



**Verbraucherzentrale**  
Bundesverband

# **Das ungeliebte Konto**

Die Beschwerdelage zum Pfändungsschutzkonto

9. Juni 2026

# Inhalt

<b>I. Verbraucherrelevanz.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Zusammenfassung.....</b>	<b>4</b>
<b>III. Problemlage beim P-Konto .....</b>	<b>5</b>
1. Statistische Auswertung.....	5
2. Qualitative Auswertung .....	7
2.1 Kontoeröffnung.....	7
2.2 Laufende Vertragsabwicklung.....	9
2.3 Kontoschließung.....	12
<b>Impressum .....</b>	<b>15</b>

# I. Verbraucherrelevanz

Das Pfändungsschutzkonto (P-Konto) wurde 2010 eingeführt, um Verbraucher:innen auch in wirtschaftlich schwierigen Situationen den Zugang zum Existenzminimum zu sichern. Da Zahlungsverkehr heute in großen Teilen unbar abläuft, sichert das P-Konto selbst im Fall einer Kontopfändung Zugriff auf ein gesetzlich geschütztes Kontoguthaben in Höhe dieses Existenzminimums.

Mit dem im Dezember 2021 weitgehend in Kraft getretenen Pfändungsschutzkonto-Fortentwicklungsgesetz (PKoFoG) wurde die ursprüngliche Regelung an Schwachstellen nachgeschärft, wie beispielsweise mit der neu eingeführten Möglichkeit dreimonatigen Ansparens oder dem Verrechnungs- und Aufrechnungsverbot beim Konto im Minus (debitorisches Konto). Im Jahr 2024 bestanden in Deutschland 2,75 Millionen P-Konten.<sup>1</sup>

Trotz der Nachbesserungen funktioniert das P-Konto nach den Erfahrungsberichten von Betroffenen und Beratungsstellen für Menschen in wirtschaftlich schwierigen Situationen auch heute noch nicht immer reibungslos. Obgleich die Verbraucherzentralen nicht die erstrangigen Anlaufstellen für überschuldete Verbraucher:innen und damit für eine wesentliche Klientel der P-Konto-Inhaber:innen sind, gehen auch dort regelmäßig Beschwerden zum P-Konto ein. Das Beschwerdeniveau liegt bei den Verbraucherzentralen heute sogar höher als vor Inkrafttreten des PKoFoG. Die Schwierigkeiten, mit denen Nutzer:innen im Zusammenhang mit dem P-Konto zu kämpfen haben, liegen teilweise in Bereichen, die bislang unzureichend bedacht wurden. Anhand von einzelnen beispielhaften Beschwerden soll die Problemlage dargestellt werden.

---

<sup>1</sup> Rosenzweig, Ute: Schutz vor Pfändung: So rettete ihn das P-Konto, 2024, [online]  
<https://www.schufa.de/newsroom/finanzen/pfaendungsschutzkonto-faq/>

## II. Zusammenfassung

- Die **Anzahl an Beschwerden**, die bei den Verbraucherzentralen über Banken und Sparkassen im Zusammenhang mit dem P-Konto eingehen, ist seit der Einführung des PKoFoG nicht zurückgegangen. Die häufigsten Probleme in den Jahren 2024/2025 waren hierbei Beschwerden im laufenden Vertrag (83 Prozent). Jeweils einstellige Prozentanteile an Beschwerden entfielen auf die Beendigung des Vertrags (7 Prozent) sowie die Vertragsanbahnung (4 Prozent).
- Die häufigsten Gründe, weswegen sich Verbraucher:innen in den Jahren 2024 und 2025 beschwerten, sind Störungen bei der vertraglichen Leistung (35 Prozent), eine defizitäre Kundenbetreuung (24 Prozent) sowie weitere Probleme mit der Abwicklung des Vertrags (19 Prozent). Leistungsstörungen liegen beispielsweise vor, wenn erhöhte Pfändungsfreigrenzen nicht beachtet werden, wenn Beträge falsch verrechnet werden oder das Konto aufgrund einer Pfändung komplett gesperrt wird.
- Die **qualitative Auswertung** der drei am häufigsten genannten Beschwerdesituationen (Kontoeröffnung, laufende Vertragsabwicklung, Kontoschließung) zeigt nachfolgende Problemlagen:
  - Bei der **Kontoeröffnung** liegen wiederkehrend Beschwerden vor, dass die Umwandlung in ein P-Konto abgelehnt wird, beispielsweise wegen eines bestehenden Sollsaldos, weil ein Schufa-Eintrag vorliegt oder wenn bei einem anderen Anbieter ein bereits gekündigtes Konto noch nicht geschlossen wurde. Mitunter hätten Anbieter die Nutzung bestimmter Antragsformulare oder Antragswege (nur online oder nur in Filiale) verlangt oder es hätten Bescheinigungen vorgelegt werden müssen, die nicht notwendig sind. Die konkrete Ausgestaltung derartiger Anforderungen erscheint aus Sicht des vzbv mitunter willkürlich. Nach Kontoeröffnung greifen Anbieter demnach auch immer wieder eigenständig auf Guthaben zu, um ihre eigenen Forderungen vorrangig zu bedienen.
  - Im **laufenden Vertrag** werden beispielsweise Schwierigkeiten bei der Berücksichtigung der korrekten Pfändungsfreigrenzen gemeldet, aber auch diverse weitere Probleme wie eine ausbleibende Erfassung erledigter Pfändungen, trotz Guthabens nicht ausgeführte Lastschriften oder die eigenständige Auskehrung pfändungsgeschützten Guthabens an Gläubiger. In diesem Zusammenhang gerät die Kundenbetreuung immer wieder in den Fokus, wenn vorgelegte Unterlagen, inklusive Gerichtsbeschlüsse beim Anbieter nicht korrekt verarbeitet werden oder der Anbieter nicht reagiert, die Bearbeitung verzögert oder gar nicht erst erreichbar ist.
  - Bei der **Kontoschließung** berichten P-Konto-Inhaber:innen einerseits von unerwartet gesperrten und gekündigten Konten. Auch eine Insolvenzeröffnung diene Anbietern immer wieder als Anlass zur sofortigen Kontoschließung. Andererseits liegen auch Fälle vor, nach denen eine gewünschte Aufhebung des P-Konto-Status nicht umgesetzt wird oder diese mit plötzlichen Kontosperrungen einhergeht, weil Anbieter mutmaßlich nur Teile der vorgelegten Unterlagen verarbeiten.

