

# BASISKONTO FÜR ALLE – WENN DIE BANK ES WILL

Erhebung zum Kontozugang bei Schuldnerberatungen

6. Mai 2025

## Impressum

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

*Marktbeobachtung Finanzmarkt*

*[MBFinanzmarkt@vzbv.de](mailto:MBFinanzmarkt@vzbv.de)*

*Rudi-Dutschke-Straße 17*

*10969 Berlin*

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).*

# INHALT

<b>VERBRAUCHERRELEVANZ</b>	<b>3</b>
<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>4</b>
1. Evaluationsstand und Vorgehen	5
2. Ergebnisse der Erhebung	6
2.1 Interaktionen ohne Nennung des Begriffs „Basiskonto“	6
2.2 Kontoanfragen mit expliziter Nennung des Basiskontos	7

## VERBRAUCHERRELEVANZ

Um adäquat am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können, ist ein Zahlungsverkehrskonto unerlässlich. Anders als noch vor Jahrzehnten werden Löhne und Gehälter nicht mehr per Scheck ausgezahlt, sondern unbar auf das Konto. Ohne Zahlungskarte ist angesichts abnehmender Filialdichte auch die Bargeldversorgung immer schwieriger. Und Onlineshopping ist ohne Zahlungskonto gar nicht möglich. Dennoch gelang es bis 2016 nicht allen Menschen in Europa, ein Zahlungsverkehrskonto zu erhalten. Im Jahr 2016 schuf die Europäische Union deshalb das Basiskonto. Zu diesem Zeitpunkt waren in Deutschland etwa eine Million Menschen ohne Zahlungskonto.<sup>1</sup> Das Basiskonto sollte für alle Bürger:innen eine Teilhabe am bargeldlosen Zahlungsverkehr und damit an einem wesentlichen Teil des gesellschaftlichen Lebens sicherstellen. Dazu wurde ein Rechtsanspruch auf dieses Konto geschaffen. Um die Teilhabe besonders schutzbedürftiger Verbraucher:innen zu sichern, sollten außerdem Kreditinstitute „klare und verständliche Informationen“<sup>2</sup> über das Recht auf ein Basiskonto bereitstellen. Inzwischen deuten einzelne Beschwerden bei den Verbraucherzentralen jedoch darauf hin, dass der Erhalt eines Basiskontos gerade für diese besonders schutzbedürftigen Gruppen schwierig sein kann. Als besonders schutzbedürftig können überschuldete Menschen gelten, von denen in Deutschland im Jahr 2024 über fünf Millionen lebten, zuzüglich einer unbekannteren Dunkelziffer.<sup>3</sup> Ein Teil dieser Gruppe wird von den Schuldnerberatungsstellen betreut, die verschiedene Organisationen deutschlandweit betreiben. Mit deren Hilfe unternahm der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) den Versuch, die Problematik eines möglicherweise unzureichenden Zugangs zum Basiskonto für besonders schutzbedürftige Gruppen genauer auszuleuchten.

---

<sup>1</sup> Verbraucherzentrale Hamburg: Rechtsanspruch auf ein Girokonto tritt am 18. Juni in Kraft, 2016, [online] <https://www.vzhh.de/presse/rechtsanspruch-auf-ein-girokonto-tritt-am-18-juni-kraft>.

<sup>2</sup> Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen, 2014, Erwägungsgrund 48. [online] <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0092>.

<sup>3</sup> Siehe Möller, Michael: Private Schulden, staatliche Misere: Warum wir zu wenig über Menschen in Zahlungsnot wissen, 2024, [online] <https://www.finanzwende-recherche.de/wp-content/uploads/Private-Schulden-Staatliche-Misere.pdf>

## ZUSAMMENFASSUNG

Im November 2024 wandte sich der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) an die Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV). Aus den Verbraucherzentralen lagen Hinweise vor, dass eine Kontoeröffnung sich für besonders vulnerable Gruppen schwierig gestalten kann. Ziel war, die Erfahrungen der Schuldnerberatungsstellen mit den dort in der Beratung befindlichen sehr vulnerablen Verbraucher:innen mit den Fallschilderungen der Verbraucherzentralen zu einem Gesamtbild zusammenzufügen. Aus den Rückmeldungen ergab sich:

