



Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport

Nds. Ministerium für Inneres und Sport, Postf. 2 21, 30002 Hannover

Vorsitzender der Kommission zu Fragen der Migration und Teilhabe
Herrn Ulrich Watermann
Niedersächsischer Landtag
Hannah-Arendt-Platz 1
30159 Hannover

Bearbeitet von:
Frau Kordt

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Mein Zeichen (Bei Antwort angeben)
63.91 – 12238-03-2864/2024

Durchwahl Nr. (0511) 120-
6125

Hannover
28.11.2024

Schriftliche Beantwortung der Fragen der Kommission zu Fragen der Migration und Teilhabe hinsichtlich des Sachstands zur Bezahlkarte durch die Landesregierung

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

die Kommission zu Fragen der Migration und Teilhabe hat in ihrer 10. Sitzung am 20. August 2024 eine mündliche Unterrichtung zum Sachstand hinsichtlich der Bezahlkarte in Bezug auf Niedersachsen durch die Landesregierung entgegengenommen.

In ihrer 11. Sitzung am 17. September 2024 hat die Kommission beschlossen, noch offene Fragen zu dieser Thematik an die Landtagsverwaltung zu übermitteln und die Landesregierung sodann um schriftliche Beantwortung der Fragen zu bitten.

Die Landesregierung beantwortet die gestellten Fragen wie folgt:

1. Wird das Land an der Bargeldobergrenze von 50 € pro Person festhalten?

„Der Deutsche Städtetag hält die Obergrenze von 50 € für zu starr. Auch das Land Bremen plant, den verfügbaren Barbetrag auf 120 € festzulegen. Auch Gerichte haben (in Eilverfahren) bereits entschieden, dass eine starre Bargeldobergrenze von 50 € nicht rechtmäßig ist.“

Antwort der Landesregierung:

In Niedersachsen werden grundsätzlich 50 Euro pro leistungsberechtigter Person als von der Bezahlkarte abhebbarer Bargeldbetrag zur Verfügung stehen. Dieser Betrag soll die notwendigen Ausgaben zur Bedarfsdeckung, welche nicht mit der Karte gezahlt werden können, abdecken. Um den gesetzlichen Anforderungen Genüge zu tun, entbehrt dies aber nicht der Notwendigkeit der gesetzlich vorgesehenen Ermessensentscheidung durch die Leistungsbehörde im jeweiligen Einzelfall (hierzu siehe unter 2.). Es handelt sich in Niedersachsen daher nicht um eine starre Bargeldobergrenze.

Informationen zum Datenschutz finden Sie auf www.mi.niedersachsen.de unter „Service“. Auf Wunsch senden wir Ihnen die Informationen zu.

Dienstgebäude/
Paketanschrift
Schiffgraben 12
30159 Hannover

Telefon
0511 120-0
Telefax
0511 120-6550

E-Mail
poststelle@mi.niedersachsen.de

Bankverbindung
IBAN: DE43 2505 0000 0106 0353 55
BIC: NOLA DE 2H



Bei den ersten Gerichtsentscheidungen zur Bezahlkarte in den Ländern, in denen eine Bezahlkartenlösung bereits eingeführt ist, handelt sich um erst- und letztinstanzliche Beschlüsse von Sozialgerichten in Eilverfahren (einstweiliger Rechtsschutz), die nur die am Verfahren beteiligten Parteien vorläufig binden und die sich an den konkreten Umständen des jeweiligen Einzelfalls orientieren.

Das Landessozialgericht Hamburg hat hierzu beispielsweise aktuell mit Beschluss vom 17. September 2024 (Az: L 4 AY 11/24 B ER) die einstweilige Anordnung der Vorinstanz, des Sozialgerichts Hamburg aus Juli 2024 (Az: S 7 AY 410/24 ER), aufgehoben, mit der die Leistungsbehörde in Hamburg in dem konkreten Fall verpflichtet wurde, vorläufig Mehrbedarfe einer Schwangeren und eines Kleinkindes als Barbetrag zur Verfügung zu stellen. Das Landessozialgericht hat in Bezug auf den Mehrbedarf des Kleinkindes keinen ausreichenden Grund für eine entsprechende Anordnung gesehen. Die Bedarfserhöhung wegen Schwangerschaft hatte sich durch Geburt des Kindes erledigt.

