

# "ZAHLUNG ABGELEHNT" – WENN DER KARTENEINSATZ SCHEITERT

Auswertung eines Verbraucheraufrufs zu Problemen mit Zahlungskarten

31. August 2023

## **Impressum**

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

*Marktbeobachtung Finanzmarkt*

*MBFinanzmarkt@vzbv.de*

*Rudi-Dutschke-Straße 17*

*10969 Berlin*

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister registriert. Sie erreichen den entsprechenden Eintrag [hier](#).

# INHALT

<b>I. ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>3</b>
<b>II. WARUM EIN AUFRUF ZU KARTEN?</b>	<b>4</b>
<b>III. ERGEBNISSE</b>	<b>5</b>
1. Gründe für den Erhalt der Karte	6
2. Probleme mit der Karte	6
3. Weiterer Kartenbesitz	7
<b>IV. GLOSSAR</b>	<b>9</b>

## I. ZUSAMMENFASSUNG

In der Zeitspanne zwischen 2. Februar und 17. Juli 2023 rief die Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) Besitzer:innen von Zahlungskarten in Deutschland dazu auf, aufgetretene Probleme mit den Karten zu melden. Insgesamt gingen 1.853 Meldungen ein.

94 Prozent der Meldungen gingen zu den neuen Debitkarten von Mastercard und Visa ein, 4 Prozent zur Girocard und 1 Prozent zu Kreditkarten. Die fünf Anbieter, zu deren Karten die häufigsten Meldungen eingingen, waren Deutsche Kreditbank (DKB), Santander, Targobank, ING und comdirect.

In keinem Fall berichteten Teilnehmer:innen davon, die Mastercard/Visa-Debitkarte ohne vorherige Einflussnahme seitens des Anbieters bestellt zu haben. Stattdessen wurde berichtet, dass die Karte entweder einfach zugesendet wurde, besonders beworben wurde, die Standardkarte bei der Kontoeröffnung oder der Ersatz für eine abgeschaffte oder in den Konditionen verschlechterte Girocard oder Kreditkarte war.

Über alle Karten hinweg wurden Probleme bei der Akzeptanz in deutschen Ladengeschäften, beim Erhalt von Bargeld an der Ladenkasse, im Hotel oder im Ausland gemeldet. Bei der Mastercard- und der Visa-Debitkarte wurden darüber hinaus weitere Akzeptanzprobleme unter anderem bei Behörden, in Kliniken, im E-Commerce oder dem TÜV gemeldet. Außerdem bemängelten die Kartenbesitzer:innen fehlende Funktionalitäten wie eine Altersverifikation, die Einsatzmöglichkeit fürs ChipTAN-Verfahren oder die Möglichkeit, Türen zu SB-Bereichen bei Banken zu öffnen.

In 28 Prozent der eingegangenen Meldungen stand den Teilnehmer:innen neben der bemängelten Karte keine andere Karte zur Verfügung. In diesen Fällen sind Verbraucher:innen auf das Mitführen von Bargeld angewiesen, um im Zweifel über ein sicheres Zahlungsmittel zu verfügen.

## II. WARUM EIN AUFRUF ZU KARTEN?

Der deutsche Markt für Zahlungskarten war in den letzten Jahren in einer Phase des Umbruchs. In geringerem Umfang wurde dies durch Verbraucher:innen selbst gesteuert, indem sie beispielsweise von klassischen Banken zu sogenannten Neobanken wechselten und damit auch eine Änderung der von ihnen genutzten Zahlungskarten einherging. Die relevantere Ursache des Umbruchs war jedoch die Produktgestaltung der kartenausgebenden Anbieter. Hierbei wurden Verbraucher:innen mit neuen Karten ausgestattet, die sie von sich aus nicht angefragt hatten.