## III. Problemlage beim P-Konto

Das P-Konto sichert auch in wirtschaftlich schwierigen Situationen allen Verbraucher:innen den Zugang zu einem wesentlichen Instrument im täglichen Leben: dem Zahlungsverkehrskonto. Da Zahlungen und der gesamte Zahlungsverkehr zunehmend unbar ablaufen, ist ein funktionierender Kontozugang grundlegend für gesellschaftliche Teilhabe. Das P-Konto schützt das Existenzminimum auch im Falle einer Kontopfändung. Jedes Einzelgirokonto kann auch als P-Konto geführt werden beziehungsweise bei Pfändung binnen vier Tagen in ein P-Konto umgewandelt werden. Auf dem P-Konto erhalten Verbraucher:innen einen Schutz vor Kontopfändungen in Höhe eines Grundfreibetrags, der mit entsprechender Bescheinigung an die jeweilige Lebenssituation angepasst werden kann.<sup>2</sup> Nach den praktischen Erfahrungen der ersten zehn Jahre seit Einführung des P-Kontos wurden die Regelungen im November 2020 mit dem PKoFoG nachgeschärft. In den Verbraucherzentralen gingen die Beschwerden über Banken und Sparkassen im Zusammenhang mit dem P-Konto seitdem allerdings nicht zurück.<sup>3</sup> Was sind die Gründe dafür? Im Folgenden wird die Beschwerdelage zunächst quantitativ betrachtet. Anschließend folgt eine qualitative Darstellung ausgewählter, aber typischer Beschwerdekongstellationen.

### 1. Statistische Auswertung

Für eine quantitative Auswertung wurden in der Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen die beiden Jahre 2024 und 2025 analysiert.<sup>4</sup> Das Beschwerdeniveau lag hier im mittleren dreistelligen Bereich. Deutlich wird, dass der Großteil der Probleme in der laufenden Abwicklung eines P-Kontos entsteht. Dieser Anteil beträgt gut vier Fünftel (83 Prozent) des gesamten Beschwerdeaufkommens. Im jeweils einstelligen Prozentbereich liegen Beschwerden im Zusammenhang mit der Eröffnung beziehungsweise Umwandlung in ein P-Konto (4 Prozent) wie auch Beschwerden im Kontext der Schließung eines P-Kontos (7 Prozent).

---

<sup>2</sup> Die Freibeträge werden aufgrund der unteren Werte der Pfändungstabelle bei der Lohnpfändung ermittelt. Der Grundfreibetrag liegt derzeit bei 1.560 Euro pro Monat.

<sup>3</sup> Probleme mit Gerichten und öffentlichen Gläubigern, die im Zusammenhang mit dem P-Konto ebenfalls auftreten, sind nicht Gegenstand dieser Untersuchung. Beschwerden über öffentliche Stellen fallen nicht in den satzungsgemäßen Aufgabenbereich der Verbraucherzentralen, weswegen hierzu keine Erfassung vorliegt.

<sup>4</sup> Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Anliegen aus den Schuldnerberatungsstellen werden nicht in der Beschwerdestatistik erfasst. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden.

