

Bargeldversorgung per Kreditkarte: Standpunkte der Kontrahenten



Seit der Kündigung der alten ZKA-Vereinbarung über die Höchstsätze für Entgelte bei der institutsübergreifenden Nutzung von Geldautomaten tobt in Deutschland der Streit ums Bargeld. Mit der vor allem von Sparkassen umgesetzten selektiven Sperre von Geldautomaten für die Visa-Karten solcher Institute, die ihren Kunden die gebührenfreie Bargeldversorgung per Kreditkarte versprechen, und der beginnenden gerichtlichen Auseinandersetzung hat er nun einen neuen Höhepunkt erreicht. Die Verbände sehen in diesen Wettbewerbern Trittbrettfahrer, deren Serviceversprechen auf den Investitionen anderer Institute beruhen. Das Argument der Gegenseite lautet, der Fixbetrag von 1,74 pro Transaktion sei mehr als kostendeckend. Die Redaktion hat auf beiden Seiten nachgefragt. Red.

„Sparkassen können ihre Kunden aus eigener Kraft zufrieden stellen“

Von Bernd M. Fieseler ■ Bargeldangebote gehören zum Girokonto dazu, wie ein Motor zum Auto. Je dichter das kostenlos verfügbare Geldautomatennetz, desto attraktiver ist das Girokonto. Die Kundenwünsche belegen dies: 91 Prozent der Kunden finden, dass ein Geldautomat in ihrer Nähe zum kostenlosen Bargeldabheben sehr wichtig ist. Rund 80 Prozent legen hohen Wert auf eine große Anzahl an Geldautomaten.

Sparkassen betreiben mit zusammengekommen 25 000 Geldautomaten das dichteste Netz hierzulande. Ihre Kunden können überall in Deutschland – in den Städten sowie auf dem Land – kostenlos Bargeld abheben. Das ist ein Vorteil ge-

genüber anderen Anbietern, die nicht oder nicht in diesem Umfang in eine eigene Infrastruktur investieren.

Die Bundesbürger wissen die Leistungsfähigkeit ihrer Sparkassen zu schätzen.

■ Mehr als jeder zweite Bundesbürger hat seine Hauptbankverbindung bei einer Sparkasse.

■ Rund 70 Prozent der Sparkassenkunden haben genau eine Bankverbindung: nämlich die zu ihrer Sparkasse. Das ist ein Spitzenwert in der deutschen Kreditwirtschaft, der nicht zuletzt auf die attraktiven Girokontoangebote der Sparkassen zurückzuführen ist.

In der Vergangenheit haben alle Kreditinstitute in Deutschland Kunden fremder Banken Bargeld am Geldautomaten angeboten, und zwar im Rahmen des Deutschen Geldautomatensystems. Ausschlaggebend dafür waren zwei Tatsachen: Erstens haben über Jahre hinweg alle Kreditinstitute mit Geldautomaten zu diesem Geldautomatennetz beigetragen, auch wenn die Beiträge unterschiedlich groß waren. Zweitens bot und bietet das Deutsche Geldautomatensystem die Grundlage für einen fairen Wettbewerb der Infrastrukturanbieter und für marktgerechte Preise.

Kreditkarten spielten lange Zeit praktisch keine Rolle für die alltägliche Bargeldversorgung. Sie wurden vorwiegend auf Reisen genutzt. Dies hat sich mittlerweile geändert. Vor allem Direktbanken bieten die Kreditkarte als Bargeldkarte im Alltag an. Dafür stehen mit Mastercard und Visa zwei Systeme zur Verfügung. Beide Systeme unterscheiden sich grundlegend.

Offene Kundenentgelte ...

Mastercard geht den Weg hin zu einem direkten, transparenten und offenen Kundenentgelt. So kann – wie im Deutschen Geldautomatensystem – ein fairer Wettbewerb zwischen Infrastrukturanbietern entstehen. Kunden erhalten darüber hinaus Transparenz über die verursachten Kosten. Sie können selbst den günstigsten Automaten wählen.

Diesen Schritt begrüßen wir. Er liegt übrigens ganz auf der Linie der EU-Kommission, die Transparenz für den Verbraucher fordert und einen offenen Wettbewerb befördert sehen will. Als Geldautomatenbetreiber im Rahmen des Mastercard-Systems ist man zwar gezwungen, seine Leistungen allen übrigen Teilnehmern anzubieten, den Preis für diese Leistung kann man jedoch selbst bestimmen.

... oder Fixbetrag

Visa geht einen anderen Weg. Die Kartengesellschaft entlohnt eine Bargeldfremdabhebung mit einem Fixbetrag, unabhängig von der Wettbewerbssituation vor Ort. Kreditinstitute haben keine Möglichkeit, durch besonders günstige Angebote möglichst viele Kunden anzuziehen oder durch besondere Investitionen auch entsprechend höhere Entgelte zu erwirtschaften. Differenzierung am Markt ist an dieser Stelle nicht möglich.

