

Großbritannien

Banker fragen Kunden, für was sie Geld abheben

30.01.2014

"Was wollen Sie denn mit Ihrem Geld?": Bankkunden in Großbritannien müssen vermehrt Belege vorweisen, wenn sie größere Summen am Schalter abheben wollen. Damit soll Betrug verhindert werden. Von Nina Trentmann, London

Die Dame am Schalter lächelte freundlich, als sie die Bankkarte entgegennahm. "Sie wollen 5000 Pfund abheben?" fragte sie. Der Kunde dachte sich nichts dabei und nickte. Erst als die Bankmitarbeiterin fragte, "Was wollen Sie denn damit?", wurde er stutzig.

Schlussendlich bekam er nur 1000 Pfund ausgezahlt – und dass, obwohl er seiner Bank vorher mitgeteilt hatte, dass er Geld abheben wollte, und sein Konto gedeckt war.

Der Kunde in Swindon im Westen Englands, dessen Fall die britische Zeitung "Daily Mail" beschrieb, ist dabei nicht der einzige, der in den vergangenen Wochen im Vereinigten Königreich ein solches Erlebnis hatte.

Im Kampf gegen Betrug und Geldwäsche fragen britische Banken bei Auszahlungen vermehrt nach dem Verwendungszweck, verlangen Identitätsnachweise oder verweigern Auszahlungen.

HSBC hatte im November neue Regeln für den Umgang mit Bargeldauszahlungen erlassen, auch Santander, Barclays und die Nationwide Building Society behalten sich das Recht vor, eine schriftliche Bestätigung ihrer Kunden zu verlangen, bevor sie auszahlen.

Der Grund: Im vergangenen Jahr gingen der Interessengemeinschaft Financial Fraud Action UK zufolge rund 475 Millionen Pfund (etwa 575 Millionen Euro) durch Betrug verloren. Vor allem ältere Menschen werden zunehmend Opfer von sogenannten Phishing- und Vishing-Attacken.

Beim Phishing rufen Betrüger bei Bankkunden an und geben vor, dass es Probleme mit dem Konto gibt. Sie verlangen die Eingabe des Pins über die Telefonauskunft und schicken einen Kurier, der die Bankkarte des Kunden zu Hause abholt – unter Vorgabe, ein Mitarbeiter der betroffenen Bank zu sein.

Ausgerüstet mit Pin und Karte ist die Abhebung von Bargeld für die Betrüger ein leichtes Spiel. "Wir sehen immer mehr dieser Betrügereien", sagt Giles Mason von Financial Fraud Action UK. Britische Banken seien deshalb derzeit dabei, ihre Sicherheitssysteme zu verbessern. "Es ist im Interesse der Banken, nur an die Kunden auszuzahlen, denen das Geld tatsächlich zusteht."

Die Nachfragen der Banken sorgen jedoch bei einigen Kunden für wütende Reaktionen. Vor allem HSBC und Barclays hatten in den vergangenen Wochen mit entsprechenden Negativschlagzeilen zu kämpfen. "Wir haben in einigen Fällen nach Belegen gefragt", sagt James Thorpe von HSBC. "Es ist aber nicht verpflichtend, Dokumente für große Bargeldabhebungen vorzulegen."

Wer keine Belege vorweisen könne, könne trotzdem Geld abheben. "Wir entschuldigen uns bei allen Kunden, die falsche Auskünfte bekommen haben", sagt Thorpe. Wie andere Banken, so ist HSBC angehalten, Geldwäsche und Betrügereien zu verhindern, die britischen Finanzaufsichtsbehörden PRA und FCA achten streng darauf.

Keine Pflicht zur Auszahlung

Weder in Großbritannien noch in Deutschland gibt es Gesetze, die vorschreiben, wie viel eine Bank ihrem Kunden bei gedecktem Konto auszahlen muss. "Es gibt keinen Minimalbetrag", sagt David Cross von der Financial Conduct Authority (FCA). "Es liegt im Ermessen der Banken." Sie seien lediglich dann gezwungen, ihre Kunden zu informieren, wenn sich ihre Auszahlungspolitik grundlegend ändert. "Die Banken müssen abwägen – sie müssen ihre Kunden versorgen, aber auch Betrug verhindern."

Die FCA und auch die British Bankers' Association (BBA), der Bankenverband, raten deshalb, vor einer größeren Abhebung mit der Bank in Kontakt zu treten. "Die Banken wollen nicht, dass ihre Kunden mit zu viel Bargeld in der Tasche umherlaufen", sagt David Cross von der FCA, "das macht sie schnell zu Opfern von Verbrechen."

Nach Auskunft der Bundesbank gibt es auch in Deutschland keine Pflicht zur Auszahlung bei gedecktem Konto. Je nach Bank und Kunde könne die Summe variieren, die mit und ohne Voranmeldung am Schalter ausgezahlt wird. Es sei eine "stetige Pflicht des Bankangestellten", die Rechtmäßigkeit einer Auszahlung zu prüfen, so die Bundesbank.

Vor allem ältere Kunden von Vishing betroffen

"Als verantwortungsvolle Bank müssen wir alle Transaktionen verfolgen", sagt James Thorpe von HSBC. "Bargeld birgt höhere Risiken. Deshalb müssen wir Bargeldbewegungen besonders verfolgen." Nachfragen kämen in der Regel aber nur vor, wenn ein Kunde seinen Bargeldverbrauch deutlich steigert und sich auf dem Konto ungewöhnliche Geldbewegungen abzeichnen.

HSBC hatte im Jahr 2012 in den USA rund 1,25 Milliarden Pfund (rund 1,5 Milliarden Euro) an Strafe wegen des Verdachts auf Geldwäsche gezahlt. Seitdem ist die Bank entsprechend vorsichtig.

"Die Fälle zeigen sehr deutlich, dass eine Balance zwischen Service und Schutz für den Kunden wichtig ist", sagt Eric Leenders, Direktor der britischen Banker-Vereinigung BBA. "Wenn der Kunde sein Geld freiwillig einem Betrüger übergibt, gibt es nur wenig Möglichkeiten, dies wieder rückgängig zu machen."

Er warnt vor allem ältere Bankkunden, ihre Pin oder ihre Karte einem Fremden zu geben. Über 43 Prozent der so genannten Vishing-Attacken passierten 2013 bei Kunden im Alter von 50 oder älter, ergab eine Studie der Financial Fraud Action UK.