



Online-Banking: Untendurch

Deutlicher als die Commerzbank in ihrer Vorstandslatrine kann eine Bank nicht zum Ausdruck bringen, was sie vom Kunden hält: Die Keramik hängt so, dass die feinen Herren beim Wasserlassen auf die Stadt hinabschauen. In etwa so funktioniert der Kundensupport bei der Direktbank der Frankfurter Sparkasse. Sie verweigert seit Monaten die Auflösung eines toten Girokontos. Die Teilnamensänderung meiner Ex-Frau zwingt die Sachbearbeiter angeblich dazu, ein neues Postidentverfahren und eine Heiratsurkunde zu verlangen - für die Kündigung wohlgermerkt. Kontogebühren gönnen sie sich weiterhin für die Nichtleistung.

Die Prozessoptimierer werfen auch bei der Postbank alles um: Sie schikanieren die Kunden mit einer Postbank-ID - Kontonummer und Pin sind nicht mehr gut genug. Den armen Supportern wird schwindlig. Wenn man die braucht, weil der HBCI-Zugang zickt, erhält man nur dumme Antworten: Erst muss das hohe Mailaufkommen herhalten - kein Wunder! Dann heißt es, dass ohne die konkreten Kontodaten nicht geholfen werden könne. Um schließlich das offizielle Anfrageformular innerhalb der neugestalteten Webumgebung zu finden, braucht man einen Falk-Plan.

Im vorausseilendem Gehorsam für die Zweite Europäische Zahlungsdiensterichtlinie geht es auch dem nützlichen mTan-Verfahren an den Kragen. Angeblich, weil die Experten beim BSI

herausgefunden haben, dass es unsicher ist. Zehn Jahre nachdem c't darüber berichtet hat, Chapeau! Ob das neue Gestrüpp aus App, Kartenleser und Biofaktor dann wirklich sicherer ist, muss sich noch zeigen. Ich würde wetten: nein - ganz im Gegenteil. In ein paar Jahren spätestens wird man den Kunden erklären, warum sie sich wieder auf etwas Neues einlassen sollen. Allmählich verstehe ich meine Mutter, die nach wie vor Papierbanking macht.

Da lobe ich mir doch die reine Online-Bank, deren Konto ich mit Kleingeld für Digitalgeschäfte fülle. Da weiß ich, worauf ich mich einlasse und kann sicher sein, dass lediglich gutmütige Hipster rumfuhrwerken und nicht hochdotierte Berater, die nur ein Ziel haben: Kunden verärgern. Und: Support, den ich bei den anderen nicht bekomme, erwarte ich da erst gar keinen. Das ist ein Deal. Die klassischen Banken können sich ihre Angebote dahin stecken, wo es nie Tag wird. Ich stecke mein Geld wieder unter die Matratze oder gebe es gleich aus.



Peter Siering

Peter Siering