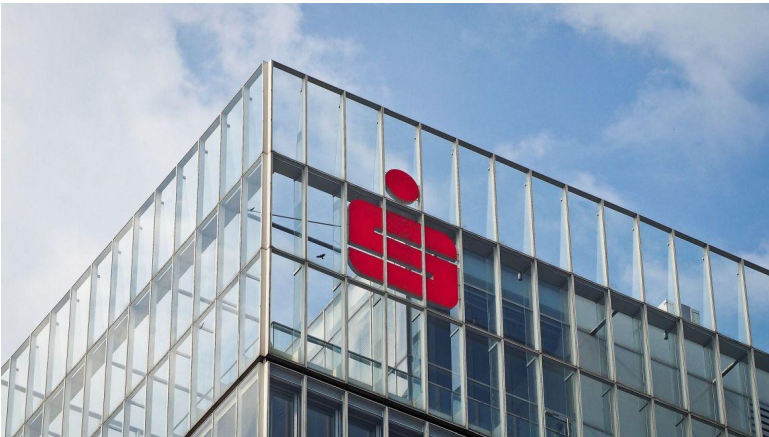


# Keine Überweisungsvordrucke in Haspa-Filiale

In jüngster Zeit gehen bei uns immer wieder Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in ihrer Haspa-Filiale keine Überweisungsvordrucke mehr erhalten. Auf Nachfrage wurden sie an das Telefon- und Online-Banking-Angebot der Sparkasse verwiesen. Die Haspa bestreitet die Vorwürfe.



© 652234 - pixabay.com

## **DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE**

1. Verbraucherinnen und Verbraucher melden sich zurzeit bei der Verbraucherzentrale Hamburg, weil sie in ihrer Filiale der Hamburger Sparkasse (Haspa) keine Überweisungsvordrucke erhalten.

2. Aus Sicht der Haspa sind die Beschwerden unbegründet.
3. Die Verbraucherzentrale rät Betroffenen, sich beim Kundenservice der Haspa zu beschweren. Dafür können sie einen vorformulierten Textbaustein nutzen.

Stand: 10.11.2022

Keine Überweisungsvordrucke in der Haspa-Filiale. Darüber beschwerten sich zurzeit zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher bei uns. Dabei sind gerade Ältere oder Menschen mit geringen Deutschkenntnissen häufig auf die Vordrucke aus Papier angewiesen, denn vom Telefon- oder Online-Banking fühlen sie sich überfordert. Andere Verbraucherinnen und Verbraucher wollen sich vor Phishing und anderen Abzocke-Maschen schützen und entscheiden sich aus diesem Grund ganz bewusst für Überweisungen auf Papier.

Laut Hamburger Sparkasse ist der Vorwurf, die Haspa würde Kundinnen und Kunden von beleghaften Überweisungen ausschließen, jedoch unbegründet. Das Unternehmen versicherte uns schriftlich, dass Kundinnen und Kunden auch weiterhin jederzeit beleghafte Überweisungsvordrucke per Post bzw. in den Filialen erhalten würden. Diese könnten in den Filialen dann auch abgegeben werden. Seltsam, dass uns die Hamburgerinnen und Hamburger etwas anderes berichten.

---

## Das berichten Kundinnen und Kunden der Haspa

Frau K. schildert am 9. November 2022 Folgendes: „ (...) Meine Filiale der Haspa schloss ganz und erst Monate danach, als ich Überweisungsträger benötigte, wurde mir eine Visitenkarte in die Hand gedrückt. Telefonbanking. Nach 32 Minuten mit Prepaid-Handy aus der Warteschleife geflogen. Das Gleiche noch einmal. Dann per Mail kontaktiert. Ich habe eine Firmenwebsite / -mail, die läuft auf meinen Namen. Trotzdem weigerten sie sich, mich zu betreuen. Erst als ich mich über deren Seite beim Vorstand beschwerte, erhielt ich per Post Überweisungsvordrucke. Der Link mit der Bitte um Veröffentlichung: <https://www.haspa.de/de/home/misc/if-auftraege/feedback---vorstand.html?n=true#>“

Frau M. möchte am 22. Oktober von uns wissen, was sie tun soll: *„In der Haspa-Filiale in Altona wurden mir heute (...) keine Überweisungsbelege gegeben. Ich soll Online-Banking machen. Aus Sicherheitsgründen möchte ich das nicht. Was kann ich tun !?“*

