

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Katharina Willkomm, Stephan Thomae, Renata Alt, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/30015 –**

Online-Banking und die ältere Generation

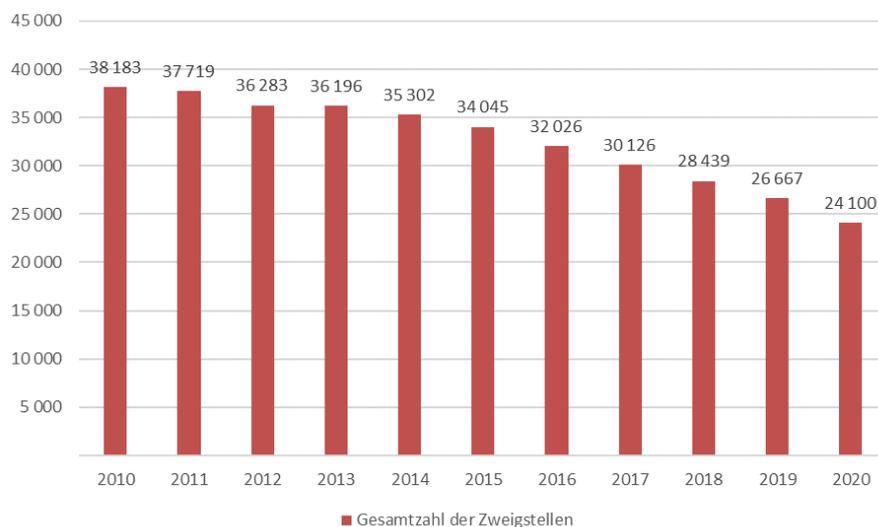
Vorbemerkung der Fragesteller

Während die Digitalisierung, auch bezogen auf Bankgeschäfte, immer neue und zusätzliche Möglichkeiten der gesellschaftlichen Teilhabe, für die persönliche und unternehmerische Entwicklung bietet, kann nicht außer Acht bleiben, dass es nicht allen Teilen der Verbraucherinnen und Verbraucher gleich leicht fällt, mit dem technischen Fortschritt mitzuhalten (<https://www.faz.net/aktuell/finanzen/neuland-aeltere-bankkunden-oft-digital-vernachlaessigt-17026241.html>; <https://www.faz.net/aktuell/finanzen/banken-vergessen-faulheit-der-konsumenten-bei-online-zahlungen-17212899.html>). Gerade mit dem Blick auf die ältere Generation muss es nach Ansicht der Fragesteller allerdings unserer aller politischer Anspruch sein, auch diese mitzunehmen (so beispielsweise die Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e. V. [BAGSO] unter https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2020/BAGSO-Stellungnahme_Achter_Altersbericht_Digitalisierung.pdf).

Angesprochen wird das Thema auch mehrfach im achten „Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland – Ältere Menschen und Digitalisierung“ (im Folgenden „Achter Altersbericht“, <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159916/9f488c2a406ccc42cb1a694944230c96/achter-altersbericht-bundestagsdrucksache-data.pdf>). Danach unterstreichen die Sachverständigen „– neben der Forderung nach digitaler Befähigung älterer Menschen selbst – auch die Bedeutung digitaler Kompetenzen der für ältere Menschen besonders relevanten Berufsgruppen: (...) Beschäftigte in Handel, Banken und Versicherungen sollen digitale Kompetenzen erwerben, um ältere Menschen bei einem bereichsspezifischen Einsatz digitaler Technologien unterstützen zu können. Bund und Länder sollen hier entsprechend ihrer jeweiligen Zuständigkeit für entsprechende Rahmenbedingungen sorgen“ (S. 19). Auf S. 136 empfiehlt die Kommission „der Bundesregierung und den Ländern, Gesetze und Regelungen auf den Weg zu bringen, die sicherstellen, dass der Erwerb von digitalen Kompetenzen und die Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der digitalen Transformation auf den eigenen Arbeitsbereich und auf das Leben älterer Menschen feste Bestandteile in allen Ausbildungscurricula dieser Berufsgruppen werden. Das Ziel sollte sein, bei den Angehörigen dieser Berufsgruppen eine umfassende Beratungs-, Reflexions- und Implementierungskompetenz im Hinblick auf einen angemessenen Einsatz digitaler Technologien auszubilden.“

1. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung zum Rückbau von Bankfilialen in Deutschland insgesamt über die letzten zehn Jahre?

