

31. Oktober 2023

Probleme beim Zahlen mit neuen Debitkarten

Wenn die Girocard abgelaufen ist, erhalten die Kunden vieler Banken inzwischen keine neue EC-Karte, sondern eine sog. Debitkarte von Fremdanbietern wie Visa oder Mastercard. Doch die Karten sorgen vielfach für Probleme, weil sie oft nicht akzeptiert werden. Laut Presseberichten gingen beim Verbraucherzentrale Bundesverband im Rahmen einer Umfrage 1745 Meldungen von Debitkarten-Besitzern ein, bei denen die Karten nicht funktioniert haben.

Die sogenannte Marktbeobachtung der Verbraucherschützer erfolgte von Februar bis Juli 2023. An der Umfrage nahmen sowohl Besitzer von Debitkarten aber auch von Giro- und Kreditkarten teil. 94 Prozent der Problembereiche bezogen sich auf Debitkarten, nur vier Prozent auf EC-Karten und lediglich ein Prozent auf Kreditkarten.

Wo kam es zu Zahlungsproblemen mit Debitkarten?

Häufig berichteten Karteninhaber davon, dass die Debitkarten in Geschäften und Hotels nicht akzeptiert wurden. Auch bei Behörden, Krankenhäusern, an Parkscheinautomaten, beim Abheben von Bargeld an Supermarktkassen sowie an Mautstationen im Ausland oder Mietwagenschaltern sind scheinbar wiederholt Probleme aufgetreten.

Außerdem erhielt die Verbraucherzentrale Meldungen darüber, dass mit der Karte keine Altersverifikation am Zigarettenautomaten möglich war oder dass sie bei den Banken selbst nicht akzeptiert wurde und den Karteninhabern der Zutritt zum SB-Bereich verwehrt wurde.

Dabei versprechen die Banken bei Ausstellung der Debitkarten, dass sie die Funktionen von Giro- und Kreditkarte in sich vereinen würden. Der Ärger bei den Kunden ist dementsprechend groß. Denn die Leistungsfähigkeit der Karten bleibt weit hinter den Versprechen der Banken zurück.

Wie reagieren die Anbieter Visa und Mastercard auf die Beschwerden?

Auf Mediennachfrage verwies Visa lediglich darauf, dass man die Akzeptanz in Deutschland inzwischen stark gesteigert habe. Sie liege mit nationalen Zahlungssystemen (Girocard) gleich auf. Bei Mastercard hieß es nur, man könne die „Akzeptanzlücken“ nicht nachvollziehen, aber man arbeite daran, dass die Debitkarten „auch von den wenigen verbliebenen Klein- und Kleinsthändlern in Deutschland akzeptiert werden.“

Akzeptanzprobleme bei Mietwagenunternehmen oder Hotelrezeptionen ließen sich durch die Unterschiede zwischen Kreditkarten und Debitkarten erklären, so der Kreditkartenanbieter. Bei Ersteren ließen sich höhere Beträge blockieren. Debitkarten hingegen würden wie Girokarten funktionieren: „Wenn eine Voraufweisung für einen später zu zahlenden Betrag oder eine Kautionszahlung erfolgen soll, muss der entsprechende (oft hohe) Betrag auch tatsächlich auf dem Girokonto vorhanden sein, um dem Verkäufer von Waren oder Dienstleistungen Sicherheit zu geben.“

Kreditkartenanbieter wollen Marktanteile ausbauen

Seit die Corona-Pandemie für einen Boom beim bargeldlosen Bezahlen gesorgt hat, hat sich der Wettbewerb um die Marktanteile verschärft. Nach wie vor ist das meistbenutzte Zahlungsmittel in Deutschland noch immer die Girocard der Banken und Sparkassen. Nun versuchen internationale Zahlungsanbieter wie Mastercard und Visa, ihre Marktanteile auszubauen, indem sie neben Kreditkarten auch Debitkarten anbieten.

Und immer mehr Banken – unter anderem DKB, Comdirect, ING und Santander – bieten nun ihren Kunden diese Debitkarten der US-Konzerne an. Über die Hälfte der Problemmeldungen, die beim Verbraucherzentrale Bundesverband eingingen, betrafen allein die DKB. Die Direktbank ist zurzeit die größte Herausgeberin von Visa-Debitkarten. So wie andere Banken wirbt die DKB mit dem Versprechen, dass die Debitkarte die gewohnten Standards der Girocard nicht nur erreicht, sondern darüber hinaus weitere Vorteile bietet. Doch wie die Umfrage der Verbraucherzentrale zeigt, entspricht das keineswegs der Realität.

Für die Kunden ist das nicht nur ärgerlich. Denn durch den Ausfall der Bezahlungsmöglichkeit können echte Schäden entstehen. Wenn ein Kunde beispielsweise keine weitere Karte besitzt und nicht zeitnah an die benötigte Bargeldsumme kommt. In solchen Fällen sollte die Bank für diese Schäden haften. Wenn Ihnen durch einen solchen Zahlungsausfall finanzielle Schäden entstanden sind, berate ich Sie als Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht gern und setze Ihre Ansprüche gegenüber der Bank durch. Vereinbaren Sie dazu einfach einen Termin für ein kostenloses Erstgespräch.

[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](#)