Eine stärkere Verbreitung finden dadurch vor allem die Debitkarten der Kreditkarten-Anbieter Mastercard oder Visa (nachfolgend „Mastercard/Visa-Debitkarten“). Die Entwicklung erfolgt zum einen weg von den klassischen Kreditkarten, die einmal monatlich abgerechnet werden. Im Jahr 2021 ist deren Verbreitung erstmals seit über zehn Jahren nicht mehr gestiegen, sondern gesunken.<sup>1</sup> Zum anderen hat die Ankündigung von Mastercard zur Abschaffung von Maestro eine Verschiebung von der Girocard hin zu den Mastercard/Visa-Debitkarten erzeugt. Mastercard und Visa wiederum pushen ihrerseits den Vertrieb der neuen Produkte.<sup>2</sup>

Am Markt haben kundenstarke Direktbanken wie ING oder DKB die Girocard kostenpflichtig gemacht und die Mastercard/Visa-Debitkarte zum kostenfreien Top-of-Wallet-Produkt erhoben. Sparkassen scheinen vor allem auf Co-Badge-Lösungen aus Girocard und Mastercard/Visa-Debitkarte zu setzen. Bei den Genossenschaftsbanken gibt es sowohl Trends zur reinen Mastercard/Visa-Debitkarte als auch zur Co-Badge-Lösung.<sup>3</sup>

Von Beginn an gab es Kritik an den neuen Karten. So beschwerten sich Finanztest-Leser:innen über die fehlende breite Akzeptanz von Mastercard/Visa-Debitkarten und berichteten von Problemen im Ausland. Außerdem kritisierten sie neue voreingestellte Teilzahlungsfunktionen von Kreditkarten.<sup>4</sup> Auch bei den Verbraucherzentralen gingen allein im ersten Halbjahr 2023 fast 500 Beschwerden zu Debitkarten im Zahlungsverkehr<sup>5</sup> ein, wobei mehr als zwei Drittel davon Leistungsstörungen oder Probleme beim Zahlen umfassten.

Die Beschwerden stehen im Widerspruch zu den Versprechen der Banken, nach denen die neuen Mastercard/Visa-Debitkarten in den Funktionen das vereinten, „was Giro-

---

<sup>1</sup> Deutsche Bundesbank: Zeitreihen-Datenbanken: Kreditkarten, [https://www.bundesbank.de/dynamic/action/de/statistiken/zeitreihen-datenbanken/zeitreihen-datenbank/759778/759778?listId=www\\_szvs\\_zvs02](https://www.bundesbank.de/dynamic/action/de/statistiken/zeitreihen-datenbanken/zeitreihen-datenbank/759778/759778?listId=www_szvs_zvs02), 09.08.2023; auf Ungenauigkeiten der Kreditkartenstatistik aufgrund des Cross-Border-Issuings verweist Godschalk, Hugo: Kreditkartensättigung und Debitkartenboom in Deutschland?, 2022, <https://paytechlaw.com/kreditkartensaettigung-debitkartenboom-deutschland/>, 09.08.2023.

<sup>2</sup> Siehe Nach Maestro-Aus: Mastercard startet Kampagne für Debitkarte, 2023, <https://www.paysol.de/news/kampagne-debit-mastercard-statt-maestro.php>, 09.08.2023 und die Produktseiten von Mastercard und Visa (<https://www.mastercard.de/de-de/mehrkarte.html>, 10.08.2023; <https://www.visa.de/debit.html>, 10.08.2023).

<sup>3</sup> Kirchner, C; Dohms, H.-R.: Maestro-Aus? Welches Maestro-Aus? So wenige Banken haben bislang umgestellt, 2023, <https://finanz-szene.de/payments/maestro-aus-welches-maestro-aus-so-wenige-banken-haben-bislang-umgestellt/>, 09.08.2023.

<sup>4</sup> Ärger mit den neuen Debitkarten, in: Finanztest, H. 7, 2022, 09.08.2023.

<sup>5</sup> Auch bei der Girocard handelt es sich um eine Debitkarte. Die Beschwerden zu Debitkarten stiegen aber erst mit dem verstärkten Auftreten der Mastercard/Visa-Debitkarten deutlich an.