Frau B. schickt am 11. Oktober 2022 diese Nachricht an uns: *„Ich habe heute gerade erfahren, dass ich keine Überweisungsvordrucke mehr in der Filiale bekomme. Man erklärte mir, ich wäre Online-Kundin und würde alles nur noch online machen können. Ich habe aber nicht mal Online-Banking. Ich wurde zu keiner Zeit darüber informiert. Die Mitarbeiterin gab mir eine Telefonnummer und sagte, ich müsse alles telefonisch erledigen. Ich habe es mehrmals versucht und hänge immer in der Warteschleife und kann nicht ständig während der Arbeitszeit am Telefon verbringen. (...)*

Die Mitarbeiterin einer Eingliederungshilfe für psychisch erkrankte Menschen teilt uns am 5. Oktober 2022 das mit: *„Im Rahmen meiner Tätigkeit habe ich es nun zweimal in den vergangenen drei Monaten erlebt, dass die Haspa Klient\*innen von mir keine Überweisungsträger herausgegeben und auf das Online-Banking bzw. den telefonischen Service verwiesen hat. Für die ohnehin schon belasteten Menschen bedeutet dies zusätzlicher Stress, zumal viele (...) sich vom Online-Banking überfordert fühlen.“*

Der Mitarbeiter einer Sozialberatung für junge Erwachsene schreibt uns am 27.

September 2022: *„Wir hatten hier bereits mehrere Ratsuchende, die bei der Haspa mit der Bitte, einen Dauerauftrag einzurichten oder eine Überweisung zu tätigen, abgewiesen bzw. informiert wurden, dass sie im Telefonbanking wären. Da ich bei diesen Terminen teilweise begleitet habe, kann ich das auch klar bezeugen. Wenn die Haspa nun sagt, es wäre nicht so und alle Dienstleistungen könnten in den Filialen weiterhin in Anspruch genommen werden, ist das schlichtweg falsch. Auf die Erwiderung unseres Ratsuchenden, dass er nie zugestimmt hat, in das Telefonbanking zu wechseln, wurde nicht eingegangen. (...)*

Ein Verbraucher schildert am 22. September 2022 Folgendes: „Das, was Sie in Ihrem Artikel beschreiben (...), trifft exakt auf mich zu und veranlasst mich, Ihnen meinen Fall zu schildern – nicht ohne Ihnen meinen Dank dafür auszusprechen, dass Sie solche Machenschaften an die Öffentlichkeit bringen und mir mit Ihrem vorgeschlagenen Musterbrief Mut machen, mich dagegen zu wehren. Neulich war ich sehr entsetzt, wie die Haspa (...) mit langjährigen Kunden umgeht. Ich wollte, wie schon oft, meine Überweisungsvordrucke (...) aus meiner Filiale abholen. Dort checkte die Angestellte hinter dem Schalter meine Daten am PC und meinte, ich würde keine mehr bekommen. Auf meine Frage nach dem Grund holte sie eine Kollegin. Beide besprachen mit Blick auf meine Daten am PC (den ich nur von hinten sah) leise etwas, was ich offensichtlich nicht verstehen sollte, und rieten mir dann zum Onlinebanking. Auf meine nochmals laut wiederholte – für die anderen Kunden hörbare – Frage, weshalb ich keine Überweisungsscheine erhalte und der Aussage, dass ich mich nicht zum Onlinebanking nötigen ließe, wurde ich ‚diskret‘ in einen hinteren Teil der Filiale beordert. Dort drückte man mir eine Visitenkarte mit einer Hotline (!) in die Hand, bei der ich die Formulare angeblich erhalten würde, oder man mir das Onlinebanking erklären würde. Ich möchte jedoch aus Sicherheitsgründen kein Telefon- oder Onlinebanking machen, was ich zum wiederholten Mal betonte. Dagegen beharrte ich auf der Frage, warum ich keine Formulare mehr erhalte wie immer und wie andere Kunden vor mir. Die Kollegin redete dann LEISE(!) von ‚Einteilung? von Kunden (...). Dann rief ich die Hotline von der Visitenkarte an: Ergebnis nach langer Warteschleife und Werbehinweisen: Es meldete sich eine (...) Frau, die mir (nach Nachfrage beim Chef) letztmalig 20 Formulare per Post zusicherte und die übliche belästigende Diskussion um das Telefon- und Onlinebanking aufzwang. Ein Freund, der testweise einige Tage später Formulare in der gleichen Filiale verlangte, bekam sie ohne Weiteres ausgehändigt. (...) Ich kann Ihnen versichern, dass diese Dinge sich genau so zugetragen haben, wie von mir beschrieben und dass es eine Falschaussage der Haspa ist, wenn sie behauptet, dass es nach wie vor Überweisungsformulare in der Filiale für alle Kunden gibt.“