- Ein Bankkonto wird nicht immer eröffnet, wenn kontolose vulnerable Verbraucher:innen ein Konto wünschen, das Wort „Basiskonto“ allerdings nicht nennen. Es gelingt diesen Personen immer wieder nicht, ein Konto zu erhalten, wenn sie das Produkt und ihren Anspruch nicht kennen und durchzusetzen wissen.
- Anbieter weisen bei Kündigungen von Pfändungsschutzkonten (P-Konten) nicht zwingend auf den Anspruch auf ein Basiskonto hin. Verbraucher:innen in finanziell angespannten Situationen können dadurch ihren Kontozugang verlieren.
- Selbst bei explizitem Wunsch zur Eröffnung eines Basiskontos wird dieses immer wieder verwehrt. Es kann viel Zeit und Aufwand kosten, ein Basiskonto zu eröffnen. Ursache sind Verhinderungsstrategien der Anbieter, die auf drei Ebenen verortet wurden:
  - Mitarbeitende: Schuldnerberater:innen berichten von Fällen, bei denen Mitarbeiter von Kreditinstituten die Eröffnung von Basiskonten mündlich ablehnen und dabei unzulässige Begründungen (beispielsweise fehlender fester Wohnsitz oder ein negativer Schufa-Eintrag) anführen. Außerdem gibt es Vermutungen, dass die Mitarbeiter:innen sich bei dem Produkt nicht gut auskennen, wenn sie behaupten, ein Basiskonto biete das eigene Institut nicht an oder müsse es nicht anbieten.
  - Formale Anforderungen der Antragstellung: Obwohl gesetzlich keine bestimmte Formerfordernis für den Antrag auf ein Basiskonto besteht, bauen Anbieter mitunter Hürden ein. So kann beispielsweise bei einer Direktbank ein Antrag nur per ausgedrucktem Formular gestellt werden. Außerdem liegen Schilderungen vor, dass nur institutseigene Formulare zur Antragstellung akzeptiert werden und beispielsweise das von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) bereitgestellte abgelehnt wird.
  - Eröffnungsprozess: Schuldnerberater:innen berichten von Konstellationen, bei denen gestellte Anträge bei den Instituten verlorengehen, unerwartet abgelehnt werden oder andere Hindernisse aufgebaut werden, die nur mit hohem Zeitaufwand behoben werden können. Außerdem könne es vorkommen, dass Mitarbeitende die Antragsteller:innen in einer Weise behandeln, dass diese von einer Kontoeröffnung ganz absehen.

Die genannten Hindernisse beim Erhalt eines Basiskontos lassen die Schlussfolgerung zu, dass das von der Europäischen Union seinerzeit angestrebte Ziel, sämtlichen Verbraucher:innen einen einfachen Zugang zu einem Zahlungsverkehrskonto zu ermöglichen, nicht gewährleistet ist. Personengruppen, die den Anbietern unattraktiv erscheinen, bekommen das Basiskonto immer wieder nicht angeboten, werden vor der Eröffnung abgeschreckt oder im Laufe der Antragstellung und des Eröffnungsprozesses mit auch gesetzeswidrigen Hürden und Hindernissen konfrontiert. Ein Konto kann mitunter

nur durch den zeitintensiven Einsatz von nicht dafür vorgesehenen Stellen wie den Schuldnerberatungen erlangt werden.

## 1. EVALUATIONSSTAND UND VORGEHEN

Seit der Einführung eines Kontos mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union im Jahr 2016 wurde dessen Anwendung stichpunktartig unter anderem von der BaFin evaluiert. Dies betraf auch den Kontrahierungszwang, den der deutsche Gesetzgeber in § 31 ZKG festgelegt hat. Bei ihrer zweiten Überprüfung konstatierte die BaFin im Jahr 2020, dass ca. 3,6 Prozent der im Jahr 2019 gestellten Basiskontoanträge zunächst abgelehnt wurden. Insgesamt würden die Institute die Pflichten aber grundsätzlich gut erfüllen.<sup>4</sup> Zu einem ähnlichen Ergebnis kam die Europäische Kommission im Jahr 2023. Schwierigkeiten bei der Eröffnung eines Basiskontos sah sie allerdings, wenn bestimmte Ausweisdokumente fehlten, wenn ein Basiskonto grenzüberschreitend, also in einem anderen Mitgliedsland eröffnet werden sollte, sowie bei Verdacht auf Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung und bei Verbraucher:innen mit doppelter EU- und US-amerikanischer Staatsangehörigkeit.<sup>5</sup> Abweichend dazu kam Finance Watch in einem Bericht aus dem Jahr 2024 bei einem Mystery Shopping zum Ergebnis, dass in Deutschland nur etwa der Hälfte der anfragenden Personen ein Basiskonto angeboten wurde.<sup>6</sup>

