

■ Pressemitteilung der Verbraucherzentrale NRW

12.01.2010

Kartenpanne: Banken und Sparkassen wollen entschädigen - Verbraucherzentrale bietet Musterbriefe und Internetforum

Nach der peinlichen EC-Karten-Panne erfüllen Banken und Sparkassen mit ihrer Ankündigung, betroffene Karteninhaber zu entschädigen, die Forderung der Verbraucherzentrale NRW. Um sich an das jeweilige Institut wenden zu können, bietet die Verbraucherzentrale mehrere Musterbriefe an. In einem Internetforum möchte die Verbraucherzentrale erfahren, ob sich die Institute tatsächlich an ihre Zusage halten.



Rund 30 Millionen EC- und Kreditkarten ließen sich zum Jahreswechsel nicht mehr nutzen - weil ein fehlerhafter Sicherheitschip die Jahreszahl "2010" nicht verarbeiten konnte. Millionen von Bankkunden waren deshalb nicht in der Lage, Geld an Automaten abzuheben oder in Geschäften bargeldlos zu zahlen. Im Ausland funktionieren viele Karten nach wie vor nicht. Bis der Fehler endgültig behoben sein wird, werden nach derzeitigem Stand noch Wochen vergehen.

Immerhin: Die betroffenen Geldinstitute (Sparkassen, Postbank, Commerzbank) haben ihren Kunden versprochen, die entstandenen Kosten für die Nutzung alternativer Zahlungsmittel zu ersetzen. Wer Entgelte für das Abheben am Automaten einer fremden Bank oder am Schalter zahlen musste, soll die Beträge zurückerhalten.

"Die Erfahrung zeigt allerdings, dass schöne Ankündigungen in der Praxis häufig nur halbherzig und bürokratisch umgesetzt werden", sagt Klaus Müller, der Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. Deshalb stellt die Verbraucherzentrale auf ihrer Internetseite drei verschiedene Musterbriefe zur Verfügung, die Kunden herunterladen, ausfüllen und an ihre Bank schicken können.

- [Musterbrief 1](#)¹ hilft Verbrauchern, die bisher keine Kosten erstattet bekommen haben.
- [Musterbrief 2](#)² hilft Verbrauchern, die eine niedrigere Erstattung erhalten haben, als ihnen eigentlich zusteht.
- [Musterbrief 3](#)³ hilft Verbrauchern, die eine kostenlose Ersatzkarte benötigen, weil sie in nächster Zeit ins Ausland fahren wollen.

Über die Musterbriefe hinaus bietet die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen ein Internetforum zur Kartenpanne an. Dort können Kunden schildern, wie die Institute in der Praxis mit ihren Anliegen umgehen. Sollten im Forum gehäuft Beschwerden zu bestimmten Banken und Sparkassen auftauchen, wird die Verbraucherzentrale auf diese Institute zugehen.

¹ <http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/mediabig/96371A.rtf>

² <http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/mediabig/96381A.rtf>

³ <http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/mediabig/96391A.rtf>

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

Stand: 12.01.2010