2. Nach welchen Kriterien wird von wem darüber entschieden, ob im Einzelfall ein Mehrbedarf an Bargeld besteht?

Antwort der Landesregierung:

Die Entscheidung, ob der abhebbare Bargeldbetrag für den betreffenden Leistungsberechtigten im jeweiligen Einzelfall zu erhöhen ist, trifft die Leistungsbehörde im Rahmen ihres gesetzlich vorgesehenen Ermessens.

Eine Erhöhung des abhebbaren Bargeldbetrages bzw. eine (Teil-)Ausgabe in Bargeld kann im Einzelfall angezeigt sein, wenn die „örtlichen Besonderheiten und unterschiedlichen Lebenslagen“ (BT-Drs. 20/11006, S. 101) dies zwingend erfordern. Hierbei sind die speziellen Bedürfnisse der Leistungsberechtigten zu berücksichtigen, die ausnahmsweise nachweislich nur durch Barzahlung gedeckt werden können.

Besonderheiten gelten auch für Mehr-/Sonderbedarfe nach dem Asylbewerberleistungsgesetz. Dies betrifft beispielsweise die Bedarfe für Bildung und Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben in der Gemeinschaft bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen nach § 3 Absatz 4 AsylbLG, den Sofortzuschlag nach § 16 AsylbLG, die Aufwandsentschädigung nach § 5 AsylbLG und andere vergleichbare Leistungen.

3. Wie wird - insbesondere in Anbetracht des allgemeinen Personalmangels - gewährleistet, dass Anträge auf einen Mehrbedarf an Bargeld umgehend bearbeitet werden?

Antwort der Landesregierung:

Die Landesaufnahmebehörde und die kommunalen Leistungsbehörden stellen im Rahmen ihrer eigenen Organisationshoheit sicher, dass entsprechende Anträge in angemessener Zeit bearbeitet werden.

4. Wird eine Gebühr erhoben, wenn mit der Bezahlkarte Geld am Geldautomaten abgehoben wird?

„Für die Auszahlung staatlicher, existenzsichernder Leistungen Gebühren zu verlangen, ist rechtswidrig. Für die behördliche Bargeldauszahlung darf schließlich auch kein Entgelt verlangt werden. In Hamburg bspw. kostet jede Abbuchung mit der Bezahlkarte zwei Euro.“

Antwort der Landesregierung:

Ja. Entgelte für Geldabhebungen am Geldautomaten (nicht ATM-Entgelte dritter Automatenbetreiber) betragen für die Kartennutzer 0,65 Euro pro Abhebung unabhängig vom Abhebebetrag (siehe Antwort zu Frage 8).

Es kann zudem nicht ausgeschlossen werden, dass einzelne Banken/Geldautomatenaufsteller zusätzlich zu den 0,65 Euro eine bankspezifische Gebühr für die Abhebung am Geldautomaten verlangen. Ein entsprechender Hinweis wird dann am Automaten angezeigt.

5. Wird es möglich sein, mit der Bezahlkarte Geld in Supermärkten abzuheben?

„Dies ist bspw. bei Rewe ab einem Einkaufswert von 10 € gebührenfrei möglich.“

Antwort der Landesregierung:

Ja. Eine kostenlose Bargeldabhebung bis zum genannten Limit von 50 € wird in Niedersachsen über die Auszahlung im Einzelhandel ermöglicht. Um den notwendigen Lebensbedarf zu decken, werden die Leistungsberechtigten regelmäßig im Einzelhandel einkaufen. Die meisten Händler haben nur einen geringen Mindestumsatz, um Bargeldauszahlungen zu ermöglichen. So ist es zum Teil bereits ab 10 Euro möglich, Bargeld kostenfrei zu erhalten. Kartennutzer können derzeit bei verschiedenen Händlern in über 15.000 Geschäften deutschlandweit kostenlos Bargeld abheben. Hierzu zählen aktuell folgende Einzelhändler: ALDI, dm Drogerie, EDEKA, Famila, Globus, Markant, Müller Drogerie, Netto-Markendiscout und Rossmann. VISA arbeitet zudem daran, die Händler, bei denen eine kostenlose Bargeldabhebung möglich ist, auszuweiten.

6. Wird es möglich sein, mit der Bezahlkarte im Internet einzukaufen? Wenn nein, warum nicht?

„Bislang spricht das Innenministerium lediglich davon, dass es "eine Funktion für eingeschränkte SEPA-Überweisungen bzw. -Lastschriften oder eine funktional gleichwertige Lösung im Inland geben" werde, "um wiederkehrende Zahlungen an bestimmte [...] durch eine sogenannte Whitelist zugelassene IBANs" ermöglichen werden. Anderweitige online Einkäufe bzw. Zahlungen wären demnach ausgeschlossen und die Teilnahme am E-Commerce unmöglich.“

Antwort der Landesregierung:

Die Bezahlung von Waren und Dienstleistungen im Internet mittels Bezahlkarte wird dem Grunde nach innerhalb Deutschlands zugelassen. Der Ausschluss bestimmter Handelsbranchen mittels sog. Merchant Category Codes (MCC) wird sich grundsätzlich auf die Unterbindung der Online- oder Offline-Nutzung von Geldtransferleistungen und damit zusammenhängender Händlergruppen beschränken.

7. Sollen Einkäufe im Internet auf bestimmte Händler oder Produkte beschränkt werden bzw. gewisse Händler oder Produkte nicht mit der Bezahlkarte bezahlt werden können? Wenn ja, welche und warum?

Antwort der Landesregierung:

In Niedersachsen sollen lediglich Geldtransferleistungen und damit zusammenhängende Händlergruppen ausgeschlossen werden. Hierdurch soll ein Transfer der für die Sicherung des Lebensunterhalts in Deutschland gedachter Sozialleistungen ins Ausland verhindert werden. Ein Ausschluss weiterer Händlergruppen und Branchen ist aktuell nicht geplant. Soweit sich ein konkreter Anlass ergeben sollte, kommt eine zukünftige landesweite Sperrung von Händlern in Betracht, die besonders anfällig für den Missbrauch zur Verschleierung von Geldwäsche sind.

8. Werden die Gebühren, die den Betroffenen beim Einsatz der Bezahlkarte entstehen, erstattet?

„Konkret geht es hier bspw. um etwaige Gebühren für Bargeldabhebungen. In Hamburg bspw. kostet jede Abbuchung mit der Bezahlkarte zwei Euro. Sofern mit der Bezahlkarte Einkäufe per »E-Commerce« möglich sind, fallen dafür pro Transaktion Gebühren in Höhe von 10 bzw. 15 Cent an.“

Antwort der Landesregierung:

Nein. Wegen der vielfältigen Möglichkeiten einer kostenlosen Bargeldabhebung in Einzelhandelsgeschäften (siehe hierzu Antwort zur Frage 5) werden Abhebegebühren am Geldautomaten nicht durch

das Land bzw. die Leistungsbehörden übernommen. Die Leistungsberechtigten werden in einem Infoschreiben/Flyer über die bestehenden Möglichkeiten kostenloser Bargeldabhebungen sowie auf die kostenpflichtige Abhebung an Geldautomaten hingewiesen. Entscheidet sich der Leistungsrechtebewusste für eine kostenpflichtige Möglichkeit der Bargeldabhebung, hat er die entsprechenden Kosten selbst zu tragen.

