. Nr. II. 4 Absatz 3 des SEPA-Inlandsüberweisungs-Abkommens).

Diese Informationen stehen auch den Staatsanwaltschaften im Falle einer Strafanzeige wegen Betruges zur Verfügung.

Ob in den in der Petition genannten Fällen fehlerhafte Kundenkennungen verwendet werden, hängt von den Umständen des Einzelfalls ab. Sowohl die grundsätzliche Unwiderruflichkeit von Zahlungsaufträgen als auch die Ausführung von Zahlungsvorgängen anhand von Kundenkennungen dienen der vom EU-Gesetzgeber priorisierten Schnelligkeit und Effizienz des Zahlungsverkehrs. Zu diesem Zweck wurden die von den Zahlungsinstituten zu beachtenden Ausführungsfristen deutlich verkürzt (§§ 675s, 675t BGB). Eine derart zügige Abwicklung von Zahlungsaufträgen erfordert – insbesondere im Hinblick auf den massenhaften Zahlungsverkehr – eine vollautomatisierte Bearbeitung ohne manuelle Intervention.

Verbraucherinnen und Verbraucher können sich bei Käufen im Internet vor betrügerischen Angeboten schützen, indem sie Zahlungsmethoden verwenden, bei denen der Vertragspartner vorleistungspflichtig ist oder sie bereits gezahltes Geld einfacher als bei Überweisungen zurückerothen können. Hierzu zählen beispielsweise der Kauf auf Rechnung, die Zahlung per SEPA-Lastschrift oder die Nutzung von



Zahlungsdienstleistern mit Käuferschutzprogrammen. Vorsicht ist immer dann geboten, wenn die Ware lediglich gegen Vorkasse angeboten wird.

Was die mit der Petition geforderte bessere Erreichbarkeit von Verkaufsportalen betrifft, weist der Petitionsausschuss darauf hin, dass nach der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr Dienste der Informationsgesellschaft, dazu gehören auch Online-Verkaufsportale, Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post (E-Mail-Adresse), leicht erkennbar unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar bereitstellen müssen.

Diese europäische Vorgabe ist im deutschen Recht in § 5 Absatz 1 des Telemediengesetzes (TMG) umgesetzt. Daneben müssen, nach dem die Vorgaben der Verbraucherrechterichtlinie umsetzenden Art. 246a § 1 Absatz 1 Satz 1 Nummer 3 i. V. m. § 4 Absatz 1 Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB), Unternehmen Verbraucherinnen und Verbraucher bei Fernabsatzgeschäften vor Vertragsschluss u. a. über ihre Telefonnummer, E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls andere zur Verfügung gestellte Online-Kommunikationsmittel informieren.

Zukünftig wird die Kontaktaufnahme für Verbraucherinnen und Verbraucher durch eine Verordnung der Europäischen Union (Gesetz über digitale Dienste – Digital Services Act – DAS) weiter vereinfacht. Diese ist ab 2024 anwendbar und verpflichtet Online-Plattformen zur Einrichtung einer Kontaktstelle (Single Point of Contact), die eine direkte, schnelle und verbraucherfreundliche Kommunikation ermöglicht.

Mögliche Kommunikationsmittel sind unter anderen E-Mail, Telefon, Kontaktformulare, Chatbots oder Direktnachrichten. Verbraucherinnen und Verbraucher können den Kommunikationsweg dabei frei wählen, wobei die Wahl nicht ausschließlich auf automatisierte Kommunikationstools beschränkt sein darf.

Die Online-Dienste müssen ihrerseits sicherstellen, dass ausreichend menschliche und finanzielle Ressourcen verfügbar sind, um eine effiziente und zügige Kommunikation zu ermöglichen.

Mithin existieren bereits hinreichend Regelungen auf EU- und nationaler Ebene, die der Forderung der Petition nach schneller und unkomplizierter Erreichbarkeit von Online-Verkaufsportalen entsprechen. Insoweit wird dem Anliegen der Petition bereits



entsprochen. Darüber hinaus vermag der Petitionsausschuss keinen parlamentarischen Handlungsbedarf zu erkennen.

Der Petitionsausschuss empfiehlt daher, das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen teilweise entsprochen worden ist.