Frau D. schreibt am 19. September 2022: „Ich habe am 16.09.2022 (...) keine Überweisungsträger erhalten. Ich bekam eine Visitenkarte und 2 Briefe für das Online-Banking. Ich sollte die Überweisung telefonisch tätigen. Ich habe es so verstanden, dass ich dafür die 2 Briefe für das Online-Banking benötige. Ich habe am 19.09. erfolglos versucht, mich per PC und Handy beim Konto online anzumelden.“

Frau L. teilt uns am 17. September 2022 Folgendes mit: „Ich war in vier Haspa-Filialen und habe versucht Überweisungsvordrucke zu erhalten; in jeder Filiale wurde ich an die Haspa-Telefon-Hotline verwiesen. Eine Mitarbeiterin in der fünften Filiale hat mich an meine Hauptfiliale verwiesen, dort bekam ich zwei Überweisungsvordrucke mit den Worten, ich sollte danach die Telefon-Hotline anrufen, es gibt nämlich zu wenige Mitarbeiter. (...) Meine Mutter, 94 Jahre alt, bekommt aber weiterhin Überweisungsaufträge. Als ich dieses vorbrachte, wurde ich von den Angestellten nur belächelt, bekam aber keine Antwort.“

Frau G. sendet uns am 17. September 2022 diese Nachricht (Auszug): „Dem Bericht im Hamburger Abendblatt über Probleme der Haspa-Kunden, in Filialen Überweisungsträger zu erhalten, möchte ich gern noch etwas hinzufügen. Dass dies für die Kunden ‚jederzeit‘ möglich ist, wie die Haspa in ihrer Antwort an die Verbraucherzentrale behauptet hat, stimmt keinesfalls. Es ist nur für eine bestimmte Kundengruppe möglich (...). Nachdem ich in einer Filiale mit meinem Wunsch nach Überweisungsträgern zuerst ebenfalls mit Verweis auf die Telefonhotline abgewiesen wurde, die Formulare dann aber doch plötzlich sofort vor Ort erhalten konnte, habe ich nochmal mit meiner zuständigen Filiale telefoniert und dies war sehr aufschlussreich. Da ich vor Ort zuerst nur meine EC-Karte für ein Gemeinschaftskonto vorgezeigt hatte, war ich demnach nicht für den Erhalt der Überweisungsträger berechtigt. Ich hatte allerdings auch mein Sparbuch dabei, um Zinsen nachtragen zu lassen. Nachdem die Mitarbeiterin dies eingegeben hatte, plopte offenbar ein anderer Kundenstatus auf und problemlos erhielt ich die gewünschten Überweisungsträger. Die Mitarbeiterin riet mir, ich solle von meiner zuständigen Filiale die Daten mal ‚zusammenführen‘ lassen, da es mir allein mit der EC-Karte ‚sonst immer wieder so in den Filialen passieren könne‘. (...) Bei dem nachfolgenden Telefonat mit meiner Filiale wurde mir dann erklärt, das Gemeinschaftskonto sowie das Sparbuch meiner Mutter, das ich ebenfalls dabei hatte, liefen als so schön genannte ‚Privat-Direkt-Kunden‘, diese würden ausschließlich telefonisch betreut. Auf Basis einer Computeranalyse hätte sich jeweils herausgestellt, dass diese Kunden über längere Zeit keinen Beratungsbedarf in Filialen in Anspruch nehmen würden. Sie wurden per Algorithmus ‚ausgeschlüsselt‘. (...) Man dürfe dies jedoch nicht als Sortierung in gute oder schlechte Kunden verstehen. Es würde ja den Bedürfnissen der Kunden sogar entgegenkommen, diese Art bzw. Gruppe von Kunden – so habe sich ja per Analyse und Auswertung herausgestellt – wüssten schließlich gar keine Beratung. Und die Telefonberatung stünde ja sogar am Sonnabend und stets bis 20 Uhr zur Verfügung. (...).“

Frau B. schreibt uns am 29. Juli 2022: „*Ich bin Kundin bei der Haspa Hamburg. Wie viele andere Menschen nutzte ich das Onlinebanking-Angebot am Mobiltelefon und Computer. Als ich Betrugsemails mit gefälschtem Haspa-Absender bekam, entschied ich die App zu löschen und Überweisungen per Papier in der Filiale zu tätigen. Nun erfuhr ich, dass es keine Überweisungsträger auf Papier mehr gibt, die ich benutzen kann. Ich soll Telefon- oder Onlinebanking nutzen. Ich habe kein Vertrauen mehr in diese Technologien, auch weil immer mehr Menschen über Phishing und falsche Bankmitarbeiter betrogen werden (...)*“.