Der Karteneinsatz für bargeldloses Bezahlen im Einzelhandel/Online ist für den Kartennutzer kostenfrei.

9. Nach welchen Kriterien werden die Whitelists "von Amts wegen" erstellt? Gibt es bereits (einen Entwurf für) eine Whitelist?

Antwort der Landesregierung:

Ein Entwurf für eine Whitelist liegt noch nicht vor. In Niedersachsen soll voraussichtlich ab Frühjahr 2025 die Möglichkeit zu eingeschränkten Überweisungen/Lastschriften über eine von der jeweiligen Leistungsbehörde geführte Whitelist geben. Hierbei wird über die Webanwendung zur Bezahlkarte eine Eingabemöglichkeit bestehen, über welche die Karteninhaber selbständig Überweisungen an dritte Zahlungsempfänger eingeben und den Workflow zur Freischaltung eines Zahlungsempfängers auf der Whitelist anstoßen können.

Zu den perspektivisch geplanten eingeschränkten Überweisungs- und Lastschriftfunktionalitäten befindet sich Niedersachsen aktuell zusammen mit den anderen Ländern des Arbeitskreises zur Bezahlkarte in einzelnen Punkten in der Prüfung zur rechtssicheren und tatsächlichen Umsetzung.

10. Müssen die Karteninhaber:innen in ihrem Antrag begründen, weshalb ein Überweisungsziel auf die "Whitelist" aufgenommen werden soll oder reicht es aus, dass die Freischaltung dem Zweck der Bezahlkarte nicht widerspricht?

„Ein Zwang zur Begründung birgt die Gefahr, dass die Karteninhaber:innen persönliche und teilweise sogar intime Details aus ihrem Privatbereich offen legen müssen.“

Antwort der Landesregierung:

Siehe Antwort zu Frage 9.

11. Sofern ein Überweisungsziel nicht auf der von Amts wegen erstellten "Whitelist" steht, muss die Aufnahme auf die Whitelist jeweils im Einzelfall beantragt werden: Nach welchen Kriterien wird vom wem darüber entschieden, ob ein Überweisungsziel auf die Whitelist aufgenommen bzw. freigeschaltet wird?

Antwort der Landesregierung:

Die jeweilige Leistungsbehörde wird über die Aufnahme eines Überweisungsziels auf die Whitelist entscheiden. Im Übrigen s. Antwort zur Frage 9.

12. Wie wird gewährleistet, dass Anträge auf Freischaltung von Überweisungszielen so zeitnah bearbeitet werden, dass es nicht zu Zahlungsverzügen kommt?

Antwort der Landesregierung:

Die Landesaufnahmebehörde und die kommunalen Leistungsbehörden stellen im Rahmen ihrer eigenen Organisationshoheit sicher, dass entsprechende Anträge in angemessener Zeit bearbeitet werden.

13. Werden Auslandsüberweisungen freigeschaltet, um Vertrauensanwält:innen im Herkunftsland - wie von den Ausländerbehörden gefordert - zu beauftragen und zu bezahlen?

Antwort der Landesregierung:

Nein. Der Einsatz der Karte im Ausland wird ebenso ausgeschlossen wie Überweisungen ins Ausland.

14. Wird es eine finanzielle und/oder personelle Unterstützung der Kommunen durch das Land geben?

„Insbesondere im Hinblick auf die Anträge auf einen Mehrbedarf an Bargeld und die Freischaltung von Überweisungszielen ist ein personeller Mehrbedarf in der Kommunen bei der Umsetzung der Bezahlkarte absehbar.“

Antwort der Landesregierung:

