

90318 Nürnberg

GOGREEN. Klimaneutraler Versand
mit der Deutschen Post.



Deutsche Post
FR 01.10.25 6,65

1D 2000 06E3
00 0852 0D65

Einschreiben mit Rückschein

Herrn
Stephan Epp
Viktoriastr. 10
33602 Bielefeld

Deutsche Post



☐ EINSCHREIBEN
EINWURF

☒ EINSCHREIBEN
(Recommandé)

☐ EIGENHÄNDIG
(À remettre en
main propre)

☐ INT. NACHNAHME
(Remboursement)

☒ RÜCKSCHEIN
(Avis de réception)

enve 912-671-000

R

RH48 231 725 2DE



Deutsche Post DHL

Benachrichtigungslabel



2750482317252455

Filiale

765
Gieselmann
August-Bebel-Str. 26
33602 Bielefeld Innenstadt

Brief
Einschreiben

RH482317252DE

R 02.10.2025 11:42h
33.117.33602-07.BF
Einschreiben

10

Die Mahnung der Deutschen Bahn GmbH haben Sie unserer Auffassung nicht erhalten, weil Ihr Konto kurzzeitig belastet wurde und anschließend eine Rückgabe erfolgte, sondern, weil die eingezogene Lastschrift mangels Deckung nicht ausgeführt werden konnte. Ein widersprüchliches Verfahren oder Verstöße stellen wir nicht fest.

Bitte sorgen Sie bei anstehenden Lastschriften eigenverantwortlich und rechtzeitig für ausreichend Deckung auf Ihrem Konto.

Ihr Schreiben vom 16.08.2025

Sie beschwerten sich über eine in Ihren Augen zu spät verbuchte Gutschrift in Höhe von 13,99 EUR, durch den Händler Amazon. Es lag kein Fehler vor. Zu diesem Sachverhalt haben wir bereits am 16.09.2025 unsere Stellungnahme an die BaFin gesendet. Darüber hinaus werden wir uns nicht äußern.

Ihr Schreiben vom 28.08.2025

Sie geben an, dass die Consorsbank wiederholt Gutschriften bewusst verzögert. Am 26.08.2025, um 11:15:35 Uhr soll vom Jobcenter Arbeitsplus Bielefeld eine Überweisung in Höhe von 100,00 EUR angewiesen worden sein. Der Betrag sei nach zwei Werktagen immer noch nicht auf Ihrem Konto bei der Consorsbank eingegangen. Sie teilen mit, dass eine bewusste Verzögerung durch die Bank gegen die Bestimmungen des Zahlungsdienstleistungsgesetzes (ZAG), die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gegen die Sorgfaltspflicht eines Zahlungsdienstleisters verstößt. Sie bitten die BaFin um aufsichtsrechtliche Maßnahmen gegen die Consorsbank.

Den Vorwurf, dass die Consorsbank Gutschriften bewusst verzögert, weisen wir klar zurück. Das ist nicht der Fall. Sobald Zahlungsläufe bei uns eingehen, werden diese sofort verbucht. Sie haben ein Schreiben vom Jobcenter Arbeitsplus Bielefeld, vom 27.08.2025, beigelegt. In diesem steht geschrieben, dass eine vorzeitige Auszahlung am 26.08.2025, 11:15:35 Uhr angewiesen wurde. Beachten Sie bitte, dass dies weder eine Auskunft darüber ist, wann eine Überweisung bei der ausführenden Bank autorisiert wurde noch ist es eine Bestätigung darüber, wann die abgebende Bank eine Transaktion ausgeführt hat.

Wenn Sie die Vermutung haben, was offensichtlich der Fall ist, dass die Zahlung verzögert war, wenden Sie sich bitte an das Jobcenter Arbeitsplus Bielefeld. Das Jobcenter kann eine Recherche bei deren Auftraggeberbank anstoßen. Damit kann der Verlauf der Zahlung nachvollzogen werden. Wir, als Empfängerbank, sind hierfür der falsche Ansprechpartner. Ein Fehler der Consorsbank liegt nicht vor. Rechtlich verantwortlich ist die Auftraggeberbank.