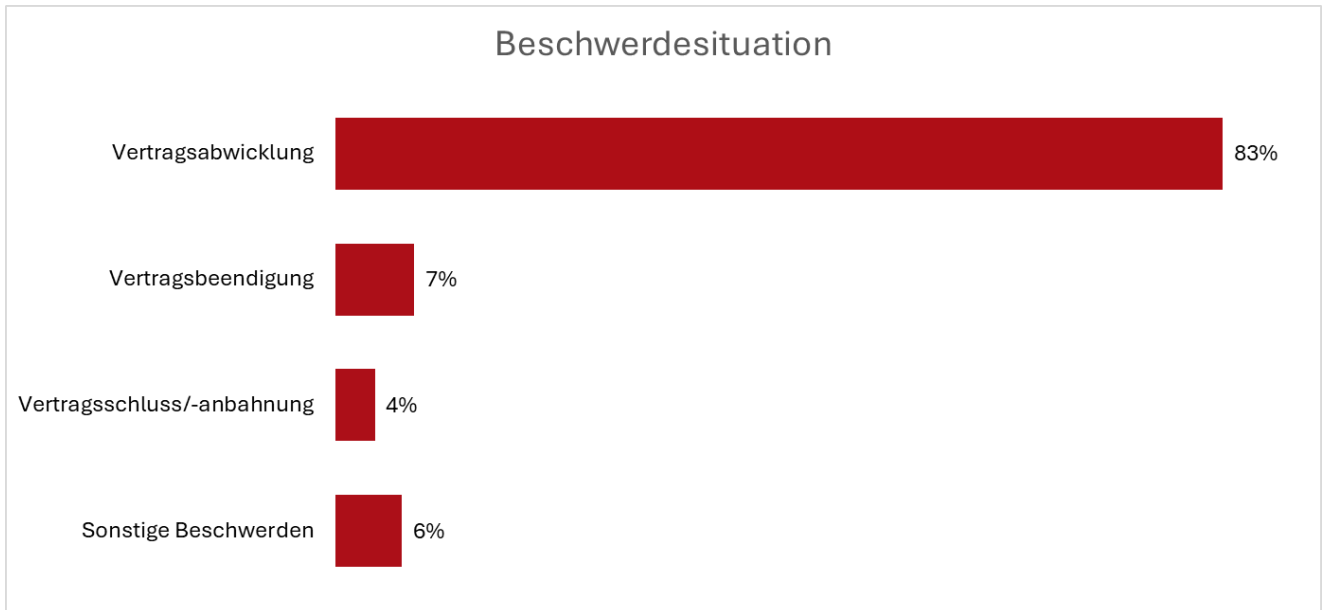


Diagramm 1: Verteilung Beschwerdegründe beim P-Konto für die Jahre 2024/2025, Basis: 354 Beschwerden

Bei genauerer Betrachtung der Ursachen der Beschwerden zeigt sich, dass der größte Anteil der Probleme in einer Leistungsstörung liegt, dass das P-Konto also nicht richtig funktioniert (35 Prozent). An zweiter Stelle folgen Beschwerden über eine unzureichende oder fehlende Kundenbetreuung (24 Prozent). Auf diese beiden Ursachenkomplexe entfallen somit knapp 60 Prozent der gesamten Beschwerden. Sonstige Probleme mit der Vertragsabwicklung (19 Prozent), eine Kündigung durch den Anbieter (6 Prozent) sowie Preise oder Entgelte (4 Prozent) bilden weitere relevante Beschwerdeursachen.



Diagramm 2: Verteilung Beschwerdegründe<sup>5</sup> in detaillierterer Kategorisierung zum P-Konto in den Jahren 2024/2025, Basis: 354 Beschwerden

Geleitet von einer Lebenszyklus-Analyse des P-Kontos werden im Weiteren konkrete Problemlagen bei der Kontoeröffnung, in der laufenden Vertragsabwicklung und bei der Schließung des Kontos betrachtet.

## 2. Qualitative Auswertung

Für die qualitative Auswertung wurden Einzelfallschilderungen ebenfalls aus den beiden Jahren 2024 und 2025 berücksichtigt.<sup>6</sup>

### 2.1 Kontoeröffnung

#### Verweigerung der Kontoeröffnung

Verbraucher:innen, die ein P-Konto eröffnen wollen, befinden sich tendenziell in einer schwierigen finanziellen Situation. Dass sich ein Konto im Soll befindet, ist daher keine Seltenheit. Aus diesem Grund ist für diesen Fall explizit geregelt, dass ein im Soll befindliches Konto kein Ausschlusskriterium darstellt (§ 850k Abs.1 Satz 2 ZPO). Dennoch wird die Umwandlung eines Kontos in ein P-Konto – in der Regel mündlich – immer wieder abgelehnt, wenn es einen negativen Saldo aufweist, wie die Beschwerden zeigen. Auch aus anderen Gründen verweigern Anbieter demnach die Umwandlung, beispielsweise wenn noch keine Pfändung eingegangen ist, wenn ein

<sup>5</sup> Unter „Sonstige Beschwerde zur Vertragsabwicklung“ werden verschiedenartige Probleme mit dem P-Konto-Vertrag subsummiert, wie beispielsweise fehlerhafte oder unzulässige Verrechnungen, Probleme beim Übertrag pfändungsfreien Guthabens in Folgemonate oder Auskehrung pfändungsgeschützten Guthabens an Gläubiger. „Beschwerde über Preis oder Entgelt“ umfasst die Erfassungskategorien „Sonstige Beschwerde über Preis“, „Zusatzentgelt/unzulässiges Entgelt“ und „Sittenwidrig überhöht“. „Beschwerde zu Vertragsschluss“ umfasst die Erfassungskategorien „Kein Vertrag geschlossen“ und „Sonstige Beschwerde zu Vertragsschluss“.

<sup>6</sup> Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

Schufa-Eintrag eines anderen Kreditinstitutes noch nicht gelöscht wurde oder ein Kündigungsschreiben eines zuvor bestehenden Kontos nicht akzeptiert wird.