Bei den Verbraucherzentralen werden immer wieder einzelne Konstellationen erfasst, bei denen der Erhalt eines Basiskontos schwierig ist.<sup>7</sup> Diese Konstellationen sind in der Regel anders gelagert als die im Bericht der Europäischen Kommission genannten Spezialfälle. Demnach werden Verbraucher:innen Basiskonten mitunter verweigert, wenn sie bei Antragstellung nicht das Wort „Basiskonto“ nutzen. Sofern sie das Basiskonto gezielt nachfragen, beobachten Verbraucherzentralen ebenfalls Ablehnungen von Kontoeröffnungen aus verschiedenen Gründen: weil beispielsweise der Kündigungszeitpunkt eines gekündigten Kontos noch nicht erreicht sei, weil das Formular der BaFin nicht akzeptiert werde oder weil keine Meldeadresse vorliege. Den Verbraucherzentralen werden ebenfalls Beschwerden gemeldet, nach denen Verbraucher:innen ihr Konto ohne Hinweis auf ein Basiskonto gekündigt wurde, sodass sie drohten kontolos zu werden.

Da die Beschreibungen der Ablehnungen in den Verbraucherzentralen darauf hindeuten, dass die finanziell vulnerabelsten Verbraucher:innen besonders betroffen sein könnten, wandte sich der vzbv über die AG SBV im November 2024 an Schuldnerberater:innen. Schuldnerberatungen bieten ihre Dienstleistungen explizit Personen in prekär-

---

<sup>4</sup> Zimmermann, Alina: 761.500 Basiskonten, in: BaFin Journal, H. 10, 2020, S. 28f.

<sup>5</sup> Europäische Kommission: Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Anwendung der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen, 2023, S. 7-9. [online] <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0249>.

<sup>6</sup> Finance Watch: Breaking down barriers to basic payment accounts: A study of the obstacles to basic payment accounts in Germany, Spain, and Romania, with recommendations for updating the EU Payment Accounts Directive (PAD), 2024, S. 13. [online] [https://www.finance-watch.org/wp-content/uploads/2024/04/Finance-Watch\\_Report\\_payment-accounts.pdf](https://www.finance-watch.org/wp-content/uploads/2024/04/Finance-Watch_Report_payment-accounts.pdf)

<sup>7</sup> Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

ren finanziellen Lagen an, also genau der Klientel, die sich auch bei den Verbraucherzentralen vermehrt über Probleme beim Erhalt eines Basiskontos beschwert hat und für deren Finanzsituation dieses Konto mit seinen besonderen Schutzvorschriften einen wichtigen Baustein bildet. Schuldnerberater:innen wurden gebeten, aus ihrem Arbeitsalltag heraus einzuschätzen, inwiefern für die Zielgruppen ihrer Beratung ein Problem bei der Eröffnung von Basiskonten besteht. Sie wurden angehalten, hierbei verschiedene Situationen zu bedenken, die aus den Beschwerdekongstellationen der Verbraucherzentralen extrahiert wurden:

- ❖ Wird ein Basiskonto angeboten, wenn vulnerable Verbraucher:innen mit dem Wunsch nach einem Konto bei einem Kreditinstitut nachfragen (ohne explizit den Begriff „Basiskonto“ zu verwenden)?
- ❖ Wird der Antrag auf ein Girokonto abgelehnt, ohne dass das Kreditinstitut auf das Recht auf ein Basiskonto hinweist?
- ❖ Wird ein Basiskonto eröffnet, wenn explizit nach einem Basiskonto gefragt wird?
- ❖ Weisen Kreditinstitute bei einer Kündigung eines Girokontos auf das Basiskonto hin?
- ❖ Weitere, nicht aus der Beschwerdelage der Verbraucherzentralen abzuleitende Kongstellationen konnten in einem zusätzlichen Feld des Fragebogens angegeben werden.

Drei Mitglieder der AG SBV wurden am 29. November 2024 gebeten, die Anfrage in ihre Verbände zu kommunizieren. Antworten einzelner Schuldnerberater:innen konnten über eine speziell eingerichtete E-Mail-Adresse rückgemeldet werden. Bis zur gesetzten Frist am 10. Januar 2025 erhielt der vzbv 21 Rückmeldungen.

