

29. Januar 2018

# **Keine Alternative zum Online-Banking - Filialschließungen nehmen weiter zu**

Immer mehr Bankfilialen werden geschlossen. Im Jahr 2000 gab es noch über 38.000 Filialen im Bundesgebiet. Bis 2015 hatte sich die Zahl bereits um 10.200 Standorte verringert. In den Jahren 2014 und 2015 wurden alleine 2.200 Filialen geschlossen und der Trend hält an. Bis 2035 könnte sich die Zahl der im Bundesgebiet noch vorhandenen Bankfilialen auf rund die Hälfte reduziert haben (Quelle: KfW Research, Nr. 181, 8. Oktober 2017).

Das Online-Banking bringt den Kunden sicherlich viele Vorteile, wie etwa eine schnellere Abwicklung von Bankgeschäften und der jederzeitige Zugriff auf das Bankkonto, dem gegenüber stehen aber auch die Gefahren, die die Online-Abwicklung von Bankgeschäften mit sich bringt.

Hier sind insbesondere die Fälle von Datenklau und Internetkriminalität ein Problem. Der durchschnittliche Kunde wird sein Netzwerk nicht so schützen können, wie es die Bank kann. Es gelingt Kriminellen immer wieder Geldbeträge von den Konten der Kunden zu erlangen, indem sie die Online-Bankingdaten der Kunden nutzen. Die gängigen Sicherheitsverfahren bei Anweisungen (TAN/iTAN-Verfahren oder Chip-TAN und M-TAN-Verfahren) bleiben anfällig für Betrüger.

In den §§ 675u ff. BGB hat der Gesetzgeber die Folgen von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen geregelt. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit von der Bank die Erstattung von Fehlbeträgen zu verlangen.

Wenn Sie hier Opfer von Betrügern geworden sind, prüfen wir gerne Ihre Ansprüche und helfen Ihnen bei der Durchsetzung möglicher Erstattungsansprüche. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Banken in der Regel nicht freiwillig Fehlbeträge erstatten. Die Vorteile die mit dem Online-Banking einhergehen (Kostensparnis) nehmen die Banken gerne an, an den Risiken wollen sie sich aber nicht beteiligen.

Soweit sollte es jedoch gar nicht erst kommen. Schützen Sie Ihren Computer vor Zugriffen von außen und achten Sie darauf, dass Ihre Antivirensoftware immer auf dem aktuellen Stand ist! Insbesondere bevor und während Sie Ihr Online-Bankingportal nutzen, sollten Sie auf Unregelmäßigkeiten achten (z. B. kurzes Flackern des Bildschirms, ungewöhnliche Aufforderung einen Kontrollbetrag einzugeben, Fehlermeldungen, ungewöhnliches Layout der Seite, fehlerhafte Grammatik und Rechtschreibfehler auf der Seite). Kontrollieren Sie auch immer die Adresszeile Ihres Internetbrowsers, um sicherzustellen, dass Sie nicht umgeleitet wurden.

Neben den Gefahren die von kriminellen Handlungen ausgehen, findet mit der Zunahme des Online-Bankings und der zunehmenden Einstellung des Filialbetriebs aber auch ein Rückgang in der persönlichen Betreuung des Kunden statt.

Die persönliche Beratung für Bankprodukte rückt in den Hintergrund. Zugleich hat die Bank jedoch über das Online-Bankingportal des Kunden eine weitere Werbemöglichkeit erlangt. Dieser kann sich der Kunde auch nicht entziehen. Der Kunde sollte sich hier ständig vor Augen halten, dass die Bank ein

profitorientiertes Unternehmen ist. Es geht hier der Bank nicht darum dem Kunden einen Vorteil zu verschaffen. Auch über das eigene Bankingportal vorgeschlagene Produkte sollte der Kunde kritisch hinterfragen.

Sollten Sie hier Probleme mit Bankleistungen haben, stehen wir Ihnen auch gerne in diesem Bereich mit anwaltlichem Rat zur Seite.

Insbesondere ältere Menschen haben zunehmend das Problem der längeren Wege und der mangelnden technischen Kenntnisse. Der Filialabbau trifft die ältere Generation daher besonders hart. Die Serviceeinbuße für den Kunden ist enorm. Wer sich beim Ausfüllen eines Überweisungsträgers unsicher war, konnte früher in der Filiale einen Berater fragen. Nun bleibt der Kunde häufiger auf sich gestellt. Aus der Sicht des Kunden ist daher der zunehmende Abbau von Filialen sicherlich nicht zu begrüßen.

[Zurück](#)



**[Daniel Kutz](#)**

Rechtsanwalt aus der Anwaltskanzlei Lenné.

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

[Zurück](#)