

18.01.2024

## Immer noch Kontoprobleme bei der Postbank: Betroffene sollten Ombudsmann einschalten

Die von der Bank angebotene Entschädigung ist aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW nicht ausreichend

- Angesichts des Ausmaßes sollten Betroffene auch eine Entschädigung für nicht beziffer- oder belegbare Schäden erhalten.
- Die Verbraucherzentrale NRW bietet dafür online eine Formulierungshilfe an.

**Die Beschwerden verzweifelter Postbank-Kunden, die teils wochenlang nicht an ihr Geld kommen, reißen nicht ab. Die Verbraucherzentrale NRW rät den Betroffenen, für Schadenersatzforderungen den Banken-Ombudsmann einzuschalten. Hierfür stellen die Verbraucherschützer online eine Formulierungshilfe zur Verfügung.**

Auch mehrere Monate nach der Aufsichtsbeschwerde der Verbraucherzentrale NRW und der Bestellung eines Sonderbeauftragten durch die Finanzaufsicht BaFin ist es der Deutschen Bank nicht gelungen, die Probleme bei ihrer Tochter Postbank vollständig zu beheben. „Uns erreichen immer noch ungewöhnlich viele Beschwerden zu Postbankkonten in unseren Beratungsstellen“, sagt Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW.

So führte bei einer Bonnerin eine seit zehn Monaten erledigte Pfändung kurz vor Weihnachten plötzlich wieder zur Sperrung ihres Postbank-Kontos. Die Verbraucherin hatte über die Feiertage und den Jahreswechsel keinen Zugriff auf ihr Geld. Weder in der Filiale noch bei der zentralen Hotline wurde der Frau in ihrer Not geholfen.

„Die Deutsche Bank muss endlich die fortlaufenden Rechtsverstöße bei der Kontoführung abstellen und die grundlegenden strukturellen Probleme, insbesondere in der Pfändungsabteilung, beseitigen“, fordert Schuldzinski. „Denn wochenlang fehlende Freibeträge oder unberechtigt gesperrte Konten führen zu existenziellen Problemen bei den Betroffenen.“

### Pressestelle

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

## Verbraucherschützer fordern angemessene Entschädigung

Inzwischen stellt die Postbank auf ihrer Internetseite einen „Antrag auf Schadenersatz“ bereit. Dieser deckt aber lediglich Mindestansprüche ab. „Wir haben in Gesprächen mit der Deutschen Bank mehrfach darauf hingewiesen, dass mit Blick auf die Schwere und Dauer der Probleme auch eine Entschädigung für nicht beziffer- oder belegbare Schäden erfolgen muss. Das reicht von Einschränkungen in der Lebensführung über hohen Zeitaufwand für oftmals ergebnislose Kontaktaufnahmeversuche bis hin zu massivem Stress aufgrund existenzieller Ängste. In dem online durch die Postbank zur Verfügung gestellten Antragsformular wird eine solche Entschädigung aber ausdrücklich ausgeschlossen“, kritisiert Schuldzinski. „Die Deutsche Bank muss sich ihrer Verantwortung hier stellen und die Betroffenen angemessen entschädigen.“ Zudem müsse die Bank Kosten etwa für durch die Probleme verursachte Rücklastschriften von sich aus erstatten.

Die Verbraucherzentrale NRW empfiehlt Menschen, die von den Konto-Problemen massiv und über längere Zeit betroffen waren, daher auch Schäden geltend zu machen, für die sie keine Belege einreichen können, und sich dazu direkt an den Ombudsmann der privaten Banken zu wenden. Hierfür stellt die Verbraucherzentrale NRW online eine Formulierungshilfe zur Verfügung.

### Weiterführende Infos und Links:

- Formulierungshilfe „Ombudsmannverfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen gegen die Postbank“:  
<https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/91376>
- Mehr Service für betroffene Kund:innen inkl. Musterbrief unter:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/node/87073](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/87073)

### Für weitere Informationen

Pressestelle Verbraucherzentrale NRW

Tel. (0211) 91380-1101

[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)