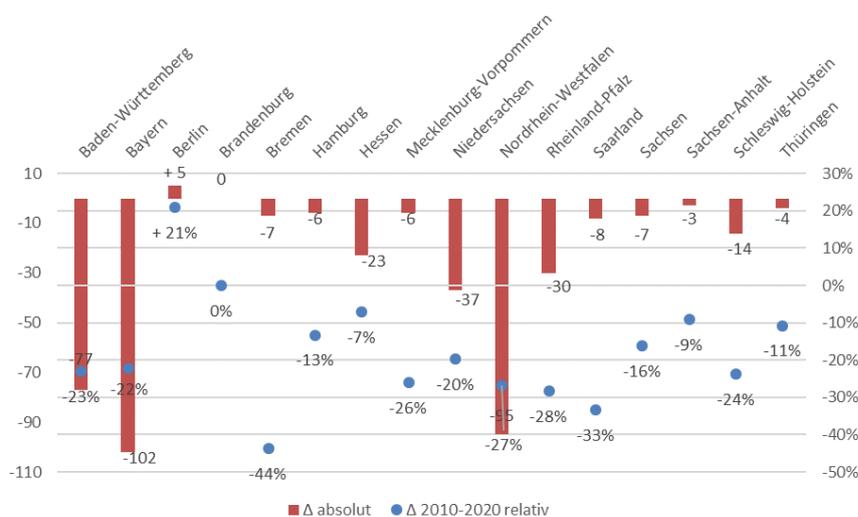
Laut den von der Deutschen Bundesbank jährlich erscheinenden Bankstellenstatistiken (<https://www.bundesbank.de/de/aufgaben/bankenaufsicht/dokumentation/bankstellen-597750>), in denen die Entwicklung des Bankgewerbes dokumentiert wird, stellen sich die Bestände der inländischen Zweigstellen von Kreditinstituten im Betrachtungszeitraum von 2010 bis 2020 zum jeweiligen Jahresende wie folgt dar:



Seit dem Jahr 2010 hat sich die Zahl der Zweigstellen damit um ca. 37 Prozent auf 24 100 Zweigstellen reduziert. Der Großteil des Rückgangs entfällt vor allem auf die Sektoren Großbanken, Sparkassen und Kreditgenossenschaften. Ein wesentlicher Treiber für den Rückgang dürften Auswirkungen aus den in diesen Sektoren durchgeführten Fusionen gewesen sein. Zudem spiegeln sich in dem Rückgang der Zweigstellen insbesondere Maßnahmen zur Kostenreduzierung in einem herausfordernden Wettbewerbsumfeld sowie der Einfluss der Digitalisierung auf die Vertriebswege aufgrund einer verstärkten Nutzung von Online-Zugängen wider.

2. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung zum Rückbau von Bankfilialen in Deutschland hinsichtlich der regionalen Verteilung über die letzten zehn Jahre?

