

Von: [REDACTED]@vzbv.de>

Gesendet: Donnerstag, 4. September 2025 17:57

An: [REDACTED]@bmf.bund.de

Betreff: Empfehlungen für die Trilog-Verhandlungen über die Payment Services Regulation

Lieber Herr ...,

ich hoffe, es geht Ihnen gut. In Anbetracht der Trilog-Verhandlungen über die Payment Services Regulation schicke ich Ihnen wichtige [Empfehlungen von unserem europäischen Dachverband BEUC](#) zu diesem bedeutenden Verbraucherthema, sowie Berichte des vzbv zur Erfüllung von Sorgfaltspflichten durch Zahlungsdienstleister und die Erkennbarkeit von Betrug für Verbraucher:innen im digitalen Zahlungsverkehr.

Das Hauptanliegen von Verbraucher:innen im Zahlungsverkehr ist der Schutz von Betrug. Verbraucher:innen müssen laut Zahlen der EZB und EBA für etwa [86% der finanziellen Verluste aufkommen, die durch betrügerische Überweisungen](#) entstehen und werden nicht ausreichend vor Betrug geschützt. Nach Erkenntnissen des vzbv erfüllen [Zahlungsdienstleister ihre Sorgfaltspflichten](#) gegenüber Verbraucher:innen nicht immer und es ist für Verbraucher:innen aufgrund der Gestaltung von Bankprozessen schwer [Betrüger zuverlässig zu erkennen](#).

Die Payment Services Regulation bietet eine einzigartige Gelegenheit gerechtere Haftungsregeln zu formulieren. Während des Trilogs hoffen wir daher auf Ihre Unterstützung für:

einen **erweiterten Anwendungsbereich der Haftungsregeln**, der Betrug unabhängig von der Vorgehensweise der Betrüger abdeckt. Betrüger verändern ständig ihre Strategien was bedeutet, dass ein gesetzlicher Rahmen, der nur ein einziges Betrugsszenario abdeckt schnell veraltet sein wird.

einen **fairen Rückerstattungsprozess**: wir unterstützen eine Kooperation nach Treu und Glauben zwischen Zahlungsdienstleistern und Verbraucher:innen, allerdings riskiert der aktuelle Text eine Umkehr der Beweislast und ermöglicht es Zahlungsdienstleistern vage formulierte Informationspflichten für Verbraucher:innen zur Ablehnung einer Rückerstattung zu missbrauchen. Auch führt der Text zu einer Informationsasymmetrie, da Verbraucher:innen Informationen zu streitigen Zahlungen Zahlungsanbietern mitteilen müssen, aber von Zahlungsanbietern keine Informationen zu diesen Zahlungen

erhalten. Dadurch entsteht für Zahlungsdienstleister beispielsweise in Gerichtsverhandlungen ein Vorteil.

die **Etablierung von „grober Fahrlässigkeit“ als einen außergewöhnlichen Umstand**, nicht als Regelfall. Alle individuellen Eigenschaften von Verbraucher:innen müssen um den Grad der Pflichtverletzung zu bewerten, berücksichtigt werden.

Wir würden uns freuen, unsere Prioritäten in einem persönlichen Gespräch mit Ihnen in den kommenden Wochen zu besprechen und stellen Ihnen gerne bei Bedarf ergänzende Informationen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Team Finanzmarkt

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik