

Stephan Epp, Vitkoriastraße 10, 33602 Bielefeld

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Bielefeld, den 16. August 2025

Betreff: Beschwerde gegen die Consorsbank BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland wegen Verstößen gegen aufsichtsrechtliche Bestimmungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit reiche ich Beschwerde gegen die Consorsbank BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland ein und bitte um Prüfung der nachfolgend geschilderten Verstöße gegen aufsichtsrechtliche Bestimmungen.

Angaben zum Beschwerdeführer

Name: Stephan Epp
Adresse: Vitkoriastraße 10, 33602 Bielefeld
Girokonto-Nr.: 270448588

Angaben zum Institut

Institut: Consorsbank BNP Paribas S.A.
Adresse: Bahnhofstraße 55, 90402 Nürnberg
BLZ: 76030080

Sachverhalt und Beschwerdegründe

1. Rechtswidrige Verzögerung bei der Gutschriftsbearbeitung und unvollständige Auskunftserteilung

a) Rechtswidrige Verzögerung bei der Gutschriftsbearbeitung

- Amazon veranlasste am Freitag, den 15.08.2025, eine Rückerstattung auf die Visa-Karte 5028 i.H.v. 13.99 EUR gut.
- Herr Thomas Hofmann von der Consorsbank bestätigte im Telefonat, dass diese Gutschrift bereits am Freitag, den 15.08.2025 um 20:16 Uhr bei der Consorsbank eingegangen ist.
- Trotzdem wurde der Betrag erst am folgenden Montag auf meinem Konto gutgeschrieben.
- In den ersten fünf Minuten des Gesprächs wurde *keine* ordnungsgemäße Identitätsprüfung durchgeführt.

b) Unvollständige Auskunftserteilung

- Auf meine Frage nach den Cut-off-Zeiten für Gutschriften konnte Herr Hoffmann keine Antwort geben.
- Er gab an, auch niemanden zu kennen, der während des Gesprächs helfen könnte.
- Als Kunde habe ich Anspruch auf vollständige und korrekte Informationen über wesentliche Geschäftsprozesse.

2. Auswirkungen auf den Beschwerdeführer

- Als Bürgergeld-Empfänger erhalte ich monatlich 563,00 EUR und bin damit auf pünktliche Gutschriften angewiesen.
- Mit dieser Verzögerung standen mir für das Wochenende am Samstag, den 17.08.2025 und Sonntag, den 18.08.2025, *keine* finanziellen Mittel mehr zur Verfügung.

Rechtliche Bewertung:

Dies verstößt gegen die EU-Zahlungsdienstrichtlinie (PSD2), umgesetzt im deutschen Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), sowie § 675s BGB (Ausführungsfrist für Zahlungsvorgänge). Die Consorsbank verzeichnete die Gutschrift bereits am Freitag, verzögerte aber ohne sachlichen Grund die Gutschrift bis Montag.

Beantragte Maßnahmen

1. Überprüfung der Geschäftspraktiken der Consorsbank bezüglich:

- Bearbeitungszeiten für elektronische Gutschriften
- Qualität der Kundenberatung

2. Anweisung an die Bank zur:

- Beschleunigung der Gutschriftsbearbeitung entsprechend gesetzlicher Vorgaben
- Verbesserung der Mitarbeiterschulungen

3. Aufklärung, ob die derzeitigen Geschäftspraktiken der Consorsbank den aufsichtsrechtlichen Anforderungen entsprechen.

Ich bitte um Prüfung des Sachverhalts und entsprechende aufsichtsrechtliche Maßnahmen.

Mit freundlichen Grüßen



Stephan Epp

Anlagen:

1. Bildschirmfoto der Transaktionen von Amazon vom 16.08.2025
2. Bildschirmfoto der Umsätze vom Girokonto 270448588 vom 16.08.2025