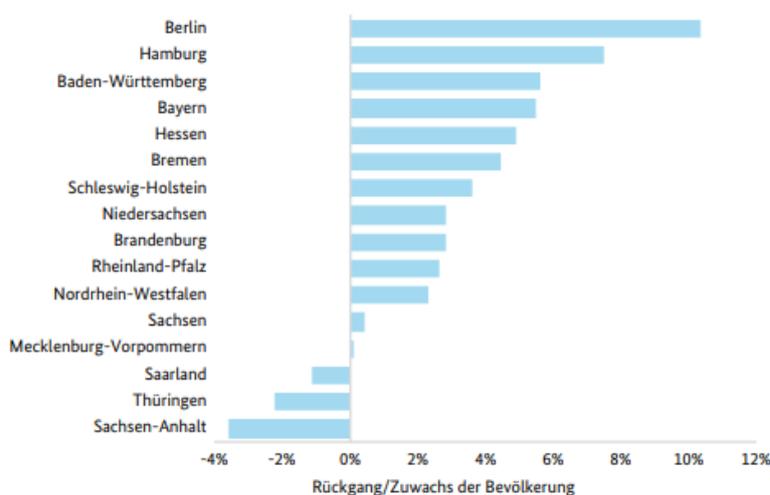
Zur regionalen Verteilung des Rückgangs der Zweigstellen liegen der Bundesregierung keine Informationen vor. Die nachfolgende Darstellung zeigt jedoch die Veränderung der Anzahl der Kreditinstitute nach Bundesländern für den Zeitraum 2010 bis 2020; ein Rückgang der Anzahl der Kreditinstitute, z. B. durch Fusionen oder Schließungen, kann tendenziell auch mit einem Rückgang der Zweigstellen verbunden sein. Demnach entfiel der Rückgang absolut betrachtet vor allem auf die bevölkerungsreichen Bundesländer Bayern (-102), Nordrhein-Westfalen (-95) und Baden-Württemberg (-77), die jedoch – neben Hessen – auch insgesamt über eine vergleichsweise hohe Anzahl an Kreditinstituten verfügen. Über alle Bundesländer hinweg lag der Rückgang der Zahl der Kreditinstitute zwischen 2010 und 2020 bei rund 20 Prozent. Die Darstellung wurde auf Grundlage der Bankstellenstatistik der Bundesbank erstellt.



3. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung zum Rückbau von Bankfilialen in Deutschland im Vergleich zur demografischen Bevölkerungsentwicklung über die letzten zehn Jahre?

Ein Vergleich der Entwicklung der Bankfilialen mit der demografischen Bevölkerungsentwicklung lässt sich schwer ziehen, da die Anzahl der Bankfilialen auch durch eigene Entwicklungen innerhalb der Bankensektoren getrieben wird, z. B. durch Fusionen. Nach den vorliegenden Zahlen kam es auch in den Bundesländern, die ein Bevölkerungswachstum in den vergangenen Jahren verzeichnen konnten (siehe unter https://www.bib.bund.de/Publikation/2021/pdf/Fakten-zur-demografischen-Entwicklung-Deutschlands-2010-2020.pdf?__blob=publicationFile&v=5), zu einem Rückgang der Anzahl der Kreditinstitute (siehe Antwort zu Frage 2 sowie nachfolgende Abbildung).

Abb. 5: Veränderung der Bevölkerung der Bundesländer zwischen 2011 und 2019



Datenquelle: Statistisches Bundesamt, Berechnungen und Darstellung: Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung

Das Verhältnis zwischen Bankstellen und Bevölkerungszahl kann mit der Bankstellendichte gemessen werden. Die Bankstellendichte gibt an, wie viele Einwohner im Schnitt von einer Bankstelle betreut werden; steigende Werte bedeuten dabei, dass mehr Einwohner auf eine Bankstelle entfallen.

Die Bankstellendichte (Einwohnerzahl dividiert durch Bankstellen) hat nach den jährlich erscheinenden Bankstellenberichten der Bundesbank (<https://www.bundesbank.de/de/aufgaben/bankenaufsicht/dokumentation/bankstellen-597750>), in denen die Entwicklung des Bankstellennetzes dargestellt wird, im Betrachtungszeitraum zugenommen (nach den Angaben im Bankstellenbericht 2019 von 2 797 im Jahr 2018 auf 2 931 im Jahr 2019 (zehn Jahre zuvor lag der Wert bei 1 969)).

