

Umfrage bei zehn Geldinstituten zu Online-Kontoauszügen

Löschen und kassieren

Die Nacherstellung von gelöschten Auszügen kostete bis zu 15 Euro

Wie lange speichern Geldinstitute online den Kontoauszug? Und was kostet die Ausstellung eines Duplikats? Diese Fragen stellte die Verbraucherzentrale NRW zehn Geldinstituten - und erhielt überraschende Antworten.

Wer eine Zahlung nachweisen muss, die schon längere Zeit zurückliegt, kann das mit dem zugehörigen Kontoauszug. Ist der nicht mehr greifbar, muss die Bank ein Duplikat ausstellen. Welche Gebühren damit verbunden sind und ob dies dank der Speicherung von elektronischen Auszügen in Online-Bankpostfächern überhaupt noch ein Thema ist, das wollte die Verbraucherzentrale NRW bei zehn Geldinstituten herausfinden.

Die erste Überraschung: Kontoauszüge können schon nach kurzer Zeit aus dem Online-Postfach verschwinden, ohne dass Kunden sie selbst löschen. Nur vier der zehn befragten Banken (Sparkasse Köln-Bonn, Kreissparkasse Düsseldorf, Deutsche Bank und Comdirect) lassen die Auszüge ohne Zeitbegrenzung im elektronischen Briefkasten stehen.

Sparda West und Commerzbank bieten immerhin noch eine Aufbewahrungsdauer von zehn Jahren. Gerade mal drei Jahre belässt Branchenriesen ING-DiBa die Dokumente unangetastet.

Aufpassen sollten Kunden der Postbank, Santander Bank und Targobank.

Nach 13 Monaten greift beispielsweise bei der Postbank die Löschautomatik. Sogar einen Monat früher drückt Santander den Delete-Knopf.

Gefahr im Verzug ist bei der Targobank: Zwar lösche man derzeit keine Kontoauszüge, beteuert die Pressestelle. In den AGB allerdings sei eine Aufbewahrungsfrist von zwölf Monaten vorgesehen. In anderen Worten heißt das: Die Umsetzung droht jederzeit - womöglich auch ohne Vorwarnung.

Die Folge solch rigider Löschpolitik: Wenn Kunden einen älteren Auszug in ihrem Account suchen, hat ihn die Bank eventuell bereits entfernt. Dann bleibt nur - wie anno dazumal - ein manuell erstelltes Duplikat anzufordern. Und das kann teuer werden.

Allein die ING-DiBa stellt dafür keine Gebühren in Rechnung. Die meisten Banken verlangen zwischen 1,50 und 5,90 Euro, und zwar für jeden nachträglich erstelltem Auszug.

Noch härter kann es Kunden der Commerzbank treffen. Ist ein gesuchter Kontoauszug nicht mehr greifbar im System und älter als 18 Monate, verfünffacht sich die Gebühr von drei auf 15 Euro.

Hektische Aktivitäten löste die Stichprobe der Verbraucherzentrale offenbar bei Santander aus. Zum Zeitpunkt der Anfrage gab die Pressestelle eine gestaffelte und überaus saftige Gebühr an: Schon nach 60 Tagen schnellte die Gebühr von fünf auf elf Euro.

Weitere 30 Tage später sollten gar 20 Euro kassiert werden. Und das vor dem Hintergrund einer automatischen Löschung aller Auszüge nach einem Jahr.

Doch wenige Tage nach der Antwort änderte die Bank ihr Preisverzeichnis: Inzwischen kostet das Duplikat nur noch zwei Euro, wenn es in die Online-Postbox eingestellt wird. Für mindestens fünf Jahre alte Auszüge stellt Santander sieben Euro in Rechnung.

Generell gilt der Tipp der Verbraucherzentrale: Gebühren und Fallen lassen sich vermeiden, wenn Bankkunden ihre Kontoauszüge regelmäßig aus ihrem Online-Postfach auf den eigenen PC herunterladen. Die Dokumente sollten sicher gespeichert sein: etwa auf dem Computer oder einem externen Datenspeicher.

Diesen Text finden Sie im Internet:
www.verbraucherzentrale.nrw/VA12