Ihr Schreiben vom 09.09.2025

In diesem Schreiben reklamieren Sie, dass Sie am 07.09.2025 über das Online-Banking der Consorsbank eine Überweisung in Höhe von 10,00 EUR an „DSC Arminia Bielefeld (Ticketportal)“ veranlasst haben. Noch am 09.09.2025 sei Ihnen diese als „vorgemerkt“ angezeigt worden und wurde nicht ausgeführt. Sie teilen mit, dass hier ein Verstoß gegen gesetzliche Ausführungsfristen vorliegt. Weiterhin geben Sie an, dass vom betroffenen Girokonto mehrfach Beträge gegen Ihren ausdrücklichen Willen eingezogen wurden. Als Nachweise haben Sie eine Beschwerde bei der Bundesnetzagentur gegen die Deutsche Telekom AG und eine Strafanzeige beigelegt.

Sie fordern eine umgehende Ausführung der Überweisung, eine Aufklärung der technischen Ursachen und Maßnahmen zur Vermeidung künftiger Verzögerungen, eine Prüfung bankinterner Prozesse und einen Schutz vor unberechtigten Abbuchungen. Von der BaFin haben wir im Anhang der Reklamation auch zwei Screenshots erhalten. Diese zeigen einen Umsatz in Höhe von 10,00 EUR, zugunsten „LMS-SPORT GMBH“.

Wir können weder eine Erfassung inkl. Bestätigung einer Überweisung in Höhe von 10,00 EUR an „DSC Arminia Bielefeld (Ticketportal)“ feststellen noch passt der angehängte Screenshot zum von Ihnen genannten Empfänger der Überweisung. Da der Auftrag nicht vorliegt, wurde auch keine Transaktion ausgeführt. Möchten Sie den Betrag an DSC Arminia Bielefeld (Ticketportal) überweisen, erfassen Sie bitte einen entsprechenden Auftrag.

Am 09.09.2025 haben wir einen Umsatz mit der Visa Card über Ihr Girokonto abgebucht. Es handelt sich um 10,00 EUR, mit dem Empfänger „LMS-Sport GmbH lms-sport.de“.

Bei den von Ihnen genannten Belastungen der Telekom handelt es sich um Zahlungen mit der Visa Card. Sie können, falls diese unberechtigt sind, unser Reklamationsformular ausfüllen und einreichen. Sie finden dieses auf unserer Website www.consorsbank.de, im Bereich „Hilfe & Kontakt“, „Online Services & Formulare“ und „Girokonto & Karten“. Bitte kontaktieren Sie außerdem den Händler, der die Buchungen veranlasst hat.

Ihr Schreiben vom 16.09.2025

Sie haben am 14.09.2025, um 11:59:05 Uhr, über die App der Deutschen Bahn ein Fahrradticket in Höhe von 3,50 EUR bestellt. Das Ticket wurde erstellt und noch am gleichen Tag genutzt. Sie beschwerten sich darüber, dass bis zum 16.09.2025 der Betrag bei der Consorsbank weder in den Vormerkungen als gebuchter Umsatz angezeigt wurde noch im Konto sichtbar war.

Sie werfen uns auch hier einen Verstoß vor. Sie fordern eine umgehende Aufklärung über den Verbleib der Lastschrift, eine sofortige technische Überprüfung und Behebung systematischer Probleme bei der Zahlungsverarbeitung, eine verbindliche Zusage für die ordnungsgemäße und zeitnahe Anzeige aller Kontobewegungen, präventive Maßnahmen zur Vermeidung weiterer Verzögerungen.

Auch diesen Fall haben wir geprüft. Der Händler ist dafür verantwortlich eine Lastschrift einzureichen. Die betroffene SEPA-Lastschriftdatei ist am 16.09.2025, gegen 12:21 Uhr, in unserem System eingegangen. Eine Erstellung als Vorweg-Umsatz, zur Anzeige, erfolgte am 16.09.2025, gegen 12:28 Uhr. Die Lastschrift wurde am 17.09.2025 durch das Ziel- und Valutadatum 17.09.2025 als echter Umsatz buchungsrelevant. An diesem Tag fand der eigentliche Umsatz auf Ihrem Girokonto statt.

Wie in allen bisher vorliegenden Reklamationen lag oder liegt auch hier kein Fehler der Consorsbank vor.

Ihr Schreiben und unsere Stellungnahme haben wir unserer Geschäftsleitung zur Kenntnis weitergeleitet.

Freundliche Grüße

Beschwerdemanagement



Birgit Jacobsen
Leiterin Beschwerdemanagement



Andreas Thaler
Beschwerdemanager