

# KUNDEN BEI IT-AUSFÄLLEN DER BANK BESSER SCHÜTZEN

Forderung: Gesetzlich pauschalierte Entschädigung bei Bankdienstleistungen

10. April 2024

Der Markt für Finanzdienstleistungen befindet sich weiterhin im Umbruch. Immer mehr Banken schließen Filialen und Servicepunkte und bieten ihre Bankgeschäfte zunehmend digital an. Bei diesem Wandel kommt einer funktionierenden und leistungsfähigen IT-Infrastruktur eine besondere Bedeutung zu. Kommt es hier zu Ausfällen, sind schnell viele Kunden betroffen, was zu massiven Schäden führen kann.

## Massive Leistungsstörungen durch IT-Probleme

Dies zeigte die Deutschen Bank bei der IT-Migration der Systeme der Postbank und der DSL Bank. Beide Institute gehören inzwischen zur Deutschen Bank und sollten im Online-Bereich zusammengeführt werden. Die Umstellung begann für die Kunden im Januar 2023 und dauert bis heute an. Seitdem erreichen die Verbraucherzentralen Kundenbeschwerden über Probleme und Chaos bei Postbank und DSL Bank. Die Betroffenen klagen über grundlos gesperrte Konten, nicht ausgeführte Aufträge, unzureichende Erreichbarkeit des Kundenservice und nicht bearbeitete Betrugsfälle sowie entstandene Folgekosten.

Tausende Kundinnen und Kunden mussten nicht nur viel Zeit aufwenden, sondern haben vor allem zum Teil erhebliche finanzielle Schäden erlitten. Wenn Abonnements oder Kredite nicht mehr bedient werden, die Miete nicht pünktlich bezahlt wird oder einfach kein Bargeld mehr abgehoben werden kann, muss Geld von Freunden geliehen oder ein Kredit aufgenommen werden.

## Geschädigte sind strukturell benachteiligt

Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist der Zugang zum Zahlungsverkehr zu einer Grundvoraussetzung für die Teilnahme am Wirtschaftsleben geworden. Dennoch sind Bankkunden rechtlich benachteiligt, wenn es darum geht, eine von der Bank zu verantwortende Leistungsstörung zu beseitigen und die dadurch entstandenen Kosten und Schäden ersetzt zu bekommen. Um eine existenzielle Notlage zu vermeiden, bleibt den Betroffenen, die nicht mehr an ihr Geld kommen, oft nur der Weg des einstweiligen Rechtsschutzes vor Gericht. Ist die Störungsursache technischer Natur, hilft dies den Betroffenen nicht weiter, da die Behebung des Problems nicht beschleunigt werden kann. Betroffene können den Leistungsausfall daher erst einmal nur hinnehmen und die entstandenen Schäden dokumentieren.

Wer dann Kostenerstattung und Schadensersatz verlangt, trägt die Beweislast und muss auch diese Ansprüche in der Regel gerichtlich durchsetzen. Bestimmte

Schadenspositionen, wie z.B. verlorene Lebenszeit durch Warten in Telefonhotlines oder Fahrten zu entfernten Filialen oder der Mehraufwand für eine Überbrückungsfinanzierung sind dabei weniger greifbar und schwer zu beziffern.

Trotz massenhaft auftretender Schäden besteht auf Bankenseite objektiv kein hoher Handlungsdruck zur Störungsbeseitigung und Kostenerstattung, solange nicht eine Vielzahl von Geschädigten ihre Ansprüche qualifiziert geltend macht. Dazu sind nach unserer Erfahrung aber nur wenige Verbraucher bereit oder in der Lage.

### **Einfache pauschale Ausgleichszahlung nötig**

Anders wäre es, wenn die störungsverantwortliche Bank bei Vorliegen der gesetzlichen Tatbestandsvoraussetzungen mit finanziellen Nachteilen durch die Zahlung pauschalierter Erstattungen rechnen müsste. Ein solcher gesetzlich pauschalierter Entschädigungsanspruch ist aus der europäischen Fluggastrechteverordnung bekannt, wo er eine disziplinierende Wirkung auf das Verhalten der Fluggesellschaften im Personenverkehr entfaltet hat.

Übertragen auf Bankdienstleistungen hätte dies neben einer verhaltenssteuernden Wirkung auf das Störungsbeseitigungsverhalten der Banken auch den Vorteil, dass Geschädigte einfacher und schneller entschädigt werden könnten. Durch standardisierte Anmeldeverfahren, z.B. über ein Online-Portal, könnte ein niedrigschwelliger Zugang für Verbraucher geschaffen werden, der die Motivation zur Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen deutlich erhöhen würde.

Der Pauschalbetrag sollte zeitlich gestaffelt und so hoch sein, dass er die Bank aktiv werden lässt. Der Anspruch sollte frühzeitig nach der Störung entstehen, also ohne lange Karenzzeit. Über den Pauschalbetrag hinausgehende Aufwendungen und Schäden des Kunden müssen weiterhin geltend gemacht werden können.

### **FAZIT**

Die Verbraucherzentrale Bayern fordert einen gesetzlich pauschalierten Entschädigungsanspruch bei Bankdienstleistungen.

### **Kontakt**

*Verbraucherzentrale  
Bayern e.V.*

*Eingetragene Organisation in den Lobbyregistern des Deutschen Bundestags (R001963)  
und des Bayerischen Landtags (DEBYLT0187)*

*Referat Finanzdienstleistungen, Marktbeobachtung, Statistik*

*Mozartstraße 9  
80336 München*

*fdl@vzbayern.de*