## 2. ERGEBNISSE DER ERHEBUNG

Die Schuldnerberater:innen meldeten verschiedene Probleme im Zusammenhang mit Basiskonten aus ihrer täglichen Arbeit. Bei Kongstellationen, die ihnen besonders typisch erschienen, merkten sie mitunter auch an, wenn diese ihrer Einschätzung nach besonders häufig vorkamen oder sogar den Regelfall darstellten. Probleme schilderten die Schuldnerberater:innen in allen angefragten Situationen.

### 2.1 Interaktionen ohne Nennung des Begriffs „Basiskonto“

Bei Kontoanfragen ohne explizite Nennung des Wortes „Basiskonto“ berichten Schuldnerberater:innen, dass dies bei ihrer Klientel nicht bedeutet, dass Anbieter dann ein Basiskonto eröffnen. So erläutern sie unter anderem:

*Leider ist dies [kein explizites Basiskontoangebot, wenn nicht danach gefragt] der Regelfall. Wir haben noch nie gehört, dass die Bank ein Basiskonto aktiv anbietet.<sup>8</sup>*

*Mir ist nicht bekannt, dass Ratsuchenden dieses Produkt je angeboten wurde.*

*Ich habe noch nie erlebt, dass Ratsuchende von einer Bank auf ein Basiskonto hingewiesen wurden. Vielmehr betone ich den Ratsuchenden gegenüber mehrmals, dass sie explizit das Wort „Basiskonto“ erwähnen müssen.*

---

<sup>8</sup> Kursiv eingerückte Textpassagen sind Zitate aus den Rückmeldungen der Schuldnerberater:innen.

Ein anderer Schuldnerberater weist auf ein Grundproblem der Betroffenen hin: Eine hohe finanzielle Bildung und ein Wissen um Rechte und Produkte kann nicht vorausgesetzt werden. Dies erschwert den Zugang zum Basiskonto.

*Wir machen immer wieder die Erfahrung, dass unsere Ratsuchenden gar nicht wissen, was ein Basiskonto ist. Sie kommen zu uns, weil sie kein Konto eröffnen können, es wird immer abgelehnt.*

Ohne Wissen um das Recht auf ein Basiskonto kann auch nicht davon ausgegangen werden, dass ein Antrag auf ein Girokonto mit der Eröffnung eines Basiskontos endet, wenn der Anbieter kein reguläres Girokonto für die anfragende Person eröffnen möchte.

*Die Klientin hat sich kürzlich von Ihrem Partner getrennt und wollte aufgrund dessen ein Girokonto bei der Sparkasse eröffnen. Der Klientin wurde im Rahmen eines persönlichen Gespräches erklärt, dass Sie bei dieser Bank kein Girokonto eröffnen kann und wurde in der Folge wieder weggeschickt. Ein Hinweis bezüglich der Möglichkeit eines Basiskontos erfolgte nicht.*

*[Das Kreditinstitut] differenzierte hier nicht zwischen Giro- und Basiskonto. Erst nachdem die Klientin von mir in der Beratung bestärkt wurde, auf die Eröffnung eines Basiskontos zu bestehen, gab [das Institut] nach und eröffnete.*

Bei der Kündigung von Konten wollen die Anbieter in der Regel die Geschäftsbeziehung beenden und haben daher aus Sicht des vzbv keine Eigenmotivation, durch Hinweis auf das Basiskonto die Betroffenen weiterhin als Kund:innen zu halten. So notiert einer der Schuldnerberater entsprechend:

*Ich habe noch nie eine Kontokündigung mit Hinweis auf den Anspruch auf ein Basiskonto gesehen.*

## **2.2 Kontoanfragen mit expliziter Nennung des Basiskontos**

Sofern Verbraucher:innen das Basiskonto bekannt ist oder wenn Schuldnerberatungsstellen sie mit der Anweisung zur Bank schicken, das Basiskonto explizit zu benennen, bedeutet dies leider ebenfalls nicht immer, dass ein Basiskonto eröffnet wird. Unter Umständen gelingt dies erst nach massivem Einsatz der Schuldnerberater:innen, das heißt beispielsweise Vorstelligwerden in der Filiale, Aufklärung über die Rechtslage, Schriftwechsel per Einschreiben, Telefonate mit den Kreditinstituten, Einschalten der BaFin. Ein Schuldnerberater beschreibt zwei Fälle und benennt den Arbeitsaufwand zur Kontoeröffnung für die Schuldnerberatungsstelle mit „mindestens 75 Minuten“ beziehungsweise „mindestens 90 Minuten“.

