

## DKB-Kunden fühlen sich beim Geldabheben hinters Licht geführt

Laut DKB-Website ist das Geldabheben am Automaten mit der Visa Debitkarte im Aktivstatus kostenlos. Nur sehr versteckt findet sich ein Hinweis auf mögliche Gebühren an Fremdautomaten. Kundinnen und Kunden fühlen sich dadurch getäuscht.



© iStock.com/vgajic

### **DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE**

1. Auf ihrer Website weist die DKB nicht transparent genug auf mögliche Gebühren für das Geldabheben an Fremdautomaten hin.
2. Kundinnen und Kunden sollten sorgfältig auf die Anzeigen am Automaten achten.

Laut DKB-Website können Kundinnen und Kunden mit der Visa Debitkarte im Aktivstatus „weltweit kostenlos Geld am Automaten“ abheben. Erst einen Klick weiter folgt am Ende weiterer Erläuterungen die Information, dass Händler oder Geldautomatenbetreiber möglicherweise Entgelte für die Nutzung der Automaten erheben. Gezahlte Entgelte erstattet die DKB nicht. Das „kostenlos“ bezieht sich also allein auf die Gebühren der DKB-Bank.

Grundsätzlich gilt das „kostenlos abheben“ nur für die Visa Debit und Kredit-Karte an Geldautomaten mit dem Visa-Logo, nicht an anderen Automaten und nicht für die normale Girocard. Vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern ist der Unterschied zwischen den verschiedenen Kartenarten aber gar nicht bewusst.



### **Kostenlos Geld abheben**

Mit der Visa Debitkarte hebst du in Deutschland, im Euroraum und mit dem Aktivstatus weltweit kostenlos Geld am Automaten ab.

Screenshot: <https://bank.dkb.de/privatkunden/girokonto>. Stand: 21.04.2022

---

## **Augen auf am Automaten**

Uns erreichen immer wieder Beschwerden von verärgerten Verbraucherinnen und Verbrauchern. Sie beklagen sich insbesondere über Gebühren für das Abheben von Bargeld im Ausland. Wenngleich zumindest in Deutschland auf dem Bildschirm des Automaten angezeigt werden muss, ob Fremdbanken Gebühren für die Nutzung ihrer Automaten erheben, gehen diese Informationen häufig an den Verbraucherinnen und Verbrauchern vorbei. Viele verlassen sich darauf, dass das Abheben kostenlos ist und achten nicht auf entsprechende Anzeigen des Geldautomaten.

Darum fordern wir, dass die DKB ihre Internetinformationen dahingehend ändert, dass sofort deutlich wird, in welcher Konstellation Kosten beim Abheben von Bargeld entstehen können. Es sollte ohne einen weiteren Klick deutlich werden, dass mit „kostenlos“ nur eigene Entgelte gemeint sind.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/finanzen/konto-karte/dkb-kunden-fuehlen-sich-beimgeldabheben-hinters-licht-gefuehrt>