*Die [Bank] verweigert eine Umstellung des Girokontos in ein P-Konto, da es bereits im Soll geführt wird. Anschließend kündigt [die Bank] das Konto ohne Hinweis auf [das] Basiskonto.<sup>7</sup>*

*[Bank 1] hat vorhandenes Pfändungsschutzkonto zum 11.03. gekündigt, Verbraucher hat am 12.03. bei [Bank 2] ein neues Konto eröffnet, [Bank 2] hat Umwandlung in P-Konto verweigert, Kündigungsbrief der [Bank 1] wurde nicht akzeptiert.*

*Verbraucherin will [...] einen Insolvenzantrag stellen und muss dafür zuvor das Konto in ein P-Konto umwandeln. Von [derzeitiger Bank] erfährt die Verbraucherin, dass das nicht möglich ist, da bei der Schufa noch [...] das P-Konto [der vorherigen Bank] eingetragen ist. Auf telefonische Nachfrage teilt [vorherige Bank] mit, dass eine Meldung an die Schufa auch nicht erfolgen werde. Grund: Da das gekündigte Konto ein Minus aufweist, könne es nicht endgültig gelöscht werden. Erst wenn das Minus ausgeglichen sei, werde das Konto der Schufa als aufgelöst gemeldet.*

### **Verlangen von speziellen Voraussetzungen**

In anderen Fällen lehnten die Anbieter die Umwandlung laut der Beschwerden zwar nicht grundsätzlich ab, erschwerten den Prozess aber unzulässig, indem sie beispielsweise die Nutzung besonderer Formulare forderten. Oder sie verlangten Bescheinigungen, obgleich keine erhöhten Freibeträge beantragt wurden.

*Verbraucher wurde bei uns in der Schuldnerberatung geraten, sein Konto bei der [Bank] in ein P-Konto umzuwandeln. Er ging deswegen in die Filiale, wurde dort aber weggeschickt mit der Begründung, dass er für die Umwandlung eine Bescheinigung (von uns) benötigt. [...] Es [gibt] bei dem Verbraucher nichts zu bescheinigen. Ihm steht lediglich der Grundfreibetrag zu.*

*Am 01.04. wurde der schriftliche Antrag des Verbrauchers zur Umwandlung des Girokontos in ein P-Konto per Einschreiben mit Originalunterschrift bei der Post aufgegeben und an die Bank versendet. [...] Trotz dieser Antragstellung weigerte sich die Bank [...], die Umwandlung vorzunehmen, und besteht auf persönlicher Vorsprache sowie auf der Abgabe eines internen Formulars. Mitarbeiterin der [Bank] behauptete mehrfach, dass auch nach Rücksprache mit der „zuständigen Abteilung [...] ein unterschriebenes Formular zur Umstellung Ihres Kontos in ein P-Konto in unserem Haus zwingend erforderlich ist.“*

### **Zugriff auf Guthaben**

In anderen geschilderten Fällen wandeln Anbieter das Konto zwar um, greifen dann aber selbstständig auf die für die Existenzsicherung geschützten Guthaben zu, um damit einen Negativsaldo auszugleichen. Sie bevorzugen sich damit nicht nur gegenüber anderen Gläubigern, sondern vereinnahmen rechtswidrig auch geschütztes Guthaben.

*Verbraucherin [hat] einen Antrag über [ein] P-Konto gestellt und [...] die Bescheinigung von der Schuldner- und Insolvenzberatung [...] eingereicht. [... Acht Tage später] hatte Verbraucherin Zahlungen zu tätigen, konnte dies aber nicht. Trotz Widerspruchs ist der Sollsaldo vom Konto*

---

<sup>7</sup> Kursiv eingerückte Textpassagen sind Zitate aus Einzelfallschilderungen von Verbraucher:innen oder Berater:innen (vgl. Fußnote 6). Sie wurden gegebenenfalls orthografisch oder grammatikalisch korrigiert. Inhaltliche Änderungen erfolgten nicht. Eventuell genannte Unternehmensnamen wurden entfernt.

*vom Geldeingang abgezogen, da die Bank mit sofortiger Wirkung ihren Dispokredit gekündigt hat. Jetzt steht sie ohne Geld und Hoffnung da.*

## Hürden und Hindernisse

Eine immer wieder geschilderte Praxis ist, dass Personen mit dem Wunsch nach einer P-Konto-Umwandlung schikanisierende Bedingungen auferlegt werden. Dies kann die Antragstellung betreffen oder sich auf die Art und Weise beziehen, wie das P-Konto geführt werden kann.

