

06. September 2023

## **Postbank-Kreditkarte: Sperrung über Hotline 116 116 jetzt möglich**

Kunden der Postbank konnten bis vor Kurzem ihre Kreditkarten nicht über die bundesweit einheitliche Sperrhotline 116 116 sperren lassen. Das war bislang nur bei Girokarten möglich. Sehr zum Ärger betroffener Kunden, die nach einem Kartenverlust oder bei Missbrauchsverdacht ihre Kreditkarte über die Postbank-eigene Hotline sperren lassen mussten, die nicht immer sofort erreichbar war. Mitte Juni 2023 gab die Postbank dann plötzlich nach und ließ die Sperrung über den bundeseinheitlichen Sperrnotruf zu.

Dass Kunden ihre Kreditkarten bis Juni 2023 nur über die hauseigene Hotline sperren konnten, sei nach Angaben der Muttergesellschaft Deutsche Bank eine „geschäftspolitische Entscheidung“ gewesen. Mit der eigenen Sperrhotline erhielten Postbank-Kunden zusätzlich zur Kartensperrung auch direkt weiterführende Hilfe, etwa um umgehend eine Ersatzkarte anzufordern, so das Finanzinstitut. Außerdem erfolge so ein direkter Austausch zwischen Kunde und Bank, sodass nachfolgende Möglichkeiten für Kunden nach bereits getätigten missbräuchlichen Umsätzen besprochen werden könnten.

## **Postbank-Hotline nicht erreichbar: Kunde erlitt 6.000 Euro Verlust**

Kurz vor dem Kurswechsel der Postbank im Juni wurde in den Medien von einem Hamburger Postbank-Kunden berichtet, der im Frühjahr dieses Jahres Betrügern zum Opfer gefallen war und diesen seine Kreditkartendaten zur Verfügung gestellt hatte. Als er dann doch nervös wurde, wollte er seine Kreditkarte zunächst über den bundesweit einheitlichen Sperrnotruf 116 116 sperren lassen, was jedoch zu dem Zeitpunkt noch nicht möglich war.

Die deutschlandweite Sperrhotline 116 116 wird von einem Verein getragen und ermöglicht im Notfall

die schnelle Kartensperrung – unabhängig von Kartenart und ausstellendem Finanzinstitut. Rund 1,5 Millionen Sperrersuchen gehen jedes Jahr dort ein. Doch bis vor Kurzem zählte die Postbank zu den wenigen deutschen Banken, die eine Sperrung über die Hotline gar nicht oder nur teilweise erlaubte. Girokarten der Postbank ließen sich zu dem Zeitpunkt schon über die Sperrhotline sperren, Kreditkarten hingegen nicht.

Der Postbank-Kunde musste sich also an die hauseigene Hotline der Postbank wenden, wo er allerdings erst viele Stunden später jemanden erreichte. Da war es jedoch schon zu spät: Die Betrüger hatten seine Kreditkartendaten genutzt, um mehrere Einkäufe in Kasachstan zu tätigen. Der Schaden belief sich auf über 6000 Euro zzgl. 95,58 Euro, die von der Postbank für die Nutzung der Karte im Ausland berechnet wurden. Wäre in dem Fall die Sperrung der Karte über den Sperrnotruf umgehend möglich gewesen, hätte sich der Schaden möglicherweise vermeiden lassen. Zumindest aber wären die Verluste nicht so hoch gewesen. Da die Kriminellen die Karte für mehrere Einkäufe nutzten, hätte die eine oder andere Abbuchung möglicherweise noch verhindert werden können. Auf die Beschwerde des Kunden hat die Postbank Medienberichten zufolge bis heute nicht reagiert.

## **Seit Juni auch Sperrung von Postbank-Kreditkarten über nationale Hotline möglich**

Nur wenige Tage nach der Berichterstattung über diesen Fall lenkte die Postbank ein und stimmte auch der Kreditkartensperrung über den nationalen Sperrnotruf 116 116 zu. Man komme damit den Kundenwünschen nach, gab die Postbank den Medien gegenüber an. Scheinbar ging es bei der Entscheidung aber auch um die Angleichung des Servicestandards zwischen Postbank und Deutscher Bank. Die Sperrung von durch die Deutsche Bank ausgestellten Karten ist schon lange möglich.

Immer häufiger nehmen Cyberkriminelle die Bank- und Kartendaten von Bankkunden ins Visier. Kommt es zum Verlust der Karte oder deren Missbrauch durch Dritte, sind Bankkunden darauf angewiesen, schnelle Hilfe zu erhalten. Oft können Buchungen durch Dritte auch noch zurückgeholt werden. In der Anwaltskanzlei Lenné beraten wir unsere Mandanten in solchen Fällen zum besten Vorgehen und kämpfen dafür, ihre Verluste wieder zurückzuholen. Betroffene können sich bei einem kostenlosen Erstgespräch unverbindlich von uns beraten lassen.

[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](#)