Verbraucherzentrale Hamburg

Karte gestohlen oder verloren – das ist zu tun

Wird Ihnen Ihre Karte gestohlen, kommt es auf jede Minute an. Sie sollten Ihre Karte umgehend beim Kreditinstitut sperren lassen und anschließend den Verlust zügig der Polizei melden. So gehen Sie am besten vor.



© mrganso - Pixabay.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Wird die Karte gestohlen oder geht sie verloren, sollten Verbraucherinnen und Verbraucher schnell handeln.
2. Ein Anruf beim zentralen Sperr-Notruf 116 116 unterbindet den Einsatz der Karte in Verbindung mit der Geheimzahl.

3. Die Polizei nimmt die KUNO-Sperrung vor und informiert die zentrale Meldestelle des Handels, sodass auch elektronische Lastschriftverfahren mit Unterschrift ausgeschlossen sind.

Stand: 12.08.2026

Wird eine Karte, sei es Girocard (auch ec-Karte genannt), Kreditkarte oder Debitkarte gestohlen oder geht sie verloren, sollten Sie Ihre Karte umgehend beim Kreditinstitut sperren lassen und anschließend den Verlust zügig der Polizei melden. Immer wieder wenden sich Ratsuchende an unsere Schuldnerberatung, denen Abbuchungen von unbefugten Dritten nicht erstattet wurden, weil sie in der Situation falsch oder nicht schnell genug gehandelt haben.

In 90 Minuten 2.000 Euro eingebüßt

So erging es auch einer älteren Dame, die sich nach dem Diebstahl ihrer Girocard zur nächsten Polizeistation begeben hatte, um Anzeige zu erstatten. Ihre Hausbank, die erst ab Mitteilung des Diebstahls für den finanziellen Schaden haftet, hatte die Rentnerin in der Aufregung nicht angerufen. Mit Wartezeit und Verfassen des Polizei-Protokolls vergingen auf dem Revier bis zur endgültigen Sperrung der Karte fast 90 Minuten, in denen das Konto der Bestohlenen durch missbräuchliche Kartenverwendung mit 2.000 Euro belastet wurde.

Ein Anruf bei der kontoführenden Bank oder dem zentralen Sperr-Notruf 116 116 hätte zumindest den Einsatz der Girocard in Verbindung mit der Geheimzahl direkt unterbunden. Das Konto wäre für das Abheben von Bargeld am Automaten und Kartenzahlungen mit PIN-Eingabe gesperrt gewesen.

Geld wird auch ohne PIN abgehoben

Ohne PIN sind nach landläufiger Meinung ohnehin keine Abhebungen an Geldautomaten möglich. Doch die Erfahrungen der Ratsuchenden sprechen eine andere Sprache – nach Verlust der Girocard erfolgen Abbuchungen, obgleich die PIN nirgends vermerkt war. Vor Gerichten kommen Verbraucherinnen und Verbraucher mit diesem

Einwand jedoch sehr häufig nicht durch, denn die Gerichte urteilen, dass Abbuchungen vermutlich auf einen schludrigen Umgang mit der PIN zurückzuführen seien.

Früher hafteten Kundinnen und Kunden verschuldensunabhängig bei jedem Haftungsfall mit 150 Euro. Seit dem 13. Januar 2018 sind es nur noch 50 Euro. Ausnahme: Trifft mindestens der Vorwurf der groben Fahrlässigkeit zu, dann haftet der Betroffene weiter voll. Dies aber nur dann, wenn der Zahlungsdienstleister ein bestimmtes Sicherheitsniveau erfüllt. Dafür müssen mindestens zwei verschiedene Sicherheitsmerkmale überprüft werden. Entweder findet neben der Eingabe der PIN noch ein persönlicher Kontakt statt, bei dem beispielsweise eine Ausweiskontrolle erfolgen könnte, oder die Identität des Nutzers bzw. die berechtigte Verwendung des Zahlungsinstruments muss in einem besonderen Verfahren stattfinden. So müssen beim Online-Banking weitere Merkmale angegeben werden wie etwas PIN/ TAN, Kreditkarte oder Fingerabdruck.

Schnell Kreditinstitut und Polizei informieren

Doch diese Verbesserung ändert nichts daran, dass die ersten Minuten nach dem Verlust einer Karte entscheidend sind. Nur wer Bank und Polizei sofort informiert, kann unbefugte Abbuchungen und im schlimmsten Fall einen Berg Schulden vermeiden.

Gut zu wissen: Die Sperrung der Karte durch das Kreditinstitut verhindert das Bezahlen mittels Eingabe einer PIN. Die Polizeibehörde nimmt die sogenannte KUNO-Sperrung vor und informiert die zentrale Meldestelle des Handels, sodass elektronische Lastschriftverfahren mit Unterschrift ausgeschlossen sind.

UNSER RAT

Prüfen Sie Ihre Kontobewegungen in der Zeit nach dem Girocard-Verlust regelmäßig, denn nicht alle Händler sind in das KUNO-Meldesystem eingebunden. Wird Geld abgebucht, können Sie die Lastschriften problemlos binnen sechs Wochen widerrufen.

Mehr über den Sperr-Notruf

Deutschland hat im Jahr 2005 als erstes EU-Land mit der bundesweiten Notrufnummer 116 116 zum Sperren abhandengekommener elektronischer Berechtigungen, also beispielsweise für Giro- und Kreditkarten, Mobilfunkkarten, digitale Signaturen, Mitarbeiterausweise und diverse Kundenkarten eingeführt.

Die Sperr-Notruf GmbH nimmt Sperrungswünsche entgegen und vermittelt an die zuständigen Stellen weiter – vorausgesetzt, der Kartenherausgeber hat mit dem Unternehmen einen Vertrag geschlossen. Nach einer Sperrmeldung ermittelt die Zentrale den zuständigen Kartenherausgeber und Sie werden nacheinander mit deren Sperrdiensten verbunden. Hierfür müssen Sie sich jeweils legitimieren, damit ein Missbrauch ausgeschlossen ist.

Die Sperrvermittlung ist rund um die Uhr direkt erreichbar, eine gesonderte Registrierung ist nicht erforderlich und der Anruf bleibt aus dem Inland entgeltfrei. Die Vermittlungskosten tragen die beteiligten Unternehmen.

Die Notrufnummer bedeutet für Sie einen schnelleren und besseren Schutz bei Diebstahl und Verlust von Bankkarten, Handys und anderen elektronischen Berechtigungen.

Inzwischen gibt es die 116 116 auch als Sperr-App für iOS oder Android. Hierüber können Sie die Karten entweder direkt sperren lassen, sofern Ihr Kreditinstitut an der Sperr-Hotline teilnimmt, oder aber Sie haben dort zumindest die Kartendaten hinterlegt, die Sie für die telefonische Sperre brauchen.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/finanzen/konto-karte/karte-gestohlen-verloren-das-ist-zu-tun