*Nachdem die Verbraucherin ihr Girokonto auf ein P-Konto umgestellt hatte, ist ihr leider die Möglichkeit des Online-Bankings gesperrt worden. [...] Bei telefonischer Nachfrage und ihrem Hinweis, dass diese Praktik gegen geltendes Recht verstößt, hieß es nur lapidar, dass dies in ihrer Filiale gängige Praxis sei und immer so gemacht würde, ohne Ausnahmen.*

*Verweigerung eines P-Kontos wegen Sollsaldos, später Umwandlung; Verbraucher muss monatlich wegen Freibetrags in Filiale kommen.*

*Verbraucher hat ein Girokonto bei [330 km entferntem Regionalinstitut]. Es ging eine Pfändung auf dem Konto ein. [...] Es wurde ihm dringend geraten, das Konto in ein P-Konto umzuwandeln. Das wollte der Verbraucher über sein Online-Banking machen. Die [Bank] teilte ihm jedoch mit, dass er dazu persönlich in die Filiale kommen müsse.*

*Verbraucher will sein Konto in ein P-Konto umwandeln und geht dazu in die Filiale. Dort sagt man ihm, dass er das nur über das Online-Banking erledigen könne. Verbraucher nimmt aber nicht am Online-Banking teil und will das auch in Zukunft nicht tun.*

## 2.2 Laufende Vertragsabwicklung

### Berücksichtigung der Pfändungsfreigrenzen

Das geschützte Guthaben in Höhe der Pfändungsfreigrenzen stellt ein zentrales Merkmal des P-Kontos dar. Dennoch werden gerade auch hier Probleme gemeldet. So werde beispielsweise nicht der korrekte Pfändungsfreibetrag berücksichtigt, auch wenn entsprechende Unterlagen vorliegen. Daneben werden auch immer wieder Fälle genannt, bei denen zwar der korrekte Freibetrag vermerkt sei, aber dennoch nicht darüber verfügt werden kann oder das Konto nach einer eingehenden Pfändung komplett gesperrt wird. Auch die im PKoFoG weiterentwickelte Regelung zum Pfändungsschutz von nachgezahlten nicht-pfändbaren Sozialleistungen funktioniert demzufolge nicht immer reibungslos.

*Um die richtige Pfändungsfreigrenze [zu] erhalten, [...] habe ich die geforderte Bescheinigung über mein E-Banking-Portal hochgeladen. Dennoch wurde [...] die Pfändungsfreigrenze gelöscht und auf 1.500 Euro herabgesetzt. Nach mehreren Telefonaten wurde mir dann die Pfändungsfreigrenze auf 2.357,25 Euro heraufgesetzt. Wie sich dieser Betrag zusammensetzt, kann mir [...] keiner erläutern. [...] Laut Gesetz steht mir für drei Kinder eine Pfändungsfreigrenze in Höhe von 2.679,99 Euro zzgl. Kindergeld von 750 Euro zu. Ich habe mittlerweile mehrere Beschwerden einstellen lassen und [...] immer wieder werde ich nur getröstet.*

*Die Verbraucherin ist Inhaberin eines Pfändungsschutzkontos und sorgt für ihre zwei minderjährigen Kinder. Der erhöhte Pfändungsfreibetrag wurde von ihr fristgerecht und mehrfach mit Nachweisen beantragt, einschließlich eines anwaltlichen Schreibens, das bestätigt, dass die Kinder in ihrem Haushalt leben. Die Bank verweigert trotz Vorlage sämtlicher*

*Unterlagen die Erhöhung des Freibetrags und ignorierte alle bislang eingereichten Nachweise sowie Rückrufbitten. Während des laufenden Verfahrens zur gerichtlichen Festsetzung des Freibetrags [...] kündigte die Bank nun ihr Konto ohne Vorwarnung und ohne Begründung.*

*Verbraucher bezieht Lebensunterhalt als Bürgergeld und hat ein Pfändungsschutzkonto [...]. Er hat [im April] eine Nachzahlung vom Bürgergeld in Höhe von 1.950 Euro für den Zeitraum der letzten zwei Monate (März, Feb) bekommen. Leider wurde ihm dieser Betrag gepfändet, trotz eingereichten Bescheides des Amtes, und im Verwendungszweck steht ausdrücklich, dass diese Nachzahlung für die gesamten zwei Monate gilt.*

*Ständig gibt die [Bank] der Verbraucherin nicht ihr volles Guthaben auf dem P-Konto frei, es befinden sich 1.123 Euro auf ihrem Konto, sie hat erst 937 Euro verbraucht. Verbraucherin kann weder die Miete überweisen noch etwas abheben und hat deswegen extreme Probleme mit ihrem Vermieter, der ihr mit der Kündigung droht.*

*Der Verbraucher hat sein Konto in ein P-Konto umgewandelt (Bestätigung der [Bank] vom Juli). Im September informierte die Bank den Verbraucher darüber, dass eine Pfändung eingegangen ist (von der [Krankenkasse], [...]). Nun kann der Verbraucher gar nicht mehr verfügen, er steht ohne Geld da.*

### **Ungenügende Kundenbetreuung**

Fehlerhaft oder nicht eingerichtete Pfändungsfreigrenzen haben ihre Ursache beständig auch in einer vermutlich unzureichenden Kundenbetreuung. Wenn selbst vorliegende und der Bank nachweislich zugegangene Gerichtsbeschlüsse zur Festsetzung der Freigrenzen nicht umgesetzt werden, kann dies darauf hindeuten, dass die Bank nicht ausreichende Kapazitäten für die Betreuung ihrer Kunden in einem geregelten Geschäftsverkehr bereitstellt. Exemplarisch wurde dies offenkundig bei den Problemen, die im Zuge der IT-Migration der Postbank im Jahr 2023 auftraten.<sup>8</sup> In den beiden analysierten Jahren des vorliegenden Berichts waren immer wieder Beschwerden zur Kundenbetreuung einer Neobank auffällig:<sup>9</sup>