Das Land Niedersachsen übernimmt als Auftraggeber für die Vertragslaufzeit die durch den konkreten Leistungsabruf auf Grundlage der mit der Zuschlagserteilung zustande gekommenen Rahmenvereinbarung entstehenden Kosten. Obwohl eine Konnexitätsrelevanz nicht besteht, übernimmt das Land Niedersachsen hierbei auch die Kosten, die durch die Einführung der Bezahlkarte in den Kommunen entstehen. Hierzu gehören u.a. die Kosten für die Lieferung der Bezahlkarten und die Transaktionskosten je Aufladung einer Bezahlkarte. Ausgenommen von der Finanzierung durch das Land sind etwaige Personalkosten, die in den Kommunen durch die Einführung der Bezahlkarte anfallen. Ebenfalls ausgenommen sind Kosten für eine etwaig notwendige vorzeitige Aufhebung eines in den Kommunen abgeschlossenen Einzelvertrages mit einem Bezahlkartenanbieter.

Die Kommunen werden von den ersten Erfahrungen der Einführung der Bezahlkarte in der Landesaufnahmebehörde profitieren und im Prozess der Einführung seitens des Landes selbstverständlich unterstützt.

15. "Eine Sperrung der Bezahlkarte durch die Leistungsbehörde" soll "im rechtlich dafür zulässigen Bereich" möglich sein. Wer kann eine Sperrung der Bezahlkarte auf Basis welcher Rechtsgrundlage aus welchen Gründen verfügen?

Antwort der Landesregierung:

Die Leistungsbehörde kann die Bezahlkarte bei Verlust der Karte durch den Karteninhaber temporär sperren. Auch das Entsperren der Karte durch die Leistungsbehörde funktioniert in Echtzeit, sollte der Karteninhaber die Karte wiederfinden. Die Karte ist sofort wieder in Geschäften und an Geldautomaten einsetzbar. Sollte die Karte nicht wieder auffindbar sein, kann die Leistungsbehörde eine Ersatzkarte erstellen.

Darüber hinaus kann eine Karte per Klick im Webportal dauerhaft gekündigt werden, ohne eine Ersatzkarte auszustellen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Leistungsbezug des Kartennutzers nach § 1 Abs. 3 Asylbewerberleistungsgesetz mit seiner Ausreise endet und keine Sozialleistungen mehr auf die Karte aufgeladen werden sollen.

16. Wie wird sichergestellt, dass die Mitarbeitenden in den Sozialämtern keinen Einblick in die Zahlungsaktivitäten der Karteninhaber:innen erhalten?

Antwort der Landesregierung:

Aus datenschutzrechtlichen Gründen wird die Möglichkeit für die Leistungsbehörde, Einsicht in den Kontostand des Leistungsberechtigten zu nehmen, von vornherein deaktiviert.

17. Menschen, die bereits ein Konto besitzen und Verträge etwa für das Handy abgeschlossen haben, riskieren das Platzen von Lastschriften und zusätzliche Bank- und Mahngebühren. Wie wird gewährleistet, dass Geflüchtete, die bereits ein Bankkonto besitzen, solche Probleme vermeiden können?

Antwort der Landesregierung:

Der Dienstleister der Bezahlkartenanwendung wird zukünftig die eingeschränkte Möglichkeit von SEPA-Überweisungen und SEPA-Lastschriften zugunsten freigeschalteter Bankverbindungen ermöglichen, die eine Leistungsbehörde auf eine sogenannte Whitelist aufgenommen hat. Dies soll insbesondere auch den Bereich Kommunikationsdienstleistungen betreffen. Im Übrigen siehe Antwort zur Frage 9.

18. Erfolgt die Auszahlung von Sozialleistungen bei Personen, die arbeiten und aufstockende Leistungen erhalten, auf die Bezahlkarte oder das Girokonto?

Antwort der Landesregierung:

Adressaten der Bezahlkarte sollen in Niedersachsen solche Personen sein, die sich im Grundleistungsbezug nach § 3 AsylbLG befinden. Weitergehende Hinweise werden hierzu in einem zweiten Erlass des Nds. Ministeriums für Inneres und Sport an die kommunalen Leistungsbehörden enthalten sein, der die Einzelheiten der Einführung der Bezahlkarte in den niedersächsischen Kommunen regeln wird.