Visa versucht das dadurch auszugleichen, dass sie Infrastrukturanbietern die Möglichkeit bietet, Karten einzelner Banken

selektiv zu sperren. Als Geldautomatenbetreiber hat man somit zumindest die Chance, selbst zu bestimmen, wem man die Leistung für den Fixpreis anbietet.

Unwucht im Markt pendelt sich wieder ein

Vor allem Direktbanken haben in den vergangenen Jahren die eigene Visa-Kreditkarte als Bargeldkarte beworben und damit für eine Verschiebung im Markt gesorgt. Darauf reagiert der Markt jetzt. Dabei machen einige Retailbanken von den selektiven Nutzungsmöglichkeiten Gebrauch, die die Visa-Regularien ausdrücklich vorsehen. Das trifft vor allem Banken, die es als rentabler angesehen haben, gar nicht oder kaum in eine eige-

ne Infrastruktur zu investieren. Sie müssen jetzt feststellen, dass sie damit die Zufriedenheit ihrer Kunden aufs Spiel setzen.

Im Gegensatz dazu sind Sparkassenkunden sehr zufrieden. Sie können auch weiterhin auf die Leistungen ihrer Sparkasse vertrauen und genießen bundesweit einen kostenlosen Bargeldservice. Für die Kunden ist es entscheidend, bei der Auswahl eines Anbieters auf dessen Leistungsfähigkeit zu achten. Der Unterschied ist transparent: Es gibt Institute, die ihre Kunden aus eigener Kraft zufrieden stellen können. Und es gibt Banken, die dafür die Hilfe von Sparkassen und anderen Instituten benötigen.

Bernd M. Fieseler ist Geschäftsführender Vorstand des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV), Berlin.

Distanzbanken suggerieren Kundennähe

Von Jens Brinkmann ■ Genossenschaftsbanken zeichnen sich seit jeher durch ihre Regionalität aus. Verantwortung in der und für die Region zeigt sich unter ande-

rem durch die seit Jahrzehnten praktizierte Kundennähe. Diese wiederum drückt sich konkret nicht zuletzt in einem dichten Filialnetz und zusätzlich in einem dichten Netz an Geldautomaten aus.

Die Volksbank Siegerland eG ist in ihrem Geschäftsgebiet mit 30 Filialen und zusätzlich 13 SB-Standorten vertreten. Insgesamt betreibt die Bank 50 Geldautomaten und beschäftigt rund 300 Mitarbeiter, die unseren Mitgliedern und Kunden als persönliche Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung stehen. Diesen Aufwand betreiben wir gerne und aus voller Überzeugung.

Ganz anders die sogenannten Direktbanken: Regionalität und Kundennähe – Fehlanzeige. Direktbanken beschäftigen keine Mitarbeiter in der Region, tätigen keine Investitionen in der Region, zahlen keine Steuern an die regionalen Kommunen und erteilen keine Aufträge an die regionale Wirtschaft. Insofern sprechen wir bei den Direktbanken auch gerne von „Distanzbanken“.

Unser Geschäftsmodell und die damit verbundene Kundennähe ist ein klarer Wettbewerbsvorteil gegenüber den Banken ohne Filial- und Geldautomatennetz. Dieses Geschäftsmodell ist allerdings auch mit entsprechend hohen Kosten verbunden. Daher ist es für uns nicht akzeptabel, wenn sich Direktbanken (Distanzbanken) unser Filial- und Geldautomatennetz zu Nutzen machen, um in ihren Werbekampagnen eine vermeintliche Kundennähe zu suggerieren. Genau ein solcher Weg wurde jedoch von den Distanzbanken in diesem konkreten Fall eingeschlagen.

Mitnutzung nicht akzeptabel

Wir als Volksbank Siegerland eG akzeptieren nicht, dass die Direktbanken oder Filialbanken ohne nennenswertes Geldautomatennetz unsere Geräte nutzen, um ihren Kunden einen kostenlosen Zugang zu Bargeld zu verschaffen. Dies geschieht mittels der Visa-Card. Zwar erhalten wir einen Standardsatz in Höhe von 1,74 Euro von der jeweiligen Direktbank (Distanzbank) pro Verfügung, dies ist aber keinesfalls kostendeckend.

Und: Sofern einer unserer Kunden mit einer von uns ausgegebenen Karte zufällig doch mal an einen der wenigen Geldautomaten einer Direktbank (Distanzbank) gerät, belastet diese uns mit einem Mehrfachen des vorgenannten Betrages.