Aus den Antworten lassen sich Verhinderungsstrategien der Kreditinstitute auf drei verschiedenen Problemebenen zuordnen: der Mitarbeiterebene, der Ebene formaler Anforderungen zur Antragstellung und der des Eröffnungsprozesses.

### **Mitarbeiter:innen der Kreditinstitute**

Ein erster Kontaktpunkt, an dem das Recht auf ein Basiskonto scheitern kann, sind die Mitarbeiter:innen der Kreditinstitute, also in der Regel die erste Anlaufstelle für Verbraucher:innen. Hier kommt es vor, dass Antragsteller:innen mit Scheinbegründungen das Basiskonto verwehrt wird, also mit Begründungen, die vom Gesetz her nicht zulässig sind. So berichten einzelne Schuldnerberater:innen:

*Zu [Kreditinstitut] erhalten wir oftmals die Rückmeldung, dass ein Basiskonto mündlich verwehrt wird mit dem Verweis, dass eine Kontoeröffnung ohne festen*

*Wohnsitz, ohne Steuer-ID und/oder mit negativen Schufa-Einträgen nicht möglich sei. Dazu ist zu ergänzen, dass unsere Einrichtung die Möglichkeit einer postalischen Erreichbarkeit anbietet, so dass eine postalische Anschrift unserer Adressat\*innen gegeben ist.*

*Es ist wiederholt vorgekommen, dass uns die Ratsuchenden berichten, dass die Bank mit dem Verweis auf die Schufa kein Konto eröffnen wollte, obwohl die Klienten klar benannt haben, dass sie derzeit kein Bankkonto besitzen.*

*Die Klientin berichtete mir, dass sie kein Basiskonto [...] bekommen würde, solange des Girokonto überzogen sei. Dies bestätigte mir ein Mitarbeiter [des Kreditinstituts] auf meine persönliche Nachfrage. Als ich den Bankmitarbeiter mit dem Rechtsanspruch auf ein Basiskonto konfrontierte, bekam ich zur Antwort, dass dies innerhalb [des Instituts] so geregelt sei.*

Vom Gesetz her zulässig sind lediglich Ablehnungen, (1) wenn bereits ein nutzbares, ungekündigtes Zahlungskonto besteht, (2) wenn bei der Bank bereits ein Basiskonto bestanden hatte und dieses berechtigt gekündigt wurde (beispielsweise wegen Zahlungsverzugs oder verbotener Nutzung), (3) wenn innerhalb von drei vorangegangenen Jahren eine Verurteilung wegen einer vorsätzlichen Straftat des Antragstellers gegen die Bank, deren Mitarbeiter oder Kunden erfolgte oder (4) wenn eine Vertragsbeziehung gegen gesetzliche Regelungen beispielsweise aus dem Geldwäschegesetz verstoßen würde (§§ 35 – 37 ZKG).

Neben diesen Ablehnungen mit Scheinbegründungen berichten Schuldnerberater:innen auch von Fällen, bei denen Mitarbeiter:innen generell ablehnen, ein Basiskonto zu eröffnen. Die Angestellten, so einzelne Vermutungen, verfügten über einen unzureichenden Kenntnisstand und lehnten die Eröffnung deshalb ab.

*Auf Nachfrage erhalten Ratsuchende [...] sogar die Antwort von Banken, dass es ein derartiges Produkt bei der Bank nicht gebe.*

*Es [kam] immer wieder vor, dass die Eröffnung auf ein Basiskonto abgelehnt wurde, mit der Begründung, die Bank sei privat und müsse dies nicht umsetzen. In einigen Fällen schienen auch Mitarbeiter\*innen der Banken nichts von einem Basiskonto zu wissen.*

*Weiterhin problematisch ist, dass einzelne Bankmitarbeiter am Schalter sich nicht richtig auskennen.*

Da der erste Kontakt in einer Filiale in der Regel mündlich verläuft, erhalten Betroffene keine schriftliche Begründung der Ablehnung, mit der sie sich dann beispielsweise an die BaFin wenden könnten. Da Verbraucher:innen strukturell in einer schwächeren Position sind, ist ihr Recht auf eine Begründung in Textform schwer durchsetzbar. Dies schildert ein Berater anhand eines Beispielfalls:

*Die Unterlagen wurden angenommen [...]. Nach einer Woche erhielt die Klientin einen Anruf [...], dass der Antrag [...] abgelehnt wird. Eine schriftliche Begründung für diese Entscheidung wurde [...] nicht mitgeteilt. Die Klientin nahm [...] erneut Kontakt zur Beratungsstelle auf. [Sie] wurde darüber informiert, dass es bezüglich der Ablehnung des Antrages ein bestimmtes Prozedere gibt. [...] Beim nächsten Kontakt [in der Bankfiliale] konnte der zuständige Ansprechpartner [...] nicht erreicht werden. Bei einem weiteren Termin wurde Ihr mitgeteilt, dass die Entscheidungsbefugnis die Kompetenzen des Filialleiters überschreiten würde und er aufgrund dessen diesbezüglich keine Entscheidung treffen kann.*

## Formale Anforderungen der Antragstellung

Die zweite Ebene möglicher Verhinderungsstrategien bezieht sich auf formale Anforderungen, die Kreditinstitute für die Beantragung eines Basiskontos stellen. Das Gesetz sieht keine speziellen Anforderungen dazu vor. Selbst das in Anlage 3 zu § 33, Abs. 2 ZKG zur Verfügung gestellte Antragsformular ist als nicht verpflichtend anzusehen.<sup>9</sup> Dennoch ist zu beobachten, dass selbst Direktbanken nur eine schriftliche Eröffnung mittels ausgedrucktem Formular anbieten.<sup>10</sup> Gleichzeitig wurde in den Einzelfallschilderungen der Verbraucherzentralen berichtet, dass eine Filialbank Antragsteller:innen mit einem QR-Code nach Hause schickte, wo sie das Formular ausfüllen sollten. Diese Hürden vermeintlicher Formerfordernisse und untypischer spezifischer Kommunikationskanäle finden sich auch in den Schilderungen der Schuldnerberater:innen. Außerdem scheinen Anbieter regelmäßig auf der ausschließlichen Nutzung ihrer eigenen Formulare zu bestehen.<sup>11</sup>

*Wir informieren im Rahmen unseres Beratungsangebotes über das Recht auf Eröffnung eines Basiskontos und händigen auf Wunsch den durch die BaFin zur Verfügung gestellten Antrag auf die Eröffnung eines Basiskontos aus. Regelmäßig wird uns jedoch zurückgemeldet, dass dieser von den Banken nicht angenommen wird.*

*[Die Mitarbeiter:innen des Kreditinstituts] meinten, [meine Klientin] benötige einen Vordruck [für die Eröffnung eines Basiskontos], den sie ihr nicht ausdrucken dürfen und [den] sie sich selber beschaffen müsse. Daraufhin habe ich ihr den Vordruck der BaFin zukommen lassen. Dieser ausgefüllte Ausdruck wurde jedoch von [dem Kreditinstitut] nicht akzeptiert, sie müsse den speziellen Vordruck [des Instituts] nehmen, den sie im Internet findet. Diesen soll sie ausdrucken, ausfüllen und dann wieder kommen. Dieses gestaltete sich für meine Klientin mehr als schwierig, da sie keinen eigenen PC und schon gar keinen eigenen Drucker besaß, nicht mobil ist und auf dem Land lebt.*

## Eröffnungsprozess

Haben die Verbraucher:innen einen Eröffnungsantrag schließlich eingereicht, können weitere Hürden auf sie zukommen, wenn die Anträge abgelehnt oder nicht bearbeitet werden. Schuldnerberater zeigen in zwei Fällen beispielhaft auf, dass der Eröffnungsprozess mitunter eine robuste Persönlichkeit und viel Einsatz seitens der Betroffenen verlangt. Am Ende wird ein Konto aber dennoch nicht immer eröffnet.

*Ich habe einen Klienten [zur Filiale] begleitet, bei welcher wir einen Antrag auf Eröffnung eines Basiskontos einreichten. Man versuchte uns abzuwimmeln, erst als ich die Gesetzeslage aufzeigte, war man bereit die Unterlagen anzunehmen, dieses ließ ich mir auch schriftlich bestätigen [...]. [22 Tage später] sendete ich folgende Mail an [das Kreditinstitut]: ‚[...] Wir haben Anträge zur Einrichtung eines Basiskontos eingereicht. Ihre Mitarbeiterin hat die Vollständigkeit überprüft [...]. Sicherlich ist ihnen bekannt, dass sie nach ZKG Paragraph 31 (2) dazu*

<sup>9</sup> Bülow/Artz ZKG/Bülow, 1. Aufl. 2017, ZKG § 33, Rn. 2-4, beck-online.