Die Bankstelle umfasst dabei alle rechtlich selbständigen Kreditinstitute (Kopf-stelle) einschließlich deren Zweigstellen.

Insgesamt lässt sich laut diesen Berichten für den Betrachtungszeitraum von 2010 bis 2019 folgende Entwicklung der Bankstellendichte verzeichnen:

Jahr	Bankstellendichte	Anzahl Bankstellen	Anzahl Einwohner
2011	rund 2.057	39.799	rund 81,859 Mio.
2012	rund 2.100	38.336	rund 80,493 Mio.
2013	rund 2.112	38.225	rund 80,716 Mio.
2014	rund 2.174	37.292	rund 81,084 Mio.
2015	rund 2.271	36.005	rund 81,771 Mio.
2016	rund 2.441	33.914	rund 82,8 Mio.
2017	rund 2.589	31.949	rund 82,7 Mio.
2018	rund 2.797	29.670	rund 83,0 Mio.
2019	rund 2.931	28.384	rund 83,2 Mio.

Den Bankstellenbericht für das Jahr 2020 hat die Bundesbank bislang noch nicht veröffentlicht.

4. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung zur Entwicklung der Altersstruktur von Bankkunden (bitte nach Filial- und Direktbanken differenzieren) über die letzten zehn Jahre?

Zur Altersstruktur der Bankkunden liegen der Bundesregierung keine Informationen vor.

Es kann jedoch angenommen werden, dass die Altersstruktur der Bankkunden sich im Einklang mit der allgemeinen Altersstruktur der Bevölkerung entwickelt.

5. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung hinsichtlich der Entwicklung von online erbrachten Bankdienstleistungen über die letzten zehn Jahre?
6. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung hinsichtlich der Entwicklung von in der Filiale oder telefonisch erbrachten Bankdienstleistungen über die letzten zehn Jahre seitens der Kunden, die das Renteneintrittsalter erreicht haben oder älter sind (im Folgenden „ältere Generation“)?

7. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung zu dem von Banken betriebenen finanziellen Aufwand für die Kundengewinnung hinsichtlich der unterschiedlichen Altersgruppen, insbesondere der älteren Generation?

Die Fragen 5 bis 7 werden zusammen beantwortet.

Der Bundesregierung liegen keine eigenen statistischen Daten im Sinne dieser Fragen vor. Grundsätzlich bestimmt die Digitalisierung in einem zunehmenden Maße unser gesellschaftliches und wirtschaftliches Umfeld. Auch im Bereich von Banken steigt so die Bedeutung von online erbrachten Leistungen. Dies ist auch am Wachstum von Direkt- und Onlinebanken abzulesen. Die Bundesregierung nimmt zudem Veröffentlichungen, beispielsweise aus der Kreditwirtschaft, mit Erhebungen und Studien zum Online-Banking regelmäßig zur Kenntnis (z. B. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/verbraucher/digitales-banking-online-banking-studie-boom-101.html>).

8. Welche Hindernisse sieht die Bundesregierung für die ältere Generation, Online-Bankdienstleistungen in Anspruch zu nehmen?

Hindernisse können insoweit bestehen, als Teile der älteren Generation keinen Zugang zum Internet, Vorbehalte gegen die Nutzung des Internets im Allgemeinen bzw. gegen die Inanspruchnahme des Online-Bankdienstleistungsangebots im Besonderen haben oder nicht über die notwendigen digitalen Kompetenzen zur Nutzung der Dienste verfügen. Diese Vorbehalte können u. a. aus Berührungängsten oder Unsicherheiten resultieren.

Hindernisse können daneben aufgrund von individuellen Beeinträchtigungen bestehen, die die Nutzung der Online-Bankdienstleistung in Abhängigkeit der jeweiligen institutsspezifischen Ausgestaltung erschweren (beispielsweise gesundheitliche Beeinträchtigungen).