Keine vertragliche Verpflichtung

Klar ist: Eine vertragliche Verpflichtung zur Freischaltung aller Geldautomaten für Verfügungen mit der Visa-Card gibt es für die Volksbank Siegerland eG nicht. Vertragskonform ist stets ein Geldautomat freigeschaltet.

Das Geschäftsmodell der Direktbanken (Distanzbanken) ist auf minimalsten eigenen Kundenservice abgestellt und stützt sich sehr stark auf die Infrastruktur unter

anderem der regionalen Volks- und Raiffeisenbanken. Kundenakquise durch die Direktbanken (Distanzbanken) zum Beispiel durch kostenlose bundesweite Bargeldverfügungen an allen Geldautomaten mittels Visa-Card zulasten der von uns betriebenen und bezahlten Geldautomaten – nicht mehr mit der Volksbank Siegerland eG.

Missbrauch des Geldautomatennetzes wird verweigert

Um nicht missverstanden zu werden: Wir haben nichts gegen Wettbewerb, Konkurrenz belebt das Geschäft. So steht es jeder

Bank und Bankengruppe frei, mit den entsprechenden Investitionen ein eigenes Geldautomatennetz aufzubauen, den ofenkundigen Missbrauch unseres Geldautomatennetzes durch die Direktbanken (Distanzbanken) machen wir so nicht mehr mit.

Wie bereits gesagt: Dabei halten wir uns an die bestehenden vertraglichen Vereinbarungen. Denn jeder Direktbankkunde (Distanzbankkunde) kann einen Geldautomaten der Volksbank Siegerland eG finden, an dem er sich mit Bargeld versorgen kann.

Jens Brinkmann ist Vorstandsmitglied der Volksbank Siegerland, Siegen

Für ihr Angebot „Free Cash“ übernimmt die Citibank pro Abhebung mit der Kreditkarte alle Gebühren für ihre Kunden, also auch an die auszahlenden Banken – zum Beispiel die Sparkassen.

Bei Visa-Abbuchung zahlt die Citibank beispielsweise durchschnittlich 1,74 Euro pro Abhebung. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Karteninhaber Geld am Automaten der eigenen Bank oder an Automaten „fremder“ Banken abheben. Das auszahlende Institut, also der Inhaber des Geldautomaten, erhält immer einen Pauschalbetrag von 1,74 Euro. Das gilt auch für die mit Visa kooperierenden Sparkassen und Raiffeisenbanken.

Geldautomaten-Sperrung ist ein Service-Rückschritt für Bankkunden

Von Claudia Thiele ■ Der gebührenfreie Zugang zu Bargeld an Geldautomaten – egal ob Hausbank oder nicht – ist für Kunden ein wichtiger Service, den sie an Banken schätzen. So bieten einige Institute, darunter die Citibank, ihren Kunden genau diesen Service. Mit ihrer Kreditkarte können sie in Deutschland und sogar im gesamten Euro-Raum kostenlos Geld an allen Automaten abheben.

Wie wichtig allen Bankkunden die günstige und flächendeckende Versorgung mit Bargeld an Geldautomaten ist, belegen repräsentative Studien der Citibank. So sagen zum Beispiel 60 Prozent der Bankkunden, dass für sie neben den Kontoführungsgebühren die günstige Versorgung mit Bargeld am Geldautomaten das wichtigste Kriterium für die Auswahl ihrer Bank ist.

Diesem Kundenwunsch kommen einige Finanzinstitute wie die Citibank seit einigen Jahren in besonderer Weise nach. Bei der Citibank zum Beispiel können Kunden mit „Free Cash“ an allen Automaten in Deutschland und im gesamten

Euro-Raum Bargeld abheben. Und das kostenlos.

Als Bank mit eigenem Filialnetz ist die Citibank vor allem in mittleren und größeren Städten mit vielen eigenen Geldautomaten vertreten. Aber vornehmlich in ländlichen Regionen erhalten Citibank-Kunden die Möglichkeit, auch Geldautomaten anderer Banken kostenlos zu nutzen, um eine flächendeckende Versorgung zu gewährleisten.

Bewusste Serviceleistung für den Kunden

Für die Citibank und die anderen Banken, die diesen Service anbieten, ist dieses kundenfreundliche Angebot selbstverständlich nicht kostenlos. Im Gegenteil: Die Möglichkeit zur kostenlosen Bargeldverfügung stellt eine bewusste Serviceleistung für die Kunden dar, die für die anbietenden Institute eine nicht unerhebliche Kostenposition bedeutet. Denn bei Bargeldverfügungen am Geldautomaten fällt generell eine Gebühr an.

1,74 Euro sind weitaus mehr als kostendeckend

Selbstverständlich entstehen den Banken durch das Betreiben der Geldautomaten auf der Gegenseite auch Kosten. Laut Expertenmeinung und nach unabhängigen Kostenstudien betragen die Gebühren für das auszahlende Institut jedoch lediglich rund 0,65 Euro pro Auszahlung. Hält man das gegen den Betrag von 1,74 Euro, den die Banken für eine Visa-Abbuchung erhalten, scheint die Gebühr für die Sparkassen also weitaus mehr als kostendeckend.

