

ERFAHRUNGEN IM UMGANG MIT DER BEZAHLKARTE IN HAMBURG

New difficulties instead of opportunities

Im Rahmen unseres Projekts „Beschwerdestelle für Nutzerinnen der Bezahlkarte“ haben wir zwischen Oktober 2025 und Januar 2026 Nutzerinnen in Hamburg und Umgebung befragt und die Ergebnisse in diesem Bericht dokumentiert – besonders vor dem Hintergrund, dass die Alltagserfahrungen der Betroffenen trotz der zunehmenden Nutzung der Bezahlkarte nach dem geänderten AsylbLG (Mai 2024) im öffentlichen Diskurs und bei Entscheidungsträgerinnen oft zu wenig Beachtung finden.

Kernpunkte des Berichts:

Die Einführung der Bezahlkarte stellt einen tiefgreifenden Eingriff in die alltägliche Lebensführung vieler Menschen dar.

Sie kämpfen u.a. mit Informationsdefiziten, finanziellen Engpässen, Diskriminierung, technischen Problemen und sogar gesundheitlichen Folgen.

Informationsdefizite:

Ein zentrales Problem der Bezahlkarte ist der unzureichende und oft unverständliche Zugang zu Informationen: Die Materialien von Anbieter und Behörde sind für viele Nutzerinnen – besonders Neuankömmlinge mit Sprachbarrieren – schwer verständlich oder falsch. So wussten viele Befragte nichts über Funktionen wie Überweisungen, und nur 20 von 62 Anträgen auf Lastschriftmandate wurden bis Dezember 2025 genehmigt, ohne transparente Kriterien. Selbst digitale Hilfsangebote wie Chatbots sind trotz anderslautender Angaben oft nur auf Deutsch und Englisch verfügbar. Die mangelnde Informationsinfrastruktur verschärft die Alltagsbelastung der Betroffenen.

Finanzielle Engpässe:

Der begrenzte Zugang zu Bargeld ist eine der größten Herausforderungen. In einer Umfrage haben wir den tatsächlichen Bargeld-Bedarf erfragt, der variiert, aber weit über den verfügbaren 50 € im Monat liegt.

Darunter fallen unter anderem:

- Kosten für Anwalt*innen
- Handy-Guthaben
- Zahlungen von Laptop-Raten
- Lebensmittel
- Zuzahlung Medikamente
- Wasch- und Reinigungsmittel
- Lehrbücher
- Schulmaterialien
- Körperpflege-Produkte
- Vitamine und Säfte
- Kleidung

75% gaben an, dass ihnen nicht genug Bargeld zur Verfügung steht

„Ich kann mit 50 € im Monat nicht überleben, weil ich im Camp lebe und das Essen manchmal ungenießbar ist. Deshalb muss ich mir mein Essen kaufen. Und mit 50 € im Monat schlafe ich an manchen Tagen hungrig ein, weil ich kein Bargeld habe.“ - Fadin

Um an mehr Bargeld zu kommen, kaufen Nutzer*innen mit ihrer Bezahlkarte Einkaufsgutscheine in Supermärkten und tauschen diese bei zivilgesellschaftlichen Tausch-Events gegen Bargeld ein – ein Versuch, die Systemlücken teilweise auszugleichen.

78%

gaben an,
nicht in jedem
Geschäft
einkaufen
zu können

Befragte berichten von gestiegenen Alltagsausgaben durch die Bezahlkarte: Mindesteinkaufswerte (5–20 €) zwingen zum unnötigen Mehrkauf, begrenzte Akzeptanzstellen schränken die Auswahl ein – besonders problematisch, da heimische und günstige Läden oft nicht teilnehmen.

Zudem ist die Karte in Sozialkaufhäusern oder Secondhand-Läden meist nicht nutzbar. Besonders kritisch: Es gibt Versuche von Einzelhändler*innen, die Bargeldnot auszunutzen, indem sie gegen hohe Gebühren (bis über 30 €) Bargeld von der Bezahlkarte abheben.

Diskriminierung:

Die Nutzung der Bezahlkarte ist für viele mit Diskriminierungserfahrungen verbunden: In Supermärkten, Bäckereien oder kleineren Läden wird die Karte oft abgelehnt, was nicht nur praktische Probleme schafft, sondern auch Gefühle von Ausgrenzung, Scham und Wut auslöst.

Betroffene berichten von Unterstellungen (z. B. kriminelles Verhalten), einem Verlust von Autonomie und der Wahrnehmung der Karte als sichtbares Stigma. Die dauerhafte Sichtbarkeit des Status verstärkt das Gefühl von Kontrollverlust und emotionaler Belastung.

64,3%

fühlen sich im
Zusammen-
hang mit der
Bezahlkarte
diskriminiert

“Manchmal schauen Verkäufer einen schief an, wenn sie diese Karte sehen.” - Anonym

Technische & behördliche Hürden :

Seit Einführung der Bezahlkarte in Hamburg (2024) sind schrittweise Überweisungen (ab Februar 2025), Lastschriftmandate (ab April 2025) und Online-Zahlungen (ab Oktober 2025) möglich. Doch das System ist durch sprachliche Barrieren, technische Hürden, lange Wartezeiten und komplexe Teilschritte (z. B. Whitelist-Prüfung vor jeder Lastschrift, deutschsprachige Verträge) schwer nutzbar. Zahlungseingänge oder Transfers auf reguläre Konten sind verboten – bei Missbrauch drohen Gebühren (ab 6,50 €) oder Sperrung der Karte. Besonders für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen oder Systemerfahrung ist das Verfahren fehleranfällig und überfordernd.

“Es [ist] kompliziert, die Strukturen zu verstehen.”

Sam

Zusätzlich verschärft die schlechte Erreichbarkeit der zuständigen Behörde die Probleme: Trotz Telefonsprechstunden (Mittwoch, 9–11 und 13–15 Uhr) gelingt ein Gespräch oft nur mit Glück. Alternativ gibt es Termine nach Online-Buchung (donnerstags) oder E-Mails – doch hier stapeln sich 12.000 unbeantwortete Nachrichten, selbst mit Dringlichkeitskennzeichnung. Die Folgen: Leistungsansprüche werden nicht rechtzeitig geprüft, Betroffene erhalten Sozialleistungen verspätet, gar nicht oder zu niedrig. Eine Person wartete zwei Monate ohne Zahlungen und musste sich mit geliehenem Geld über Wasser halten. Die mangelnde Reaktionsfähigkeit des Amtes führt so zu existenziellen Notlagen.

Der vollständige Bericht **“Erfahrungen im Umgang mit der Bezahlkarte in Hamburg”** wurde veröffentlicht am 29. Mai 2026 von Multitude e.V. & Gesellschaft für Freiheitsrechte e.V.

Kontakt: info@freiheitsrechte.org | hamburg@bezahlkarte-nein.de

Vi.S.d.P. Florian Kaufmann