9. Inwieweit sieht es die Bundesregierung als in ihrer Verantwortung liegend an, die ältere Generation an die Nutzung digitaler Werkzeuge, Plattformen, Kommunikationskanäle etc. heranzuführen?
10. Welche Maßnahmen ergreift die Bundesregierung zur Verbesserung, soweit sie eine Verantwortung bei sich sieht?

Die Fragen 9 und 10 werden zusammen beantwortet.

Der Einsatz digitaler Dienste und Techniken ermöglicht älteren Menschen Erleichterungen in vielen Lebensbereichen. Dies gilt vor allem für den ländlichen Raum, in dem notwendige Infrastrukturen des Alltags vielfach nur schwer erreichbar sind. Die Vermittlung von digitalen Kompetenzen im Alltag älterer Menschen ist daher für die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen und für ein selbstbestimmtes Leben im Alter erforderlich.

Aus diesem Grunde hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) diverse Vorhaben, wie u. a. „Digitaler Engel – sicher, praktisch, hilfsbereit“ und die bundesweite Servicestelle „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ gestartet.

Im Übrigen wird auf die Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Fraktion der FDP auf Bundestagsdrucksache 19/29606 hingewiesen.

Im Rahmen ihres Mandats zur Verbraucheraufklärung adressiert auch die BaFin die Chancen und Risiken der Digitalisierung im Finanzwesen, also auch solche aus der Inanspruchnahme von Online-Bankdienstleistungen sowohl mit Blick

auf Verbraucher in ihrer Gesamtheit, als auch gegenüber Senioren als einer besonderen Zielgruppe. Neben der eigenen Internetseite (https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Finanzwissen/Fintech/fintech_artikel.html) nutzte die BaFin bislang auch das Netzwerk des „Digital Kompass“ in Form von Vorträgen an „Digitalen Stammtischen“ und eines Gastbeitrags auf der Internetseite des Digital Kompass zu dieser Thematik (<https://www.digital-kompass.de/aktuelles/digitalisierung-im-finanzwesen-chancen-und-risiken>). Der Digital Kompass ist ein gemeinsames Projekt der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) und Deutschland sicher im Netz e. V. und wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Daneben werden durch das bereits vom Deutschen Bundestag beschlossene Barrierefreiheitsstärkungsgesetz Vorgaben getroffen, die auch die barrierefreie Ausgestaltung zahlreicher Bankdienstleistungen betreffen. Von einer barrierefreien Gestaltung dieser Leistungen können neben Menschen mit Beeinträchtigungen auch weitere Gruppen, wie z. B. ältere Menschen, profitieren.

11. Erachtet es die Bundesregierung für sinnvoll, im Interesse der Teilhabe der älteren Generation am gesellschaftlichen Alltagsleben, auf den Erhalt von Bankfilialen hinzuwirken?

Aus Sicht der Bundesregierung kommt Bankfilialen weiterhin eine wichtige Funktion für den Zugang der älteren Generation zu Bankdienstleistungen zu, auch wenn neue, elektronisch gestützte Vertriebskanäle als ergänzende Angebote hinzukommen. Kreditinstitute kommen insbesondere aufgrund der wachsenden Bedeutung der Digitalisierung bei Bankdienstleistungen und des wirtschaftlichen Wettbewerbs nicht umhin, die Wirtschaftlichkeit Ihrer Filialstrukturen zu prüfen und ggf. geschäftspolitische Anpassungen vorzunehmen. Die entsprechenden Entscheidungen obliegen den Eigentümern und Trägern bzw. zuständigen Organen der jeweiligen Kreditinstitute und werden damit außerhalb der Einflussphäre der Bundesregierung getroffen.

