



Number 26 hadert mit intensiven Bargeldnutzern

sb ■ So mancher Banker wird es mit einer gewissen Befriedigung beobachtet haben: Das Fintech Number 26 scheint endgültig in der Realität des Zahlungsverkehrs angekommen zu sein. Seit dem 3. Mai dieses Jahres ist das „kostenlose Girokonto“ mit einer ersten Einschränkung versehen, die die Bareinzahlungen auf das eigene Konto über Barzahlen.de betrifft. Hier wurde eine Obergrenze von 100 Euro pro Monat eingezeichnet. Für alles, was darüber hinausgeht, wird ein Entgelt von 1,50 Euro berechnet. Begründung: Das Bargeldgeschäft kostet die Bank viel Geld.

Mit der gleichen Begründung hat die Bank solche Kunden, die das eigentlich digitale Konto emsig für Bargeldabhebungen nutzen, anstatt bargeldlos zu bezahlen, im Oktober 2015 gebeten, künftig doch mehr per Karte zu bezahlen. Anfang Juni schließlich wurde rund 500 Kunden, die dieser Bitte offenbar nicht nachgekommen waren, ohne weitere Vorwarnung das Konto gekündigt. Damit scheint endgültig bewiesen, dass auch bei Fintechs Transparenz und Kundenorientierung nicht immer so ausschließlich im Mittelpunkt stehen, wie es gerne behauptet wird. Auch sie müssen schauen, wie sie ihr Geld verdienen.

Offenbar verkalkuliert

Und hier hat sich das Berliner Startup offenbar verkalkuliert. Möglicherweise war man davon ausgegangen, dass digital affine Kunden, die das Konto abschließen, auch im Zahlungsverkehr nahezu ausschließlich digital agieren würden – und wurde eines Besseren belehrt. Die Bar-

geldaffinität der Deutschen scheint offenbar auch die Digital Natives nicht generell auszuschließen. Und das verträgt sich schlecht mit einem Geschäftsmodell, das ursprünglich ganz auf die Interchange als einzige Ertragsquelle abzielte. Das geht auch aus einer Stellungnahme des Unternehmens hervor, in dem auf die durch Abhebungen verursachten Kosten von 1,50 bis 2,00 Euro pro Transaktion verwiesen wird. Diese Kosten übernehme man, „in der Annahme, dass Kunden das Konto im gewöhnlichen Ausmaß verwenden“.

Anstatt aber aus der Tatsache, dass einige Kunden das offenbar nicht tun, die Konsequenz in Form einer Konditionenänderung zu ziehen und – ähnlich wie bei den Bareinzahlungen – eine Obergrenze für kostenfreie Abhebungen einzuführen, hat das Fintech mit der Kündigung von Konten ein Vorgehen gewählt, das bei jeder Bank oder Sparkasse zu einem Aufheulen der Verbraucherschützer geführt hätte, und das auch Number 26 ein breites negatives mediales Echo bescherte, wie es das Unternehmen offenbar nicht erwartet hatte. Das mag man auf mangelnde Professionalität in Fragen der Kommunikation zurückführen. Dass aber ausgerechnet ein Unternehmen aus der digitalen Szene die Gefahren eines Shitstorms dermaßen unterschätzt hat, bleibt gleichwohl erstaunlich.

Die deutliche Reaktion, so heißt es in einer Stellungnahme, habe vor allem gezeigt, dass vielen Kunden nicht bewusst war, dass ihr Nutzungsverhalten mit dem Angebot nicht vereinbar ist. Vorzuwerfen ist ihnen das sicher nicht. Denn auf der Website der Bank ist nur von einem kostenlosen Girokonto

und dem Motto „Kosten waren gestern“ die Rede: keine Kontoführungsgebühren, kein Mindestgeldeingang, kostenlose Mastercard, kostenlos Bargeld abheben, heißt es dort. Weiter unten heißt es zwar unter der Frage „Warum ist die Kontoführung bei Number 26 kostenlos?“ als Erklärung: „Number 26 verdient einen kleinen Betrag an jeder Kartentransaktion, der vom Händler übernommen wird.“ Dass die Nutzung der Karte somit zur Voraussetzung für das Konto wird, geht daraus aber nicht hervor.

„Fair Use Policy“ geplant

Geplant ist nun die Erarbeitung einer „Fair-Use Policy“, um allen Kunden klare Rahmenbedingungen für die Nutzung des Kontos zu geben. Vielleicht wäre es auch hilfreich, das Preisverzeichnis nicht gar so gut zu verstecken wie bisher.

Banken und Sparkassen, die schon lange darum ringen, den Zahlungsverkehr in einem Gratiumfeld profitabel zu gestalten mögen die Entwicklung mit Interesse beobachten – ist sie doch ein Beweis dafür, dass das Geschäftsfeld nicht so trivial ist, wie es neuen Marktteilnehmern auf den ersten Blick scheinen mag. Wenn Fintech-Kunden feststellen, dass auch die neuen Startups nur mit Wasser kochen und die Kostenloskultur auch dort ihre Grenzen hat, kann das der Preisdurchsetzung seitens der Kreditwirtschaft nur dienlich sein.

Entwarnung kann trotzdem nicht gegeben werden: Denn der Großteil der bargeldaffinen Kunden – und damit der große Kostenblock für die Bargeldversorgung – wird bei den klassischen Banken und Sparkassen verbleiben. Wenn es den Fintechs gelingen sollte, nennenswerte Marktanteile unter den intensiven Kartennutzern zu gewinnen, könnte es für die Kreditwirtschaft noch schwieriger werden.