Trotzdem erheben nun einige Sparkassen gegenüber den Banken, die ihren Kunden diesen kostenlosen Cash-Service bieten, scharfe Kritik: Sie sagen, dass diese die Geldautomaten der Sparkassen mitnutzen – ohne selbst Automaten aufzustellen und die Kosten dafür zu tragen. Dies scheint fraglich, schaut man sich die Gebühr von 1,74 Euro an, die zum Beispiel die Citibank pro Visa-Abhebung ihrer Kunden an die auszahlenden Institute bezahlt.

Außerdem besitzt auch gerade die Citibank als Filialbank ein eigenes Geldautomatennetz, welches auch von Sparkassenkunden genutzt werden kann. Dennoch

greifen viele Sparkassen zu einem drastischen Mittel und verweigern „fremden“ Kunden den Zugriff auf ihre Geldautomaten und damit in bestimmten Regionen komplett den Zugang zu ihrem Geld.

Reaktion auf den Wettbewerbsdruck

Da die gezahlte Gebühr der Banken für die Visa-Abbuchungen mehr als kostendeckend für die Sparkassen ist, kann das genannte Kostenargument per se nicht als Begründung für diese selektive Nutzungsbeschränkung der Sparkassen herhalten.

Lediglich plausibel erscheinen hier weit aus tiefgründigere Motive. Die Vermutung liegt nahe, dass immer mehr Sparkassen und Raiffeisenbanken den zunehmenden Wettbewerbsdruck spüren, der von den betroffenen Banken durch das erfolgreiche Angebot des kostenlosen Geldabhebens ausgeht. Anscheinend sollen Nutzungsbeschränkungen durch die Sperrung der Geldautomaten dem Erfolg anderer Banken entgegenwirken – allerdings mit womöglich fragwürdigen Mitteln.

Leider ist die Maßnahme der Sparkasse ein Mittel, das auf dem Rücken der Bankkunden ausgetragen wird und der Erhöhung des Servicestandards im deutschen Bankenmarkt entgegenwirkt. Wir sind daher zuversichtlich, dass die Sparkassen einlenken und ihre Geldautomaten-Blockade stoppen – schon im Interesse der Verbraucher in Deutschland.

Alle Beteiligten profitieren

Denn schließlich profitieren alle Beteiligten vom kundenfreundlichen Angebot, am Geldautomaten kostenlos über Bargeld zu verfügen: Die Kunden, die Citibank und die Sparkassen.

■ Den Kunden wird ein deutliches Mehr an Service geboten – Bargeld erhalten sie

flächendeckend und kostenlos, egal bei welcher Bank.

■ Die Citibank profitiert, da sie einen guten Service bieten kann.

■ Und nicht zuletzt auch die Sparkassen, die von der Citibank für jeden Geldbezug einen mehr als kostendeckenden Betrag erhalten und somit an dem Service, den sie unseren Kunden und damit den Verbrauchern in Deutschland bieten, zu Recht verdienen.

Dialog gescheitert

Um eine gemeinsame Lösung für alle Bankkunden zu finden, haben wir gemeinsam mit den betroffenen Banken das Gespräch mit den Sparkassen gesucht. Leider ohne Erfolg. Deshalb haben wir gemeinsam mit der ING-DiBa, Santander und Volkswagen Bank exemplarisch gegen vier Sparkassen eine einstweilige Verfügung beantragt, damit die Sparkassen den Bankkunden den Zugang zu ihrem Bargeld wieder freischalten.

Und das mit Erfolg: Das Landgericht Verden hat in einem Musterverfahren gegen die Sparkasse Nienburg den Klägern Recht gegeben. Entsprechende Entschlüsse sind nun auch vom Landgericht Heilbronn und vom Landgericht Bückeburg für die Kreissparkasse Heilbronn und die Sparkasse Schaumburg ergangen. Ab sofort können die Kunden der klagenden Banken wieder kostenlos mit ihrer Visa-Karte bei den Sparkassen Geld abheben. Für die klagenden Banken ist die einstweilige Verfügung der Gerichte ein bedeutender Teilerfolg. Und noch wichtiger: Das Ergebnis eine gute Nachricht für alle Bankkunden in Deutschland. Denn schließlich sind die Verbraucher die eigentlichen Verlierer der Automaten-Sperre der Sparkassen – ihnen wird der Zugang zu ihrem Geld verwehrt. Und das kann nicht sein.

Claudia Thiele ist Direktorin Kreditkarten der Citibank Privatkunden AG Deutschland, Düsseldorf