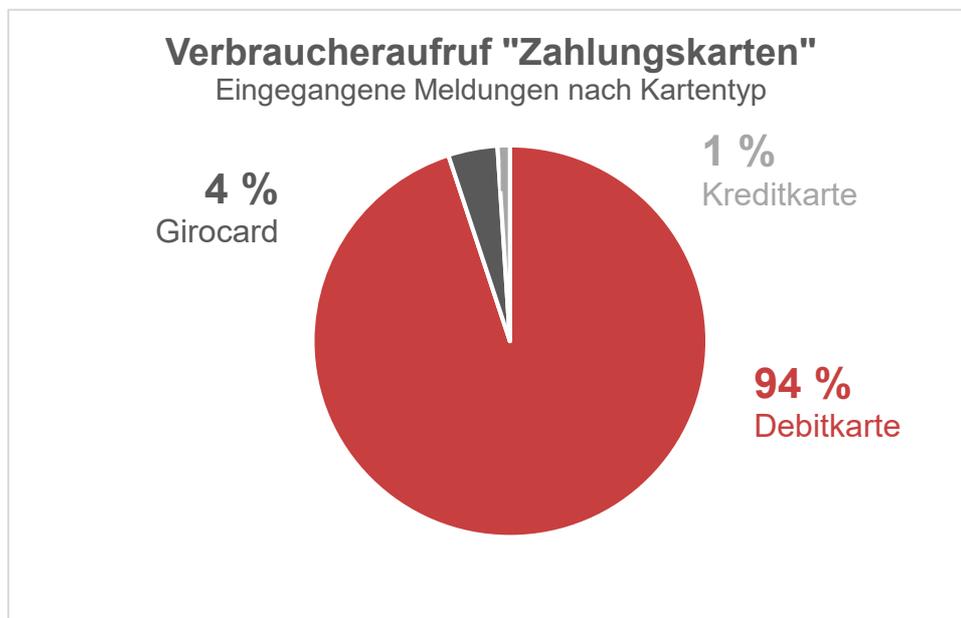
und Kreditkarte bisher zusammen können“<sup>6</sup>. Auch in der Fachpresse wurde die Kritik an den Karten als „Unsinn“ abgestempelt, da „das Aus für Maestro für die Karteninhaber nicht mit weniger Funktionalität, sondern einem Mehr an Einsatzmöglichkeiten einhergeht.“<sup>7</sup>

Um die verschiedenen Probleme, die Verbraucher:innen tatsächlich erfahren, systematischer erheben und einordnen zu können, bat die Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands in einem Aufruf auf der Webseite der Verbraucherzentralen um Rückmeldung zu Problemen mit Zahlungskarten (Girocard, Kreditkarte, Mastercard/Visa-Debitkarte).

### III. ERGEBNISSE

Zwischen 2. Februar und 17. Juli 2023 gingen 1.853 Meldungen ein. Die Meldungen betrafen zu 94 Prozent Mastercard/Visa-Debitkarten, zu 4 Prozent die Girocard und zu 1 Prozent die Kreditkarte. Insgesamt wurden Zahlungskarten von mehr als 50 kartenherausgebenden Banken genannt. Auf die Frage, welches Kreditinstitut die Karte ausgegeben hatte, mit der Probleme entstanden, waren die fünf am häufigsten genannten Anbieter die Deutsche Kreditbank (53 Prozent), die Santander (19 Prozent), die Targobank (8 Prozent), die ING (7 Prozent) und die comdirect (7 Prozent). Alle fünf Anbieter haben als kostenfreies Top-of-Wallet-Produkt die Visa-Debitkarte eingeführt und bieten die Girocard in der Regel nur noch als kostenpflichtige Zusatzkarte an.

Grafik: Eingegangene Meldungen nach Kartentyp



Basis: 1.853 Meldungen von Verbraucher:innen

Hinweis: Die dargestellten Werte stellen ausschließlich die Verteilung der eingegangenen Meldungen dar. Rückschlüsse auf die Häufigkeit der Probleme mit bestimmten Zahlungskarten in der Gesamtbevölkerung sind daraus nicht ableitbar.