19. Menschen, die bereits ein Konto besitzen und Verträge etwa für das Handy abgeschlossen haben, riskieren das Platzen von Lastschriften und zusätzliche Bank- und Mahngebühren. Wie wird gewährleistet, dass Geflüchtete, die bereits ein Bankkonto besitzen, solche Probleme vermeiden können?

Antwort der Landesregierung:

Siehe Antwort zur Frage 17.

20. Was geschieht, wenn eine Person arbeitet, ihren Lebensunterhalt sichert und später wieder in den Leistungsbezug rutscht? Gibt es hier Übergangsfristen zur Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Übergangs (Kündigung von Konten, Einzugsermächtigungen, Daueraufträgen etc.)?

Antwort der Landesregierung:

Weitergehende Hinweise zu derartigen Detailfragen werden in dem genannten zweiten Erlass des Nds. Ministeriums für Inneres und Sport an die kommunalen Leistungsbehörden enthalten sein, der die Einzelheiten der Einführung der Bezahlkarte in den niedersächsischen Kommunen regeln wird.

21. Wird eine Rückgabe von fälschlicherweise gekaufter/mangelhafter Ware möglich sein?

„Die Arbeitsgruppe der Länder diskutierte schon im November 2023, dass die Rückgabe von gekaufter Ware nicht gegen Bargeld erfolgen dürfe. Dass eine Rückzahlung des Kaufbetrags aber jedenfalls an die Karte möglich sein muss, wurde vom Land Niedersachsen angemahnt.“

Antwort der Landesregierung:

Ja. Refunds zugunsten von Karten werden automatisiert ohne weitere manuelle Prozesse durchgeführt. Zu einem Refund kann es kommen, wenn ein Kartennutzer Ware, die er mit einer Karte bezahlt, wieder an den Händler zurückgibt. In diesem Fall bucht der Händler den Kaufbetrag direkt auf die

Karte zurück. Dazu erfasst er den Betrag, hält die Karte vor bzw. steckt die Karte in sein Kartenterminal, und bucht somit den ursprünglichen Betrag bzw. einen Teilbetrag wieder auf die Karte. Der Betrag steht dem Kartennutzer wieder zur Verfügung.

22. Wie will die niedersächsische Landesregierung eine breite Akzeptanz der Karte erreichen?

„Die Bezahlkarte ist keine Giro-Karte, sondern eine besondere Debit-Karte. Die Bezahlung mit der Karte verursacht für Einzelhändler und Dienstleister Kosten – deutlich mehr als die Zahlung mit einer Girokarte. Der Bundesverband der Verbraucherzentrale stellte fest: Bisher akzeptieren nur wenige Handelsketten die besondere Debit-Karte. Vielen, vor allem kleineren Geschäften wie Imbisse oder Bäckereien, ist die Akzeptanz der Bezahlkarte zu teuer.“

Antwort der Landesregierung:

Die Bezahlkarte ist eine guthabengeführte VISA Debitkarte, die nahezu überall akzeptiert wird (vgl. <https://www.visa.de/debit.html#3>). Darüber hinaus bieten die meisten Einzelhändler inzwischen bargeldlose Zahlungen von mehreren Kartenanbietern an. VISA befindet sich auf einem starken Wachstumskurs, so dass sich die Anzahl der Karten und Akzeptanzstellen in Deutschland seit Ende 2020 stark erhöht hat.

Teilweise besteht in kleineren Geschäften aktuell noch nicht die Möglichkeit, mit einer Debitkarte zu zahlen. Hier obliegt es jedoch den einzelnen Händlern, sich entsprechende Kartenlesegeräte zu beschaffen. Falls im Einzelfall in einem Geschäft VISA nicht akzeptiert werden sollte, hat der Leistungsberechtigte die Möglichkeit, seinen notwendigen Lebensbedarf in einem anderen Geschäft zu decken, das VISA akzeptiert. Eine ausreichende Bedarfsdeckung der Asylbegehrenden steht hierdurch nicht in Frage. In Niedersachsen wird auch der Online-Handel weitgehend zugelassen, sodass übers Internet Waren günstig beschafft werden können. Der Dienstleister arbeitet zudem bereits daran, die grundsätzliche Kartenakzeptanz in sozialen Einrichtungen wie z. B. Sozialkaufhäusern zu erhöhen.