Frau W. informiert uns am 22. Mai 2022: „*Die Haspa hat mich ohne meine Zustimmung aus der Filialbetreuung in den telefonischen Dienst ‚Haspa privat.direkt‘ übernommen. Ich habe davon erst erfahren, als ich mir in meiner Filiale neue Überweisungsformulare holen wollte. Auf Rückfrage (durch mehrere Instanzen) habe ich erfahren, dass dieser Schritt nicht rückgängig gemacht werden kann. Die Auswahl erfolgte nach einer telefonischen Auskunft auf Grundlage der Anzahl der Beratungen. Das heißt: Kunden, die wie ich eher den Service nutzen und keine Beratung zur Geldanlage benötigen, wurden bevorzugt aus der Filialbetreuung rausgenommen. Als ich angedeutet habe, dass ich die Rechtmäßigkeit dieses Ausschlusses von der Filialbetreuung überprüfen würde, hat man mir angeboten, mir Überweisungsformulare zu schicken. Ich habe das Angebot angenommen. Trotz dieses Entgegenkommens halte ich den Vorgang für fragwürdig und bitte Sie die Rechtmäßigkeit zu überprüfen.*“

Frau S. schickst uns am 4. Mai 2022 die folgende Nachricht: „*Seit diesem Jahr gibt es bei der Hamburger Sparkasse keine vorgedruckten Überweisungs-Zahlscheine mehr. Ich finde es empörend, dass man gezwungen wird, Überweisungen nur noch telefonisch oder online zu tätigen. Nach 53 Jahren Kundenzugehörigkeit bei der Haspa werde ich gezwungen umständlich und mit Hörfehler sowie lange Wartezeiten eingeschlossen, telefonisch alle Angaben der Überweisung (ohne Durchschlagsnachweis) zu erledigen.*“

---

## **Bei Haspa beschweren**

Sollten Sie in Ihrer Hamburger Sparkassen-Filiale auch keine Überweisungsvordrucke mehr erhalten, berufen Sie sich gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Haspa auf die an uns übermittelte Aussage, dass Kundinnen und Kunden auch weiterhin jederzeit belegte Überweisungsvordrucke erhielten. Kommen Sie damit dennoch nicht zum Erfolg, beschweren Sie sich beim Kundenservice der Hamburger Sparkasse. Dafür haben wir folgenden Textbaustein für Sie entworfen:

„*Sehr geehrte Damen und Herren,  
am [Datum einsetzen] habe ich in der Haspa-Filiale [Anschrift einsetzen] auch auf Nachfrage bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Filiale keine Überweisungsvordrucke erhalten. Dabei versicherte die Hamburger Sparkasse in einer Mail vom 17. August 2022 gegenüber der Verbraucherzentrale Hamburg, dass Kundinnen*

*und Kunden auch weiterhin jederzeit belegte Überweisungsvordrucke in der Filiale erhalten.*

*Ich fordere Sie daher auf, in der Filiale [Anschrift einsetzen] Überweisungsvordrucke in ausreichender Zahl für Kundinnen und Kunden zur Verfügung zu stellen.“*

Wenn Sie keine Rückmeldung erhalten oder man Ihnen nicht entgegenkommt, versuchen Sie es doch mal über das Kontaktformular, mit dem Sie direktes Feedback an den Vorstand der Haspa weitergeben können. Eine Verbraucherin hatte auf diese Wege wohl Erfolg.

---

## **Musterbrief**

Sie hätten gerne eine fertige Briefvorlage für Ihre Beschwerde? Dann können Sie sich das Dokument hier herunterladen.

[Zum Musterbrief](#)

---

## **Und plötzlich Telefon-Banking**

Ein weiterer Verbraucher beschwerte sich bei uns, weil die Haspa ihn ohne seine Zustimmung aus der Filialbetreuung ausgeschlossen und in den telefonischen Dienst überführt habe. Nach Aussage des Verbrauchers hätte er erst bei dem Versuch, neue Überweisungsvordrucke aus seiner Filiale zu erhalten, von dem Wechsel erfahren. Ihm sei mitgeteilt worden, dass weder ein Widerspruch noch ein Wechsel zurück in die Filialbetreuung möglich ist. Betroffene sollten sich auch in diesem Fall an den Kundenservice der Haspa wenden.

## **DANKE FÜR IHREN HINWEIS!**

Keine Überweisungsvordrucke, kaum noch Filialen, schlechte Beratung – wenn Sie Ärger mit Ihrer Bank oder Sparkasse haben, informieren Sie uns. Nutzen Sie dafür einfach unser [Missstand-melden-Formular](#).

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/finanzen/keine-ueberweisungsvordrucke-haspa-filiale>