

---

**2431/A(E) XXVII. GP**

---

**Eingebracht am 27.04.2022**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

## **Entschließungsantrag**

der Abgeordneten Mag. Drobis,  
Genossinnen und Genossen

### **betreffend Banken-Digitalisierung darf nicht zur Altersdiskriminierung führen**

Die zunehmende Schließung von Bankfilialen bewirkt eine massive Einschränkung des Supports der Bankkund:innen. Damit sind wesentliche Konsequenzen für die Gesamtbevölkerung und insbesondere für jene Bevölkerungsgruppen verbunden, die über eine eingeschränkte Mobilität verfügen. Die Anfahrtswege zur nächsten Filiale werden beschwerlicher und länger. Mit anderen Worten: Der Weg zur nächsten Bankfiliale muss geplant werden und eventuell muss eine Begleitperson organisiert werden. Als Ausweg wird E-Banking angepriesen. Die Idee von E-Banking ist die orts- und zeitunabhängige Nutzung der Software, um die eigenen Bankgeschäfte zu erledigen. Damit werden aber auch, traditionelle Teile der Bankgeschäfte von ausgebildeten Bankangestellten zu den, meist diesbezüglich nicht ausgebildeten, Bankkunden geschoben. Der Profit liegt bei der Bank, allerdings wird nicht dies, sondern eher die vermeintlich bequeme und einfache Erledigung der finanziellen Transfers etc. kommuniziert.

Die Vorteile dieser 24-stündigen Nutzungsmöglichkeiten sind nicht zu leugnen; genauso wenig sind jedoch die Nachteile zu übersehen. Vor allem in der Gruppe der sogenannten „Digital Immigrants“ oder auch „Silver Surfer“ haben Menschen Probleme mit der Nutzung der E-Banking-Apps.

Ein entscheidendes Kriterium bei E-Banking, das für alle Bevölkerungsgruppen gilt, ist ein Internet-Zugang und sichere Hardware. Damit ist zumeist ein Computer oder Laptop gemeint. Die zunehmend verwendeten Handy-Apps der Banken versprechen noch praktischer als Computerlösungen zu sein, können aber nicht immer den Sicherheitsstatus garantieren. Dies bedeutet, dass jene Anwender, die über keine

abgesicherten Zugänge für die Nutzung der Banken-Apps verfügen, Gefahr laufen, von Cyberkriminalität betroffen zu werden.

Wenn Bankkunden und –kundinnen vermehrt zum Gebrauch des E-Bankings gedrängt werden, muss daher gefragt werden, ob ein sicherer Internet-Zugang gewährleistet ist. Zumeist ist hier eine Kluft zwischen den Generationen festzustellen. Als nächster Punkt ist zu fragen, ob die Bankkunden über ein e-bankingfähiges Endgerät und auch über genügend Internetkompetenz verfügen, um diese Apps problemlos bedienen zu können. Betont werden muss, dass es bei Bankgeschäften um zentrale Geschäfte für die einzelnen Personen geht und sichergestellt sein muss, dass die Bankkunden und –kundinnen nicht durch Verunsicherungen abgelenkt bzw. verwirrt werden und dadurch ihre Bankgeschäfte nicht alleine durchführen können. Letztlich muss dafür gesorgt werden, dass die Verwendung der Apps auch mit körperlichen Beeinträchtigungen möglich sein muss. Hier ist insbesondere die Schriftgröße, der Kontrast und die Klarheit des Aufbaus zu berücksichtigen.

Ein weiteres Problem ist die sogenannte 2 Faktoren-Authentifizierung (2FA) bei Transaktionen, die aus Sicherheitsgründen obligat sein sollte. Markus Montz schreibt dazu im Spiegel-Netzwerk „Ein einfacher und preisgünstiger Weg [die 2FA zu nutzen], ist ein dynamisch erzeugtes, zeitlich begrenzt gültiges Einmalpasswort – ein sogenanntes TOTP (Time-based One-Time Password). Idealerweise wird dieses auf einem getrennten Kanal generiert, etwa durch eine Software, die auf einem zweiten, vom ersten unabhängigen Gerät arbeitet.“<sup>1</sup> Um ein sicheres Bankgeschäft durchführen zu können, wird demnach ein zweites Gerät benötigt. Damit wird die Kluft zwischen den Generationen, aber auch Bevölkerungsgruppen, insgesamt betrachtet, allerdings notwendigerweise größer. Es braucht nicht betont zu werden, dass demokratiepolitisch ein auseinanderdriften zwischen den „Information User“ und „Information Loser“<sup>2</sup> problematisch ist, schließlich wirkt hier der Gleichheitsgrundsatz.

In Hinblick auf die aktuelle Situation bedeutet die Verschiebung der Bankgeschäfte hin zu den Kund:innen, hin zu E-Banking, dass die vor allem die ältere Generation massiv benachteiligt wird und in ihrem freien Umgang mit ihren Bankgeschäften benachteiligt wird. Diese versteckte Altersdiskriminierung ist schlicht inakzeptabel.

---

<sup>1</sup> <https://www.spiegel.de/netzwelt/zwei-faktor-authentifizierung-online-accounts-doppelt-absichern-a-e1c6f081-7c9a-4166-b93c-53383c074421> (pt. 21.04.2022).

<sup>2</sup> Vgl. Marr, M. (2005), Internetzugrund und politische Informiertheit, Zur digitalen Spaltung der Gesellschaft, Konstanz.

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher nachfolgenden

### **Etschließungsantrag**

Der Nationalrat wolle beschließen:

*„Der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz wird aufgefordert, alle notwendigen Schritte zu setzen, dass die Banken ihre Apps an die Bedürfnisse der Generationen der „Silver Surfer“ anpasst und diese umfassend, auch hinsichtlich entsprechender und spezieller Schulungsmöglichkeiten serviert, um Nachteile für ältere Konsument:innen umzuschmeißen.“*

Zuweisungsvorschlag: Ausschuss für Konsumentenschutz