

20. Mai 2022

N26 zahlt Entschädigung wegen fehlerhafter Kontokündigungen

Im April dieses Jahres hatte die Berliner Neobank zahlreichen Kunden plötzlich fristlos das Konto gekündigt. Sie hatten entweder gar keinen Zugriff mehr auf ihr Konto oder mussten feststellen, dass die Bank sämtliche Gelder vom Konto abgehoben hatte. Es wird von mind. 65 Fällen berichtet. In erster Linie sollen deutsche Kunden betroffen sein, unter anderem aber auch Kontoinhaber aus Italien, Frankreich und Belgien, die seit Mitte April keinen Zugang mehr zu ihrem Konto haben.

N26 versucht, mit Kontokündigungen gegen illegale Kontoaktivitäten vorzugehen

Der Grund für die Kündigungen war scheinbar auf eine Initiative der Bank zur Geldwäscheprävention zurückzuführen. Dazu berichteten wir bereits am 21.04.2022. Den Artikel finden Sie [hier](#). In den letzten Jahren gab es bei dem Fintech-Unternehmen scheinbar öfters Probleme, weil Kriminelle über ihre Konten illegal erworbenes Geld ins Ausland geschleust hatten. Daraufhin hatte die deutsche Finanzaufsicht BaFin das Neukundenwachstum von N26 gedeckelt. Das Finanzinstitut stand also unter Druck und ging mit den Kündigungen gegen potenziell verdächtige Kontoaktivitäten vor. Leider waren davon auch solche Kunden betroffen, die ihr Konto nicht in betrügerischer Absicht nutzen.

N26 entschuldigt sich bei Kontoinhabern

Zunächst hatte sich Maximilian Tayenthal, Mitgründer und Co-CEO des Finanzinstituts, für die Vorfälle entschuldigt. Nun soll N26 Medienberichten zufolge einzelnen Betroffenen eine Entschädigung von 100 Euro gezahlt haben. In den Kundenschreiben gibt die Smartphone-Bank an, der Betrag sei eine Entschädigung für die Verzögerung bei der Rücküberweisung des Geldes sowie

für die entstandenen Unannehmlichkeiten. 100 Euro dürften dabei für die meisten Kunden, die teilweise wochenlang keinen Zugriff auf ihr Konto bzw. ihr Geld hatten, keine ernstzunehmende Entschädigung sein.

Das hat die Neobank offenbar bereits einkalkuliert. Falls die Kunden mit dem bisherigen Ergebnis unzufrieden seien, hätten sie das Recht, Beschwerde an eine alternative außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zu richten, heißt es in den Schreiben weiter. Solche Streitbeilegungsstellen sind etwa die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank oder bei der deutschen Finanzaufsicht Bafin.

Des Weiteren räumt N26 ein, dass man mehr hätte tun können, um die betroffenen Kunden über die damalige Situation zu informieren, und entschuldigt sich für die verursachten Unannehmlichkeiten.

Zahlreiche Kunden warten weiter auf ihr Geld

Doch längst nicht alle Betroffenen haben diese Entschädigung von 100 Euro erhalten. Zudem gibt es unter den betroffenen Kunden noch einige, die nach wie vor keinen Zugriff auf ihre Ersparnisse haben, da die Smartphone-Bank das Geld noch nicht auf ein alternatives Bankkonto überwiesen hat. Den Medien gegenüber gab N26 an, man arbeite daran, die Situation schnellstmöglich zu lösen und würde sich direkt mit den entsprechenden Kunden in Verbindung setzen.

In unserer Kanzlei gehen wir davon aus, dass die angebotene Entschädigung in Höhe von 100 Euro in vielen Fällen zu wenig sein und den entstandenen Schaden, z. B. durch mangelnde Kontodeckung für Daueraufträge oder sonstige Abbuchungen, kaum kompensieren wird. Wir beraten betroffene Kunden gerne und vertreten ihre Ansprüche gegenüber N26. Wenn auch Sie betroffen sind, lassen Sie sich einfach im Rahmen eines kostenlosen Erstgesprächs von uns beraten.

[Guido Lenné](#)

Rechtsanwalt aus der Anwaltskanzlei Lenné.

Rechtsanwalt Lenné ist auch Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht.

Wir helfen Ihnen gerne! [Kontaktieren](#) Sie uns. Oder vereinbaren Sie [hier online einen Termin](#) für eine telefonische kostenfreie Erstberatung.

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [WhatsApp](#)
- [E-mail](#)

[Zurück](#)