<sup>6</sup> Deutsche Kreditbank: Was ist der Unterschied zu den bisherigen Karten?, 25.05.2022, [https://web.archive.org/web/20220525014452/https://debitkarte.dkb.de/?wt\\_mc=pk.db\\_kontaktseite/#faq](https://web.archive.org/web/20220525014452/https://debitkarte.dkb.de/?wt_mc=pk.db_kontaktseite/#faq), 09.08.2023.

<sup>7</sup> Benkelberg, Swantje: Aus für Maestro – Ende einer Ära, in: Bank und Markt, H. 6, 2023, S. 1.

## 1. GRÜNDE FÜR DEN ERHALT DER KARTE

In Meldungen, in denen sich Verbraucher:innen über die Mastercard/Visa-Debitkarte als der Kartenart mit den deutlich häufigsten Problemnennungen beklagten, wurden folgende Gründe für den Erhalt der Debitkarte angegeben:

- ❖ Die Karte wurde als kostenfreies Ersatzprodukt für die neuerdings bepreiste Girocard angeboten.
- ❖ Die Karte wurde als Ersatzprodukt für eine abgeschaffte Girocard eingeführt.
- ❖ Es handelte sich um die Standardkarte bei Kontoeröffnung.
- ❖ Daneben wurden weitere Gründe angegeben, wie beispielsweise, dass die Karte unaufgefordert zugesandt wurde, dass sie ein Ersatz für die Kreditkarte war, dass die Karte eine Empfehlung der Bank war oder dass sie aufgrund des Versprechens, besser als die Girocard zu sein, gewählt wurde.

## 2. PROBLEME MIT DER KARTE

Bei allen Kartentypen nannten Teilnehmer:innen auf die Frage, welches Problem bei der Nutzung auftrat, folgende Probleme:

- ❖ Keine Akzeptanz der Karte in Ladengeschäften in Deutschland
- ❖ Kein Erhalt von Bargeld an der Ladenkasse
- ❖ Keine Akzeptanz im Ausland
- ❖ Keine Akzeptanz im Hotel

Gründe und Ausmaß dieser genannten Probleme dürften je nach Kartentyp unterschiedlich sein. So war der Erhalt von Bargeld an der Ladenkasse lange Zeit ausschließlich mit der Girocard möglich. Für Kreditkarten und Mastercard/Visa-Debitkarten wurde erst in letzter Zeit eine entsprechende Infrastruktur aufgebaut, die sich aber bislang nur auf wenige Handelsketten beschränkt.<sup>8</sup> Auch beim Bezahlen in Ladengeschäften in Deutschland wird die Girocard an sich flächendeckend akzeptiert. Die EURO Kartensysteme geben hierfür die Anzahl von 1.046.000 aktiven Terminals an.<sup>9</sup> Bis zu 200.000 Akzeptanzstellen funktionieren derzeit sogar ausschließlich mit der Girocard.<sup>10</sup> Inzwischen existieren aber auch Kartenterminals am Markt, die nur Karten der internationalen Kreditkartenanbieter akzeptieren.

Kartentypspezifisch wurden bei der **Girocard** vermutlich auch deshalb noch Probleme bei der Bezahlung an Kiosken und Restaurants genannt. Bei **Kreditkarten** wurde außerdem kriminelles Handeln als nennenswertes Problemfeld angegeben. Dies bestätigt die Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen, nach der im ersten Halbjahr 2023 knapp 150 im Zusammenhang mit Kreditkarten gemeldete Fälle von den Berater:innen

<sup>8</sup> Siehe <https://www.mastercard.de/de-de/mastercard-fuer-sie/support/bargeldservice.html>, 17.08.2023; <https://www.visa.de/support/verbraucher/bargeldservice.html>, 17.08.2023.

<sup>9</sup> Siehe <https://www.girocard.eu/fuer-karteninhaber/>, 11.08.2023.