*P-Konto wird nicht eingerichtet. Bank vertröstet.*

*Nach Mitteilung einer bevorstehenden Pfändung auf ihrem Girokonto bei [Bank], hat die Verbraucherin [...] schriftlich, eine Umwandlung in ein P-Konto beantragt. Bisher sind zwölf Werktage vergangen und der Auftrag wurde nicht ausgeführt. [...] Mittlerweile ist [...] der Arbeitslohn [...] auf das Konto eingegangen, aber aufgrund der Pfändung wurde das Konto gesperrt. Ein Überweisungsauftrag zur Zahlung der Pfändung wurde ebenfalls eingereicht, aber es wird nichts bearbeitet und das Konto bleibt gesperrt.*

*Verbraucher hat bei aktueller Pfändung die Umstellung zum P-Konto beantragt, hierauf erfolgte innerhalb von vier Werktagen keinerlei Reaktion durch die Bank, mehrfache Hinweise im sogenannten Kundenchat werden mit Standard-Antworten „die Fachabteilung bearbeitet Ihr Anliegen mit höchster Priorität“ [abgespeist].*

---

<sup>8</sup> Siehe Postbank: Ärger mit dem Pfändungsschutzkonto, 16.08.2024, [online] <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/postbank-aerger-mit-dem-pfaendungsschutzkonto-87073>

<sup>9</sup> Zu den Defiziten im Kundenservice bei Neobanken siehe auch Verbraucherzentrale Bundesverband: Im Notfall schwer erreichbar? Erhebung zu telefonischen Kontaktmöglichkeiten bei Neobanken und Direktbanken, 2023, [online] [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2023-07/23-05-10\\_Ergebnispapier\\_ServicetelefoneNeobanken\\_final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2023-07/23-05-10_Ergebnispapier_ServicetelefoneNeobanken_final.pdf).

**Das ungeliebte Konto**

*Ich habe vor genau zwei Wochen mein P-Konto bei der Bank beantragt, da momentan eine Pfändung anliegt. Nun schreibe ich der Bank seit einer Woche, was mit dem Antrag ist. Mir wurde bestätigt, dass er richtig ausgefüllt und vollständig ist. Ich werde trotzdem weiterhin vertröstet. [Das] Problem besteht aber darin, dass die Pfändung bald durch ist und ich zusätzlich an gar kein Geld komme, obwohl der Pfändungsbetrag niedriger ist als mein Guthaben. Ich kann nichts zu essen oder trinken für meine Familie kaufen, noch kann ich meine Miete bezahlen.*

Ob Verbraucher:innen sich selbst an die Anbieter wenden oder Dritte den Kontakt suchen, macht nach den Berichten nicht unbedingt einen Unterschied, wie im folgenden Fall eines Privatinsolvenzverfahrens deutlich wird.

*Der Insolvenzverwalter hat [...] die Bank angeschrieben und diese über den Blankettbeschluss des Insolvenzgerichtes [...] informiert. [Einen Monat später] hat der Insolvenzverwalter die Bank nochmals angeschrieben, dass [das] Guthaben freigegeben werden soll und nochmals auf sein Schreiben [...] verwiesen. Leider ignoriert die Bank jegliche Schreiben, E-Mails und gerichtlichen Beschlüsse. Auf E-Mails wird überhaupt nicht geantwortet und telefonisch ist die Bank auch nicht zu erreichen. Das Guthaben wird auch nicht freigegeben.*

Probleme mit der Kundenbetreuung wurden aber nicht nur zu einzelnen Neobanken gemeldet, sondern betrafen in den analysierten Jahren verschiedenste Institute. Auch hier liegen Beschwerden vor, nach denen die Kundenbetreuung entweder gar nicht erreichbar ist, Anfragen ignoriert oder schikanöse Anforderungen gestellt worden seien.

*Obgleich gegenwärtig sogar eine Pfändung vorliegt, stellt die Bank auf meine Anträge hin das Konto nicht um. Weder der Hauptsitz [...] noch die Filiale [...] reagiert.*

*[Die] Versuche [der Verbraucherin], eine Auskunft am Telefon zu bekommen, scheitern kläglich. Die Mitarbeiter vom Fachteam sind entweder nicht erreichbar oder legen einfach auf. Bank setzt Gerichtsurteil zu Pfändungsfreigrenzen nicht um.*

*[Die Verbraucherin] hat beim Vollstreckungsgericht beantragt, dass ihr Freibetrag [...] erhöht wird. Das Gericht hat den Beschluss an die [Bank] geschickt. Auf Nachfrage der Verbraucherin hat das Gericht bestätigt, dass dort ein Nachweis über die Zustellung vorliegt. Die [Bank] sagt jedoch, dass sie ihn nicht erhalten habe und zahlt [...] Guthaben nicht aus. [...] Die Mitarbeiterin sagt [...], dass [die] Verbraucherin den Beschluss persönlich in der Filiale vorlegen müsse.*

**Probleme mit korrekter Vertragsabwicklung**

Selbst an Stellen, an denen keine direkte Interaktion mit dem Kundenservice erforderlich ist, beklagen Verbraucher:innen eine Reihe von Unregelmäßigkeiten beim P-Konto, die auf der Betroffeneneseite teilweise massive Auswirkungen haben. So erreichen die Verbraucherzentralen immer wieder Meldungen, bei denen Lastschriften trotz Kontodeckung und ohne vorliegende Pfändung nicht ausgeführt werden, bei denen pfändungsgeschütztes Guthaben an Gläubiger ausgekehrt wird, bei denen Überweisungen aus nicht geschütztem Guthaben an Pfändungsgläubiger nicht ausgeführt oder erledigte Pfändungen nicht ins System gespielt werden. Weiterhin werden fehlerhafte Verrechnungen, verzögerte Verfügbarkeiten, die bankseitige Löschung von Daueraufträgen und diverse andere Störungen gemeldet, die Verbraucher:innen das alltägliche Leben erschweren.

