

## 5.1.1 Entscheidung 1

### Zahlungsverkehr – Kontoführung

#### **Von einer Schlichtung wird abgesehen.**

Der Antragsteller ist Kunde der Antragsgegnerin (nachfolgend: „Bank“) und führt bei dieser ein (...)Konto und ein Girokonto.

Er hat sich im September 2022 ein neues Smartphone zum Onlinebanking angeschafft und wollte mit diesem, wie mit dem früheren Gerät auch, Überweisungsaufträge vornehmen. Die App funktioniert aber nach der Ansicht des Antragstellers nicht, da der letzte Schritt, die Freigabe durch die Bank selbst, nicht durchgeführt werden konnte.

Der Antragsteller fordert von der Bank die Abstellung dieser Situation, da die Möglichkeit des Onlinebankings zum Vertragsinhalt gehöre. Der Fehler liege im System der Bank, den diese abzustellen habe.

Die Bank hat eingeräumt, dass es zu einem Problem komme, jedoch liege dieses nicht an ihrem System, es reagiere auf die Vorgaben und arbeite fehlerfrei.

Ich kann für den Antragsteller nichts ausrichten. Zum einen ist generell der Zugang zu seinem Konto möglich, nur der eine gewünschte Weg steht nicht zur Verfügung. Selbst wenn man davon ausgehen würde, dass das Onlinebanking aufgrund der vertraglichen Absprachen zwingend möglich sein müsste, vermag ich aber angesichts des Sachvortrages der Beteiligten eine Pflichtverletzung der Bank nicht mit der notwendigen Sicherheit festzustellen. Die Bank stellt einen Fehler ihres Systems in Abrede, so dass durch ein Sachverständigengutachten geklärt werden müsste, worin die Ursache des aufgetretenen Problems liegt. Die Einholung eines Sachverständigengutachtens bedingt aber eine Beweisaufnahme.

Eine solche Beweisaufnahme ist im Schlichtungsverfahren nach § 6 Abs. 3 der Verfahrensordnung nicht vorgesehen und deshalb nicht möglich. Ich muss daher eine Schlichtung gemäß der Regelung des § 4 Abs. 2 b der Verfahrensordnung ablehnen. Für Schadensersatzforderungen, die außerdem derzeit nicht spezifiziert und prüfbar dargestellt sind, besteht deshalb kein Raum.

Eine Schlichtung in der o. g. Angelegenheit kommt daher nicht in Betracht.