<sup>10</sup> Siehe Tristan Filges: Banken drängen euch zur neuen Debitkarte — doch rund 200.000 Händler in Deutschland akzeptieren sie nicht, 2022, <https://www.businessinsider.de/wirtschaft/verbraucher/banken-draengen-euch-zur-neuen-debitkarte-doch-rund-200-000-haendler-in-deutschland-akzeptieren-sie-nicht-b/>, 17.08.2023.

als Straftaten eingeschätzt wurden (v. a. Computerkriminalität, Betrug, Identitätsdiebstahl).<sup>11</sup> Bei den **Mastercard/Visa-Debitkarten** nannten die Teilnehmenden eine ganze Reihe an weiteren Problemen:

- ❖ Fehlende Möglichkeit zum ChipTAN-Verfahren
- ❖ Geldabhebung nur bei vorhandenem Kontoguthaben
- ❖ Nichtakzeptanz bei Behörden, in Arztpraxen, in Reha-Kliniken, in Kantinen, an Tankautomaten, an Parkautomaten, beim TÜV
- ❖ Keine Möglichkeit, Kautionen bei Autovermietungen zu hinterlegen
- ❖ Nichtakzeptanz bei Mautstationen im Ausland
- ❖ Nichtakzeptanz im E-Commerce, z. B. bei Flugbuchungen
- ❖ Probleme beim Bargeldbezug an fremden Bankautomaten
- ❖ Fehlende Funktionalität als Türöffner zum SB-Bereich von Banken
- ❖ Kein kontaktloses Bezahlen im Ausland
- ❖ Fehlende Funktionalität der Altersverifikation an Zigarettensautomaten und Supermarktkassen
- ❖ Hohe Entgelte bei Bargeldabhebung
- ❖ Fehlende Möglichkeit zum Unterschriftsabgleich bei Zahlung (Karte hat kein Unterschriftsfeld)
- ❖ Gefahr, dass Onlinebetrüger:innen Bankkonto leerräumen statt nur den Kreditrahmen wie bei klassischen Kreditkarten auszuschöpfen

Aus einigen der hier aufgeführten Problemen, bei denen Verbraucher:innen offenbar von der Kreditkarte zur Mastercard/Visa-Debitkarte wechselten, wird deutlich, dass an die neue Karte Erwartungen gestellt wurden, die dieser Kartentyp nicht erfüllen kann. Hier hat möglicherweise missverständliche Kommunikation der kartenherausgebenden Anbieter zu Enttäuschungen bei der Kartennutzung geführt.

### 3. WEITERER KARTENBESITZ

Teilnehmer:innen gaben in 70 Prozent der Meldungen an, dass sie neben der Karte mit der Problemmeldung noch mindestens eine weitere Karte besäßen. Im häufigsten Fall war dies eine Kreditkarte. Für 28 Prozent der Teilnehmer:innen stand neben der problemauslösenden Karte keine weitere zur Verfügung.

---

<sup>11</sup> Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung der Verbraucherkontakte im Beratungsalltag dar. Die Daten umfassen alle Verbraucherprobleme, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden – direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Die Beschwerden, welche die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlich verärgerten Verbraucher:innen, da sich nicht alle Betroffenen an ihre Verbraucherzentrale wenden.

Tabelle: Weiterer Kartenbesitz nach Kartentyp (Anzahl eingegangener Meldungen)

	<b>Problem- nennungen</b>	<b>Zusätzlich Girocard vorhanden</b>	<b>Zusätzlich Kredit- karte(n) vor- handen</b>	<b>Zusätzliche Master- card/Visa- Debitkarte vorhanden</b>	<b>Keine weitere Karte vor- handen</b>
<b>Girocard</b>	83	14	38	28	17
<b>Kreditkarte</b>	25	16	7	5	4
<b>Mastercard/ Visa-Debitkarte</b>	1.745	616	828	184	505

Basis: 1.853 Meldungen von Verbraucher:innen

Hinweis: Die dargestellten Werte stellen ausschließlich die Verteilung der eingegangenen Meldungen dar. Rückschlüsse auf die Häufigkeit eines weiteren Kartenbesitzes in der Gesamtbevölkerung sind daraus nicht ableitbar.