*Die Bank hat trotz genügend Geld auf P-Konto Lastschriften zurückgenommen und jede Rücknahme mit 2 Euro belastet.*

*Mein P-Konto [...] wurde [...] von der Bank [...] ohne Angabe von Gründen gekündigt. [Anfang Dezember] wurde das Konto endgültig geschlossen, und mein Online-Zugang wurde deaktiviert. Das auf dem Konto verbliebene Guthaben liegt teilweise innerhalb der gesetzlichen Pfändungsfreigrenzen gemäß § 850k ZPO und ist somit geschützt. [Einen Tag später] habe ich der [Bank...] einen Überweisungsauftrag für das Restguthaben auf mein neues Konto erteilt. [...] Nach 15 Tagen] ist [noch] keine Auszahlung erfolgt. [...] Aufgrund dieser Verzögerung weiß ich nicht, wie ich meine grundlegenden Ausgaben für Nahrung decken oder wie ich Weihnachten mit meiner Familie verbringen soll. Mein Anwalt [...] bestätigte mir, ich sei kein Einzelfall. Ich mache aktuell eine Umschulung und brauche auch das Geld, um zur Schule zu fahren, falls ich jetzt zu häufig im Homeoffice bleibe, fliege ich aus der Ausbildung trotz guter Noten.*

*Bank hat geschütztes Guthaben an Gläubiger ausgekehrt.*

*[Die Bank] bedient [...] eine Pfändung nicht, obwohl Guthaben vorhanden ist und die Kontoinhaberin [sie] aufforderte, die Pfändung zu bedienen. Begründung der [Bank]: Es gebe eine vorrangige Forderung, weswegen sie diese Pfändung nicht bedienen dürfe. Die angeblich vorrangige Forderung war laut [...] den mitgeschickten Nachweisen allerdings eine Vorpfändung derselben Forderung, weswegen nur eine Pfändung bestehe. Wegen der Pfändung kann das Konto nicht genutzt werden, auch nicht der Freibetrag.*

*Verbraucherin hat ein P-Konto, auf dem eine Pfändung liegt. Den geschuldeten Betrag hat die Verbraucherin inzwischen gezahlt. Der [Bank] wurde vom Inkassobüro des Gläubigers die Erledigung mitgeteilt und die Verbraucherin hat zusätzlich sogar den Originaltitel an die [Bank] übersandt. Dennoch löscht die [Bank] die Pfändung nicht.*

*Mit dem Eingang von zwei Pfändungen gegen den Verbraucher, hat das Institut alle Daueraufträge in seinem Girokonto gelöscht.*

*Im Januar 2024 wurden durch den früheren Energieanbieter [...] vier Lastschriftinzüge vorgenommen. Verbraucher hat diesen am selben Tag widersprochen. Die [Bank] hat daraufhin die Lastschriftinzüge als verfügbaren Betrag auf den monatlichen Freibetrag angerechnet und die zurückgebuchten Beträge als neue Geldeingänge gerechnet.*

## **2.3 Kontoschließung**

Bei der Schließung eines P-Kontos wurden zwei Arten von Problemen beobachtet: die nicht gewünschte Schließung des Kontos durch den Anbieter und die fehlende Durchführung der Schließung.

### **Kündigung durch Anbieter**

Wie den Beschwerdemeldungen zu entnehmen ist, werden immer wieder Konten seitens der Kreditinstitute gekündigt, obwohl Verbraucher:innen das Konto weiterführen möchten und keine besonderen Vorkommnisse vorausgingen. Teilweise berichten Verbraucher:innen, dass ihnen Konten schon vor der Kündigung gesperrt wurden und sie überraschend nicht mehr darauf zugreifen konnten. Wiederholt dient Anbietern anscheinend auch eine Insolvenzeröffnung als Anlass zur Kündigung.

*Verbraucherin hat letztes Jahr ein Pfändungsschutzkonto eingerichtet. Am 24.5. kündigte ihr die [Bank] dieses Konto [...] ohne Grund.*

**Das ungeliebte Konto**

*Einem P-Kontoinhaber wurde das Konto gesperrt, anschließend wurde ihm anscheinend telefonisch mitgeteilt, dass das Konto gekündigt sei. Das Kontoguthaben wird allerdings nicht ausgezahlt.*

*Verbraucherin hat ein P-Konto bei der [Bank]. Kurz nach Eröffnung ihres Insolvenzverfahrens wurde das Konto durch die Bank ohne Begründung gekündigt.*

**Rückumwandlung des P-Kontos**

Bei dem Wunsch, den P-Konto-Status aufzuheben, treffen Verbraucher:innen ebenso auf Hürden wie bei dessen Einrichtung. Wiederkehrend treten in den Beschwerden Konstellationen auf, bei denen der Status nicht aufgehoben wird oder damit verbundene Schritte wie beispielsweise eine Pfändungsaufhebung (siehe *Probleme mit korrekter Vertragsabwicklung*, S. 11) nicht durchgeführt werden und dadurch fehlerhafte Kontosperrungen auftreten.

