

11. Oktober 2023

Nach IT-Umstellung: Probleme mit Zahlungsverkehr bei Postbank

Seit Monaten wird in den Medien von Pannen bei der Postbank berichtet. Und zwar seit der Umstellung auf das IT-System des Mutterkonzerns Deutsche Bank Anfang des Jahres. Die Probleme, von denen am häufigsten berichtet wird, betreffen den Zahlungsverkehr, den Zugang zum Online-Banking aber auch Bargeldauszahlungen – und nicht zuletzt den Kundenservice.

IT-Umstellung: Pannen beim Zahlungsverkehr

Die Probleme treten dabei sowohl beim Online-Banking als auch in der Filiale auf. Der Login im Online-Portal schlägt fehl, Überweisungen werden nicht ausgeführt, Lastschriften trotz Kontodeckung zurückgebucht oder es fehlen einfach gewohnte Funktionen. Aber auch im Zusammenhang mit der Girocard kommt es zu Pannen. So können Kunden teilweise weder am Automaten noch am Schalter Bargeld abheben. Eine Lösung scheint vonseiten der Bank noch nicht gefunden worden zu sein, denn Berichte über die Probleme dauern seit Monaten an.

Betroffene Kunden, die sich dann Hilfe vom Kundenservice der Postbank versprechen, werden erneut enttäuscht: endlose Warteschleifen in der Service-Hotline, keine Problemlösung nach erfolgtem Gespräch mit den Mitarbeitern des Kundenservice. Und wer sich dann beschweren möchte, kann dies nur auf postalischem Wege tun. Eine untragbare Situation, bedenkt man, dass ein nicht funktionierendes Zahlungssystem Existenzen bedrohen kann.

Monatelanges Warten auf die Wiederfreigabe gepfändeter Konten

Bei der Verbrauchzentrale NRW gehen außerdem zunehmend Beschwerden zu Fällen ein, in denen Kunden wochenlang auf die Wiederfreigabe ihrer gepfändeten Konten warten. In einem Fall hatte

das Finanzamt einer Postbank-Kundin das Konto sogar zu Unrecht gepfändet. Schlimm genug. Doch anschließend brauchte die Postbank Monate, bis das Konto wieder freigegeben wurde.

Seitens der Verbraucherzentrale wurde in diesem Zusammenhang inzwischen eine Aufsichtsbeschwerde gegen die Postbank bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingereicht. Es seien bislang keine angemessenen Gegenmaßnahmen der Postbank oder des Mutterkonzerns Deutsche Bank zu verzeichnen, so die Verbraucherzentrale gegenüber den Medien. Daher werde die BaFin um „dringendes Einschreiten“ gebeten. Schließlich sei es nicht akzeptabel, dass die Postbank anscheinend keine ordnungsgemäße Organisation der notwendigen Abläufe zur Einhaltung von gesetzlichen Pfändungsschutzvorschriften sicherstelle.

Kann die Postbank für finanzielle Schäden haftbar gemacht werden?

Die Frage ist nun, ob die Postbank für eventuelle Schäden aufgrund dieser Ausfälle haften muss. Laut den AGB muss die Postbank immer dann haften, wenn sie den Schaden verursacht hat. Ob das auch eine verpatzte IT-Umstellung beinhaltet, ist noch nicht eindeutig geklärt. Die BaFin rät Betroffenen, finanzielle Schäden direkt bei der Bank geltend zu machen oder Beschwerde bei der entsprechenden Ombudsstelle einzureichen.

Unserer Auffassung nach ist die Postbank für finanzielle Schäden, die betroffenen Kunden durch eines dieser zahlreichen Probleme entstehen, haftbar. Gerne kämpfen wir dafür, Ihre Ansprüche gegenüber der Postbank durchzusetzen. Lassen Sie sich von uns unverbindlich im Rahmen eines kostenlosen Erstgesprächs beraten.

[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](#)