23. Wie soll der (Miss)Erfolg der Bezahlkarte evaluiert werden?

„Das Innenministerium teilt mit, dass es ein Monitoring geben werde, um zu evaluieren, "ob es sinnvoll ist, was wir da praktizieren", wobei jedoch "natürlich nicht" überwacht werden könne, ob es Zahlungsströme ins Ausland gibt. Da die Bezahlkarte vor allem auch mit dem Argument eingeführt wird, Überweisungen in Herkunftsländern zu verhindern, scheint eine Evaluation in Bezug auf diesen Aspekt unmöglich. Dies bestärkt zugleich die grundsätzlichen Zweifel an der Einführung der Bezahlkarte.“

Antwort der Landesregierung:

Die Festlegungen für Umfang und Zeitrahmen der Evaluation sollen nach dem Anlaufen der Bezahlkarte in Niedersachsen erfolgen, da bis dahin bereits erste Praxiserfahrungen der Landesaufnahmebehörde vorliegen werden, die für die Gestaltung der Evaluation genutzt werden können.

24. Wie wird damit umgegangen werden, wenn die Karte verloren geht? Wird es eine App geben, bspw. um den Kontostand einzusehen oder die Karte sperren zu lassen? Wird ein technischer, mehrsprachiger Support, auch am Wochenende zur Verfügung stehen? Werden mit der App verbundene etwaige Mehrkosten von der Sozialbehörde übernommen?

Antwort der Landesregierung:

Im Falle eines Verlusts der Karte ist der Kartennutzer gemäß den Kartennutzungsbedingungen aufgefordert, die Karte zu sperren. Dies kann er 24/7 per App, online über die Webseite der Bezahlkartenanwendung oder telefonisch erledigen. Sollte der Leistungsberechtigte seine Karte wiederfinden, kann diese Sperre jederzeit durch den Kartennutzer oder die Leistungsbehörde wieder gelöscht werden, mit dem Ergebnis, dass die Karte sofort wieder einsatzfähig ist. Sollte die Karte nicht wieder

auffindbar sein, kann die Leistungsbehörde eine Ersatzkarte erstellen. Die Erstellung und Ausgabe einer Ersatzkarte obliegt allein der Leistungsbehörde.

App-Nutzer erhalten alle Informationen zu ihrer Karte direkt in der App. Die App zeigt den Kartennutzern nach dem Log-in übersichtlich alle wichtigen Informationen, insbesondere Guthabenstand und getätigte Kartenumsätze an. Zudem ist es möglich, die Karte über die App zu sperren und auch wieder zu entsperren, sofern die Sperre zuvor über die App gesetzt wurde. Mit dem Anbieter des Bezahlkartensystems kann ebenfalls über die App schriftlich Kontakt aufgenommen werden, um Fragen und Probleme zeitnah zu klären. Mehrkosten entstehen für die Nutzung der App nicht.

Daneben steht ein Telefonsupport zur Verfügung. Der Telefonsupport beantwortet allgemeine Fragen zu Funktionen der Karte. Der Telefonsupport wird multilingual angeboten und ist zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten wird ein multilinguales Auswahlmenü für entsprechende Informationen zur Bezahlkarte geschaltet. Zudem steht den Kartennutzern ein umfangreiches Online-Portal zur Verfügung. Die Fragen können dabei interaktiv vom einem Chatbot beantwortet werden. Darüber hinaus bietet das Online-Portal 24/7 ein umfassendes Informationsangebot.

Im Auftrage

gez. Dr. Graf