<sup>10</sup> Siehe beispielsweise ING (<https://www.ing.de/suche/?query=Wie%20er%C3%B6ffne%20ich%20ein%20Basiskonto>) oder N26 (<https://support.n26.com/de-de/konto-und-personliche-informationen/sonstiges/konto-gemaess-zkg-30>). Beide Fälle abgerufen am 4.2.2025.

<sup>11</sup> Wenn die Eröffnung des Basiskontos an sich nicht in Frage steht, dürfen zwar übliche Angaben und eigene gestaltete Vertragserklärungen zur eigentlichen Eröffnung des Kontos verlangt werden. Führt dies aber zu einer zusätzlichen Erschwerung, die dazu dienen kann, dass Verbraucher:innen ganz von der Kontoeröffnung absehen, wäre das Bestehen auf der Nutzung eines institutseigenen Formulars als missbräuchlich zu werten.

*verpflichtet sind, den Antrag innerhalb von spätestens 10 Geschäftstagen zu bearbeiten. [...] [Ich] gehe davon aus, dass Sie ihrer gesetzlichen Verpflichtung nun zeitnah nachkommen werden.’ [...] Diese Nachricht wurde nicht beantwortet. Der Klient erhielt auf seinen Antrag nie Rückmeldung.*

*[Klientin kommt mit zuvor eröffnetem Internetkonto nicht zurecht.] Mit einem vorausgefüllten Antrag auf ein Basiskonto und einem beiliegenden Auftrag dann per Umzugsservice das Internetkonto aufzulösen und einer Zeugin ging sie zur [Filialbank]. Das Formular wurde nicht angenommen. Daraufhin habe ich sie (mit Zeugin) erneut dorthin geschickt, mit dem Auftrag den Namen der Schalterangestellten vor Ort zu notieren [...]. Jetzt wurde das Formular angenommen, aber ohne Eingangstempel. [...] Bei [späterer] Nachfrage wurde lapidar mitgeteilt, dass [...] bereits ein Konto bestehe und sie deshalb kein Konto bekommen könne. Daraufhin habe ich die Bank mittels Vollmacht angeschrieben und um Stellungnahme gebeten. Nach Nennung des Namens konnte man sich an den Vorgang erinnern, aber es läge kein Antrag mehr vor. Kopie zugefaxt. Daraufhin erfolgte ein langes Telefonat zwischen mir und dem Vorgesetzten. Einen ‚Rechtsanspruch‘ auf Umzugsservice und somit ein Konto vor Ort gäbe es nicht! Aber [...] er [...] wäre [...] ausnahmsweise‘ bereit, der Kundin einen Termin zu geben. Er beschwerte sich aber bereits bei mir, wie unverschämt es sei, dass ich ihm mit einem BaFin-Verfahren ‚drohe‘! Auf Nachfrage bei der Kundin nach dem Termin, ob sie nun ein Basiskonto [...] bekäme, teilte sie mir kleinlaut mit, dass sich der Vorgesetzte nur dazu bereit erklärt hätte, ihr in 2 Jahren, wenn der Vergleich abbezahlt sei (!) ein Konto einzurichten. Sie schäme sich nun so und möchte nicht wieder bei [dem Kreditinstitut] vorsprechen. Nach langem Zureden hat sie (ausdrücklich: „nur Ihnen zuliebe!“) zugestimmt ein Ombudsverfahren und eine BaFin-Beschwerde zu machen. Die Unterlagen waren noch nicht richtig weggeschickt, da kam der Anruf [des Kreditinstituts] bei der Kundin, dass sie nun das Konto bekomme, da sie ja so unverschämt und stur sei. Eine gute Zusammenarbeit könne so nicht zustande kommen!‘.*

