

## 14/2017

### Filialsterben bei Banken: Senioren brauchen Alternativen

Das Filialsterben bei den Banken geht unvermindert weiter. Aktuelle Berechnungen der Bundesbank zur Folge sank die Gesamtzahl der Kreditinstitute in Deutschland um 72 auf 1 888 Institute. Dies entspricht einem Rückgang von 3,7 Prozent im Jahr 2016 gegenüber 1,5 Prozent im Jahr 2015. Einhergehend damit ist in nahezu allen Sektoren des Kreditgewerbes auch die Zahl der Filialen gesunken. Der größte Rückgang war erneut im Sparkassenbereich auf 10 939 Filialen zu verzeichnen. „Für die Ältere Generation ist das ein Problem“, kritisiert der Vorsitzende der dbb bundesseniorenvertretung Wolfgang Speck. - „Mit dem Verschwinden der Filialen sinkt ihre Lebensqualität. Es entstehen weite Wege, der schnelle Gang zur Bank um die Ecke wird bald Vergangenheit sein“, so Speck weiter. Zwar könne man mittlerweile auch in Supermärkten bei größeren Einkäufen (25,00 €) mit Kartenzahlung mehr Geld (200,00 €) an der Kasse abheben.

Klassische Bankgeschäfte wie Überweisungen abwickeln könne man dort aber nicht. „Der Trend zum Online-Konto stößt besonders in der Altersgruppe 65plus nicht unbedingt auf Gegenliebe. Je älter die Kunden sind, desto weniger sind sie mit Computern und Smartphones vertraut. Ebenso sinkt mit zunehmendem Alter das Vertrauen in die Sicherheit des Online-Bankings, von den technischen Hürden und den Unsicherheiten in der Bedienung ganz zu schweigen.“ Was bleibe, seien die Geld- und Serviceautomaten der Banken. Aber auch hier gebe es Berührungspunkte: „Besonders Beihilfeberechtigte, die viele Überweisungen zu tätigen haben und ihr Konto regelmäßig auf Erstattungen hin kontrollieren müssen, sind auf die Filiale oder zumindest auf einen gut erreichbaren, einfach zu bedienenden Geldautomaten angewiesen“. Aber auch hier hätten viele Ältere Angst, Fehler zu machen, die, einmal passiert, ohne Filialmitarbeiter nur schwer wieder zu beheben seien. - Dass es auch anders gehe, zeige ein Beispiel der Volksbank Rhein-Werra, die „Automatenkurse“ für Seniorengruppen anbiete: Am Abend nach der Schalterzeit erklären geschulte Bankangestellte ihren älteren Kunden den sicheren Umgang mit dem Geld- und Serviceautomaten und bemühen sich, Berührungspunkte abzubauen. „Das Beispiel sollte Schule machen. Banken sind als Dienstleister auch ihren älteren Kunden verpflichtet und müssen ihnen die Alternativen zur Filiale erklären, wenn sie flächendeckend Zweigstellen schließen“, fordert Speck.

### BRH: Hausnotrufdienste haften bei groben Fehlern

Dem Seniorenverband BRH werden immer wieder Fälle vorgetragen, dass Notrufdienste ihren Aufgaben nicht oder viel zu spät nachkommen. Dabei verlassen sich die älteren Menschen, die mobileingeschränkt sind, aber weiterhin zu Hause leben wollen. Der Bundesgerichtshof (Az III ZR 92/6) erleichtert nun die Beweisführung für geschädigte Nutzer eines Hausnotrufsystems bei groben Fehlern durch den Anbieter. Der Hausnotrufanbieter ist vertraglich verpflichtet, bei einem Notrufsignal unverzüglich eine angemessene Hilfeleistung zu vermitteln. Der Bundesgerichtshof (BGH) entschied nun über einen Fall, in dem ein 78-jähriger, schwer kranker Mann, der alleine in einer Wohnung lebte, ein Notfallsignal an den Hausnotrufanbieter sendete. Er konnte jedoch nicht mehr sprechen, sondern sich nur noch durch Stöhnen bemerkbar machen. Obwohl dem Anbieter des Hausnotrufs das Schlaganfallrisiko bekannt war, schickte er in dem medizinischen Notfall kein medizinisch geschultes Personal, sondern lediglich Mitarbeiter eines Sicherheitsdienstes, die nur in erster Hilfe geschult waren. Der Betroffene muss nach dem Urteil nun nicht mehr beweisen, dass schwere gesundheitlichen Folgen durch diesen Fehler entstanden sind, sondern der Hausnotrufanbieter muss im weiteren Verfahrensverlauf beweisen, dass die Pflichtverletzung nicht ursächlich für die Erkrankung des Mannes war.

### Risiken von gefälschten Medikamenten

Weltweit ist jedes zweite im Internet angebotene Arzneimittel eine Fälschung. Das kann für den, der die Tabletten einnimmt, fatale Folgen haben. Sie nannten sich selbst "Pillendienst" und machten mit gefälschten Arzneimitteln in kürzester Zeit einen Umsatz von mehr als 20 Millionen Euro. In rund 1000 Internetshops bot das Konglomerat aus Strohmännern und Tarnfirmen Potenzmittel und Schlankmacher an. Nach jahrelangen Verhandlungen fand nun eines der bislang größten Strafverfahren gegen eine Medikamentenfälscher-Bande vor dem Landgericht Potsdam ein Ende. Die Täter wurden zu Haftstrafen von bis zu fünf Jahren verurteilt. Die Arzneimittelkriminalität nimmt weltweit zunehmend größere Ausmaße an: Jedes zweite im Internet angebotene Medikament ist heute eine Fälschung. Die Gründe für den wachsenden Markt der Medikamentenfälschung liegen auf der Hand: "Die Anreize für Kriminelle sind größer als bei Drogen. Das Entdeckungsrisiko ist relativ gering, und die Gewinnspannen sind sehr hoch." Zudem könnten Wirkstoffe, Pillenpresse und Verpackungsmaschinen dem Experten zufolge "ohne Probleme und Angst vor Verfolgung" beschafft werden.