

17. Mai 2023

Neobank Revolut lässt Kunden nach Betrugsmasche allein

Mitten in der Expansionsphase häufen sich bei der britischen Neobank Revolut die Betrugsfälle. Die betroffenen Kunden beschwerten sich über mangelnde Unterstützung seitens des Fintechs.

Einem englischen Revolut-Kunden wurden im Januar mehr als 62.000 britische Pfund vom Konto geräumt. Angeblich soll er die Summe im Luxuskaufhaus Selfridges bei Cartier ausgegeben haben. Tatsächlich aber war es ein Betrüger, der am Vortag mithilfe eines Tricks seine Kartendaten abgegriffen hatte. Er rief den Neobank-Kunden von einer Nummer aus an, die zu Revolut zu gehören schien, und bat ihn, sein Apple Pay erneut zu authentifizieren. Der Anrufer kannte sowohl Namen, Adresse als auch die Kartenummer des Bankkunden. Also nannte dieser ihm seinen Apple-Pay-Zugangscode. Dadurch konnte der Betrüger die Karte auf sein Smartphone laden und auf das Konto zugreifen.

Kunden beschwerten sich über mangelnden Kundenservice

Laut Medienberichten wurden noch weitere Kunden Opfer dieser oder ähnlicher Betrugsmaschinen. Inzwischen wurde sogar eine Facebook-Gruppe für betroffene Revolut-Kunden gegründet, denn neben dem Geldverlust haben sie alle etwas gemeinsam: Sie erfahren keine Unterstützung seitens der Neobank. So seien die Mitarbeiter des Fintechs telefonisch nicht zu erreichen gewesen, nur schriftlich. Und die Betroffenen berichten davon, sich von Revolut nicht ernst genommen zu fühlen.

Außerdem häufen sich die Berichte darüber, dass sich der Kundenservice desinteressiert gezeigt habe. Man erstatte nicht bei Betrug, so die Aussage. Stattdessen wurde in einigen Fällen sogar dem Kunden die Schuld gegeben. Eine Kundin, der ca. 10.000 Pfund geklaut wurden, berichtete, dass Revolut ihr unterstellt habe, selbst eine solch hohe Summe ausgegeben zu haben. Viele Kunden beschwerten sich außerdem über das langsame System der Chat-Nachrichten, das ihnen als einziges

Kommunikationsmittel mit dem Kundenservice diene und ihnen wie eine Ermüdungstaktik seitens Revolut erscheine.

Revolut: Wir warnen unsere Kunden, ihre Daten nicht weiterzugeben

Das Fintech hat sich nicht wie andere Banken dem britischen Contingent Reimbursement Model (CRM) angeschlossen, in dem sich die Banken freiwillig verpflichten, Opfern bestimmter Betrugsmaschinen das Geld zu erstatten. Zwar müssen Banken gemäß den Richtlinien der britischen Aufsichtsbehörde ihre Kunden nach einem Betrug entschädigen. Das gilt jedoch nur, wenn dem Kunden kein fahrlässiges Handeln nachgewiesen werden kann.

Den Medien gegenüber gab das Fintech lediglich an, dass man die Kunden grundsätzlich warne, den Code für die Kartenautorisierung an niemanden weiterzugeben, auch dann nicht, wenn die Person behaupte, von Revolut zu sein. Der Code solle nirgendwo eingegeben werden, es sei denn, der Kunde wolle die Karte einem neuen Gerät hinzufügen. Im Januar diesen Jahres habe Revolut zudem alle Kunden per Mail vor der Betrugsmaschine gewarnt. Darin hieß es: „Wir werden Sie niemals wegen Ihres persönlichen Kontos anrufen, ohne Sie vorher über unseren In-App-Chat kontaktiert zu haben.“ Weiterhin gab die Neobank an, man würde die Umstände jedes einzelnen Falles bewerten, um zu entscheiden, ob das gestohlene Geld erstattet würde. Zu den einzelnen Fällen äußerte sich das Fintech allerdings nicht. Man arbeite hart und investiere viel, um die Kunden zu schützen.

Banken stehen in der Pflicht, einen sicheren Zahlungsdienst anzubieten

Laut Cyber-Security-Experten würden Challenger-Banken allerdings sehr viel weniger Zeit und Geld in Betrugsprävention investieren als etablierte Banken. Sie raten Neobanken-Kunden, ihre Konten nur als eine Art Geldbörse zu nutzen und dort keine großen Summen zu lagern.

Auch Verbraucherschützer rufen die Banken auf, sich nicht aus der Verantwortung zu ziehen. Die Institute stünden in der Pflicht, sichere Zahlungsdienste anzubieten. Die Kunden lediglich auf der Website oder per Mail über aktuelle Betrugsmaschinen zu informieren, reiche nicht aus. Vielmehr sollten die Banken den Betrug selbst unterbinden.

Welche Möglichkeiten haben Betrugsoffer, wenn die Bank nicht erstatten will?

Allein in den ersten zwei Monaten dieses Jahres sollen Medienberichten zufolge 489 neue Beschwerden über Betrug bei Revolut beim Financial Ombudsman Service (FOS) eingegangen sein. Dieser wurde in Großbritannien Anfang der 2000er Jahre eingerichtet, um Streitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern zu schlichten.

Deutsche Bankkunden, die in solchen Fällen bei ihrer Bank ins Leere laufen, können sich grundsätzlich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Als englisches Fintech unterliegt Revolut allerdings nur eingeschränkt der Aufsicht durch die BaFin. Bisher kann die Neobank lediglich eine „spezialisierte Banklizenz“ seitens der litauischen Bankenaufsicht vorweisen. Eine Lizenz der britischen Aufsichtsbehörde FCA liegt noch nicht vor. Medienberichten zufolge soll

die FCA im September 2022 die Prüfung der Bilanzen des Fintechs als „unzureichend“ bemängelt haben.

Auch in Deutschland fallen Neobank-Kunden immer öfter Betrugsmaschen zum Opfer. Wenn auch Sie betroffen sind und Ihre Bank Sie auf Ihrem Verlust sitzen lassen will, stehen wir Ihnen in unserer Kanzlei zur Seite. Wir haben bereits zahlreiche Mandanten dabei unterstützt, Ihr verlorenes Geld zurückzubekommen. Gerne beraten wir Sie zu Ihrem persönlichen Fall im Zuge eines kostenlosen Erstgesprächs.

[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](#)