12. Welche der Empfehlungen im Achten Altersbericht teilt die Bundesregierung, und welche nicht?

Die Bundesregierung konzentriert sich in ihrer Stellungnahme auf die Feststellungen und Empfehlungen des Berichts der Sachverständigenkommission, die von besonderer politischer Relevanz für aktuelle und zukünftige Schwerpunktsetzungen sind. Auf diese Weise wird deutlich, in welchen Bereichen sie beabsichtigt, die Handlungsempfehlungen des Berichts aufzugreifen, soweit diese Angelegenheiten des Bundes sind. In der Stellungnahme aufgeführte Maßnahmen oder daran anknüpfende zukünftige Maßnahmen, die finanzielle Belastungen oder personelle Mehrbedarfe zur Folge haben, sind – vorausgesetzt es besteht hierfür eine Kompetenz des Bundes – nur umsetzbar, wenn sie innerhalb der betroffenen Einzelpläne bzw. im Politikbereich vollständig und dauerhaft gegenfinanziert bzw. kompensiert werden. Zu Aussagen und Schlussfolgerungen des Berichts, zu denen sich die Bundesregierung in ihrer Stellungnahme nicht äußert, kann weder von ihrer Zustimmung noch von ihrer Ablehnung ausgegangen werden (siehe Bundestagsdrucksache 19/21650, S. 5 Stellungnahme der Bundesregierung zum Achten Altersbericht).

13. Welche Empfehlungen aus dem Achten Altersbericht sind aus Sicht der Bundesregierung prioritär?

Auf die Antwort zu Frage 12 wird verwiesen.

14. Was hat die Bundesregierung bislang zur Umsetzung der Empfehlungen des Achten Altersberichts erreicht, soweit sie diese teilt?

Auf die Stellungnahme der Bundesregierung zum Achten Altersbericht wird verwiesen.

In den meisten der von der Sachverständigenkommission angesprochenen Bereichen hat die Bundesregierung bereits Programme und Initiativen aufgelegt, die älteren Menschen im Kontext Digitalisierung zugutekommen. Eine Maßnahme des Bundesministeriums für Bildung und Forschung speziell in Bezug auf die Herausforderungen des demografischen Wandels ist beispielsweise der Wettbewerb „Innovationen für Kommunen und Regionen im demografischen Wandel“ (InnovaKomm). Hierbei fördert die Bundesregierung Digitalisierung und interaktive Technologien, welche die konkreten Bedarfslagen adressieren, die sich aus dem demografischen Wandel für Kommunen und Regionen ergeben und zu spürbaren Verbesserungen für die Menschen vor Ort führen. Elementarer Bestandteil ist die maßgebliche Einbindung der Bürgerinnen und Bürger vor Ort sowie kommunaler und regionaler Akteure in Wissenschafts-Praxis-Kooperationen, um die Passgenauigkeit der Innovationen sicherzustellen und Beispiele guter Praxis für die Gestaltung des demografischen Wandels zu schaffen. Schwerpunkte der fünf ausgewählten Projekte sind nahtlose Mobilitätsketten, Assistenzsysteme im öffentlichen Raum, nachbarschaftliches Miteinander, Kompetenzvermittlung für Seniorinnen und Senioren zu digitalen Technologien und gesundheitsbezogene Versorgungskonzepte.

Das BMFSFJ hat in 2020 und 2021 mehrere digitale Veranstaltungen zum Achten Altersbericht mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten, wie z. B. „Smart wohnen“ oder „Digitale Kompetenzen älterer Menschen“ durchgeführt. Diese Veranstaltungen sind auf sehr großes Interesse gestoßen. An den bereits durchgeführten vier Veranstaltungen haben insgesamt mehr als 3 500 interessierte Personen teilgenommen.

Mit dem vom BMFSFJ geförderten Modellprojekt „Ambulante Seniorentreffs zur Nutzung digitaler Angebote“ des Malteser Hilfsdienstes werden in 2021 an 20 Standorten Einrichtungen und Treffpunkte, in denen Seniorinnen und Senioren zusammenkommen, mit Technik ausgestattet. Die älteren Menschen werden dort an digitale Medien herangeführt und erhalten auch Unterstützung bei der Bedienung.