### **Zwischenresümee**

Die beschriebenen Verhinderungsstrategien auf den drei Ebenen zeigen, dass auch bei expliziter Nennung des Basiskontos nicht immer ein Konto eröffnet wird, obwohl kein zulässiger Ablehnungsgrund vorliegt. Die Verhinderungsstrategien führen nach Ansicht des vzbv dazu, dass Verbraucher:innen bei der Eröffnung eines Basiskontos abgeschreckt werden und Hilfe von Dritten wie den Schuldnerberatungsstellen benötigen. Deren Aufgabenfeld besteht allerdings nicht in erster Linie darin, Verbraucher:innen zu ihrem Recht auf ein Konto gegenüber Anbietern zu verhelfen. Dementsprechend ist in den Berichten der Schuldnerberater:innen zu lesen, dass sie pragmatischen Wegen folgen und Ratsuchende beispielsweise immer zu dem Kreditinstitut schicken, das in ihrem Umfeld bei der Eröffnung eines Basiskontos die wenigsten Probleme bereitet. Ähnliche Strategien sind dem vzbv bereits aus Flüchtlingsorganisationen berichtet worden. Wenn ein Basiskonto allerdings nicht bei dem präferierten Kreditinstitut oder dem bisherigen Kontoanbieter eröffnet werden kann, dürfte dies zu einer ungleichen Verteilung der Basiskontolasten auf die einzelnen Kreditinstitute führen.

### **Sonderkonstellation: Pfändungsschutzkonto**

Schuldnerberater:innen weisen insbesondere auf die schwierige finanzielle Lage hin, in der sich ihre Klientel in der Regel befindet. Sie haben gegebenenfalls ein P-Konto, Pfändungen auf ihrem regulären Girokonto oder Privatinsolvenz eröffnet. Die Verwaltung von Pfändungen bedeutet für Institute Arbeitsaufwand. Ein P-Konto verlangt ein

kontinuierliches Monitoring der Kontobewegungen, die Berücksichtigung entsprechenden Freigrenzen zur Lebenshaltung und die Übertragung der Freibeträge über Monatsgrenzen hinweg. Kund:innen mit derartigen Konten sind für Kreditinstitute vermutlich unattraktiv und kostenintensiv, weswegen kaum Motivation bestehen wird, bei einer Kündigung auf ein Basiskonto hinzuweisen. Das Basiskonto ist gerade für diese Klientel aber besonders wichtig. Bei einer Kündigung eines P-Kontos weisen Institute aber immer wieder nicht auf den Rechtsanspruch eines Basiskontos hin.

*[Das Kreditinstitut] kündigt P-Konten bei Eröffnung des Insolvenzverfahrens.*

*Bei Kündigung eines Kontos ist uns kein Fall bekannt, wo die Bank/Sparkasse auf die Möglichkeit eines Basiskontos hingewiesen hätte.*

*Im Kreis [...] gibt es Banken, die unseren Ratsuchenden gekündigt haben, obwohl sogar ein P-Konto bestand. Es gab nur den Hinweis auf die AGBs, keine Möglichkeit, ein Basiskonto zu eröffnen, auch auf Nachfrage.*

*Vielen meiner Ratsuchenden wird das Konto gekündigt, oft auch mit der (mündlichen) Begründung, dass zu viele Pfändungen eingegangen sind und der Aufwand zu hoch wird.*

## FAZIT

Der Rechtsanspruch auf das Basiskonto als ein „Konto für alle“ kann nach den ausgewerteten Rückmeldungen nicht als jederzeit durchsetzbar gewertet werden. Die Berichte aus den Schuldnerberatungen nähren den Verdacht, dass eine Kontoeröffnung nach Ansicht des vzbv mittels gezielter Verhinderungsstrategien der Anbieter bei den vulnerabelsten Verbraucher:innen ein ums andere Mal zu unterbinden versucht wird. So kann es diesen Personen zum Schaden gereichen, wenn sie nicht explizit nach einem Basiskonto fragen, sondern nur ein Konto zu eröffnen wünschen. Auch bei bankseitigen Kündigungen von normalen Girokonten, insbesondere, wenn diese als P-Konto geführt werden, wird immer wieder nicht auf die Möglichkeit eines Basiskontos hingewiesen. Doch selbst wenn explizit ein Basiskonto gewünscht wird, kann es sein, dass unerwünschte Kund:innen abgeschreckt werden und kontolos bleiben. Um ihnen doch ein Konto zu beschaffen, werden Hilfsorganisationen wie Schuldner- oder Flüchtlingsberatungsstellen dadurch gezwungen, zeitaufwendig zweckfremde Aufgaben für die Betroffenen zu übernehmen. Da sie hierfür pragmatische Lösungsstrategien entwickelt haben und verstärkt zu einzelnen Anbietern lotsen, führt dies in der Folge erstens zu einem Marktungleichgewicht bezüglich der Lastenverteilung und zweitens vermutlich auch dazu, dass die Aufsichtsbehörden eine deutlich verringerte Anzahl an Beschwerden über abgelehnte Kontoeröffnungen erhalten.