

IFF e.V., Burchardstraße 22, D-20095 Hamburg

Finanzdienstleistungsreferate der
Verbraucherzentralen
Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen,
Hamburg, Hessen, Mecklenburg-
Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-
Pfalz, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen,
Arbeitsgemeinschaft der
Verbraucherverbände, Stiftung Warentest,
Redaktion FINANZtest

14. Juli 1998

IFF-Leistungen im Rahmen des Service-Vertrages

Infobrief 40/98

“Kundenfreundliche EDV? – Das Beispiel der Sparda-Bank”

Sachverhalt

Am 21. Juni 1998 erhielten die Kunden der Sparda-Bank Hamburg einen dreiseitigen Brief, in dem eine Reihe von Informationen enthalten waren, deren Tragweite erst später deutlich werden sollte. Darin wurde die Umstellung des BTX-Banking angekündigt. Ferner war relativ unauffällig die Information versteckt, daß zum 30. Juni 1998 umgestellt werden soll, also dem Tag, an dem üblicherweise sämtliche Überweisungen wie Miete, Unterhalt, Versicherungen etc. fällig sind. Am 1. Juli 1998 sollte der Betrieb ruhen.

Mit Schreiben vom 23. Juni 1998, also sieben Tage vor der Umstellung, wurde eine neue Benutzernummer und die Erst-Tan sowie die TAN-Tabelle zugeschickt. In dem fünfseitigen Schreiben waren umfangreiche Informationen über die BTX-Führung insgesamt gegeben, während die Informationen, die nur die Umstellung betrafen und jetzt wichtig waren, wiederum eher beiläufig erwähnt wurden.

Nutzer der mit 75 % Marktanteil häufigsten Finanzsoftware Quicken 6.0 wurden, neben der Mitteilung, daß sie keine Unterkonten verwalten können, nur mit zwei Sätzen bedient, die irreführend und sinnlos waren: “Zur Nutzung der Finanzsoftware Quicken 4.0 (die aktuelle Version ist 6.0 bzw. 7.0) ist es zuerst erforderlich, daß das Update für 4.0 geladen wird. (Welches und wo? Laut Auskunft der Firma Quicken, nur über die Pay-Nummer zu erhalten, gibt es dort kein Update. Die Informationen über alle Rechenzentren seien bereits in der Software enthalten.) “Vor dem Laden des Updates sind die Kontodaten – sofern Sie bereits das Konto unter Quicken angelegt haben – wieder zu löschen” (Welche Kontodaten? Zugangsdaten oder Identifikationsdaten?) Es fehlt die Information, wie eine bestehende Zugangseinrichtung geändert werden

kann, welches neue Rechenzentrum einzurichten war und was die neue Benutzer-nummer für eine Funktion hat.

Am 30. Juni 1998 war bereits der Bildschirm in BTX so umgestellt, daß man auf das bisherige Quicken-Programm keinen Zugriff mehr nehmen konnte. Daher waren keine Überweisungen mehr möglich. Am 1. Juli 1998 war kein Betrieb möglich. Am 2. Juli 1998 morgens konnte man über die zur gleichen Zeit geänderte Infonummer erfahren, daß kein Personal, das sich mit BTX auskennt, erreichbar sei. Die entsprechenden Personen hätten frei und würden erst am späten Nachmittag kommen. Man versuche, sie wegen der vielen Kundenbeschwerden vorzeitig in die Filiale zu bekommen.

Verschiedentliche Versuche, durch die Umstellung der BTX-Seite sowie der Zugangsdaten mit dem Programm Quicken Zugang zu bekommen, mußten fehl schlagen.

Am 2. Juli 1998, also zwei Tage nach der Umstellung, kam dann ein auf den 26. Juni 1998 datiertes Schreiben, in dem auf die Probleme der Umstellung hingewiesen werden und diesmal eindrücklich klargemacht wird, daß man nur neue Kontoinformationen nach dem 30. abrufen kann. Ferner waren darin als Kompensation Kontoauszüge für den 30. Juni 1998 angekündigt, die jedoch erst am 5. Juli eintrafen.

Wer dann per Hand sämtliche Kontoinformationen, die in Quicken gespeichert sind, heraussuchte und mit allen Nummern und jeweils einer neuen Transaktionsnummer in die Bildschirmseite eingab, konnte gerne über eine Stunde arbeiten, während es sonst nur wenige Sekunden sind, ganz abgesehen von dem Ärger, den es verursacht, daß Zahlungen nicht pünktlich bei den Adressaten eingehen. Der Kunde muß sich zudem im voraus bei allen entschuldigen, was sicherlich nicht zur Reklame der Sparda-Bank reicht.

Die Servicenummer war dann an den folgenden Tagen erst ab 11.00 Uhr zugänglich, aber dann auch permanent besetzt. Im Internet gab es keine Information. Ebenso wenig auf der BTX-Seite. Am 8. Juli 1998 fingen in Hamburg die großen Ferien an. Die Auflösung bestand dann in drei Informationen:

1. Die BTX-Seitennummern waren falsch,
2. Das Rechenzentrum war vergessen worden zu berichtigen und
3. Die Kundennummer war die Benutzernummer.

So einfach hätte es sein können, wenn man sich einen kleinen Testlauf erlaubt hätte.

Stellungnahme

Der gesamte Ablauf war chaotisch organisiert und die gegebenen Informationen absolut unzureichend. Es handelt sich um eine Verletzung des Bankkontovertrages, wonach die Bank verpflichtet ist, sich organisatorisch so zu verhalten, daß die das Konto betreffenden Aufträge schnellstmöglich ausgeführt werden können.