## FAZIT

Die meisten Problemmeldungen gingen zu den neuartigen Debitkarten der Kreditkarten-Anbieter ein. Neben Akzeptanzproblemen im In- und Ausland sowie zusätzlich an Stellen, die Verbraucher:innen am Markt nicht frei wählen können, wie beispielsweise Behörden, Kliniken oder Parkautomaten, wurden auch diverse Probleme bei der Funktionalität der Karten gemeldet. So eignen sie sich nicht zur Nutzung des besonders sicheren ChipTAN-Verfahrens, an den meisten Ladenkassen derzeit auch nicht zum Bezug von Bargeld, und auch als Türöffner zum SB-Bereich der Banken scheinen sie problematisch. Aus Sicht des vzbv bergen diese Karten ein im Vergleich zur Kreditkarte erhöhtes Risiko im Betrugsfall, wenn Täter:innen die Verfügungshoheit über die Karte erlangen. Außerdem erscheint aufgrund höherer Kosten die Bereitschaft des Handels zur Ausweitung der Akzeptanz der Mastercard/Visa-Debitkarte derzeit gering zu sein.

Im Großteil der eingegangenen Meldungen gaben die Teilnehmer:innen an, neben der problemverursachenden Karte noch mindestens eine weitere zu besitzen. Wer allerdings keine weitere Karte besitzt, kann derzeit nur durch das Mitführen von ausreichend Bargeld mit Sicherheit gewährleisten, an den meisten Stellen zahlen zu können.

## IV. GLOSSAR

### ChipTAN

Beim chipTAN-Verfahren handelt es sich um ein Freigabeverfahren, bei dem TANs auf einem externen Gerät im Zusammenspiel mit dem Chip auf der Zahlungskarte erzeugt werden. Das chipTAN-Verfahren gilt als das sicherste derzeit verfügbare Verfahren.

### Co-Badge

Co-Badge-Lösung bedeutet, dass mehrere Systeme wie „Girocard“, „V Pay“ oder „Mastercard Debit“ auf einer Karte vereint sind.

### Debitkarte

Die Debitkarte ist eine Zahlungskarte. Wird sie eingesetzt, erfolgt die entsprechende Buchung direkt auf dem Girokonto (engl. „debit“ = „abbuchen“, „belasten“). Bei der Girocard und ihrem Vorgänger, der ec-Karte, handelt es sich um eine Debitkarte. Auch die Kreditkartenanbieter haben inzwischen Debitkarten im Angebot (siehe „Mastercard/Visa-Debitkarte“).

### Girocard

Die Girocard ist ein nationales Debitkartensystem in Deutschland. Beim Einsatz der Karte erfolgt die Buchung direkt auf dem Girokonto.

### Kreditkarte

Eine Kreditkarte ist mit einem Verfügungsrahmen ausgestattet. Sie wird getrennt vom Girokonto geführt. Wird sie eingesetzt, erfolgt die Buchung auf dem Kreditkartenkonto. Die Abrechnung erfolgt monatlich. Der Saldoausgleich erfolgt per Lastschriftinzug (Charge-Karte) oder Überweisung (revolvierende Karte).

### Maestro

Bei Maestro handelt es sich um ein Co-Badge von Mastercard auf der deutschen Girocard. Dieses ermöglicht den Einsatz der Girocard auch außerhalb Deutschlands. Mastercard hat Maestro zum 1. Juli 2023 beendet. Karten, die das Maestro-Symbol noch enthalten, sind aber bis zum Ablauf der Karte einsetzbar.

### Mastercard/Visa-Debitkarte

Bei der Mastercard/Visa-Debitkarte handelt es sich um eine Debitkarte der internationalen Kreditkartenanbieter Mastercard oder Visa. Beim Einsatz der Karte erfolgt die Buchung direkt auf dem Girokonto.

### Top-of-Wallet-Produkt

Als Top-of-Wallet-Karte wird üblicherweise die Standardkarte zum Konto bezeichnet, also die Karte, die am häufigsten genutzt wird. Bildlich gesprochen ist sie beim Öffnen des Portemonnaies als erste Karte oben und griffbereit.

### V-Pay

Bei V-Pay handelt es sich um ein Co-Badge von Visa auf der deutschen Girocard. Dieses ermöglicht den Einsatz der Girocard auch außerhalb Deutschlands.