*Verbraucher wollte nach Abschluss seiner Privatinsolvenz/Schuldbefreiung [sein] Pfändungsschutz[konto] in [ein] normales Konto umwandeln, Umwandlung hat funktioniert, Umsetzung der Schuldbefreiung aber nicht, Konto ist [...] eingefroren und nicht nutzbar.*

Immer wieder berichten Betroffene auch von verzwickten Diskussionen, die sie mit ihren Anbietern führen müssen. Derartige Konstellationen werden aus der gesamten Vertragsbeziehung berichtet. Aufgrund deren Ausführlichkeit soll hier nur eine Konstellation im Zusammenhang mit einer P-Konto-Aufhebung dargestellt werden:

*Verbraucher hat [...] die Restschuldbefreiung bekommen [...] Er [hat] bei der [Bank] online beantragt, dass der P-Konto-Status zurückgenommen wird (Pfändungen gibt es nicht). Daraufhin hat die Bank das Konto gesperrt, ohne den Verbraucher darüber in irgendeiner Form zu informieren. Verbraucher hat nur gemerkt, dass Überweisungen nicht ausgeführt wurden. Er (Alleinverdiener) kann nun Miete etc. nicht überweisen, kein Geld abheben, die Familie hat nur das Eltern- und Kindergeld zur Verfügung (geht auf das Konto der Frau). Auf Nachfrage wurde dem Verbraucher gesagt, dass der Grund der Sperrung darin liegt, dass die [Bank] ja nicht wisse, ob das Insolvenzverfahren beendet ist. Der (ehemalige) Treuhänder müsse einen Nachweis darüber erbringen. Der Treuhänder sagt, nein, das könne die [Bank] doch im Internet recherchieren. Die [Bank] sagt, nein, das macht sie nicht. Der Verbraucher und seine Frau haben dann in der Folge versucht, der [Bank] den Beschluss über die Restschuldbefreiung zur Kenntnis zu bringen. Aber bisher ohne Erfolg. Die Kommunikation ist sehr schwierig, man hat dem Verbraucher jetzt auch gesagt, er werde von der Bank nicht informiert, wenn das Konto wieder funktioniert. Vielmehr solle er online ausprobieren, ob er wieder verfügen kann.*

**Fazit:**

Mit dem P-Konto besteht ein wichtiges Instrument für Verbraucher:innen in wirtschaftlich schwierigen Situationen. Selbst wenn das Konto in vielen Fällen funktionieren mag, zeigt die Beschwerdelage in den Verbraucherzentralen, dass bei einer ganzen Reihe an Fällen deutliche Probleme bestehen. Da es sich um ein Instrument der Existenzsicherung handelt, sollten ausreichend Vorkehrungen getroffen werden, damit Probleme minimiert werden. Die dargestellte Lage lässt allerdings vielmehr vermuten, dass Anbieter die P-Konto-Klientel eher abschrecken wollen oder zumindest nicht genügend oder nicht ausreichend kompetentes Servicepersonal zur Verfügung stellen.

Obwohl Sachverhalte in den hier dargelegten Beschwerden mitunter gegen geltendes Recht verstoßen, können sich Betroffene aufgrund der stark asymmetrischen Vertragsbeziehung nur schwer gegen die Anbieter zur Wehr setzen. Außerdem besteht Dringlichkeit, weswegen keine langwierigen Verfahren angestrengt werden können. Andere Fälle – wie die Kontokündigungen – sind formell zwar zulässig, da das P-Konto im Gegensatz zum Basiskonto über keinen Kündigungsschutz verfügt. Sie widersprechen aus Sicht des vzbv aber dem Leitgedanken des P-Kontos. Ähnlich wie beim Basiskonto<sup>10</sup> werden somit die asymmetrische Vertragsbeziehung sowie rechtliche Lücken anbieterseitig ausgenutzt, um ungeliebte Konten in möglichst geringer Zahl anbieten zu müssen.

---

<sup>10</sup> Hierzu Verbraucherzentrale Bundesverband: Basiskonto für alle – wenn die Bank es will. Erhebung zum Kontozugang bei Schuldnerberatungen, 2025, [online] [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-05/BASISKONTO%20F%C3%9CR%20ALLE%20%E2%80%93%20WENN%20DIE%20BANK%20ES%20WILL\\_0.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-05/BASISKONTO%20F%C3%9CR%20ALLE%20%E2%80%93%20WENN%20DIE%20BANK%20ES%20WILL_0.pdf).

## Impressum

### Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Team Marktbeobachtung Finanzmarkt

[MBFinanzmarkt@vzbv.de](mailto:MBFinanzmarkt@vzbv.de)

[vzbv.de](http://vzbv.de)

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).