

Für Ältere ohne Smartphone gibt es Hilfe

18.03.2026

(Euskirchen) „Das ist gut gemeint, aber viele ältere Menschen haben gar kein Smartphone, etliche bedienen sich immer noch ausschließlich des alten Telefons und wollen auch nichts Neues. Die Ängste vor dem Fortschritt sind dann spürbar,“ erhob der Seniorenverband BRH seine Stimme.

Vorausgegangen war, **dass die Sparda Bank die gesamte Kundschaft mit der Aufforderung „Ihr Handeln ist gefragt“ in einer wichtigen Bankangelegenheit aufgerufen hatte, mit der Kamera des Smartphones einen QR-Code zu scannen.** Der BRH wandte dagegen ein, dass das ein funktionierendes Smartphone, eine App und Internetkenntnisse voraussetze!

Tatsächlich aber sei es doch so, dass die zunehmende Digitalisierung, insbesondere die Einführung von QR-Codes und digitalen Zahlungsmethoden, viele ältere Menschen auch in unserer Region vor große Herausforderungen stelle. Sie gelten dann als digital „abgehängt“ und stehen vor Aufgaben, die sie nicht bewältigen können.

Die Sparda Bank reagierte durch **Filialleiter Michael Hilscher** schnell: Man könne den Unmut verstehen, aber leider sei die Sparda Bank auch an bestimmte Vorschriften gebunden, welche man nicht umgehen könne.

Rechtlich müsse man den Kunden diese neuen Informationen, ausgedruckt auf über 70 (!) Seiten zur Verfügung stellen, da hier unter anderem Informationen und Änderungen zum Thema Echtzeitüberweisungen, automatischem Empfängerabgleich etc. enthalten seien und dies zwingend von der EU Regulatorik vorgegeben sei.

Zusätzlich müsse man auch von den Kunden bestätigen lassen, dass die Informationen erhalten wurden und diesen zustimmt wurde. Bei über 600.000 Kunden der Sparda Bank könne man sich auch vorstellen, dass ein Versand z.B. in Papierform einen enormen Aufwand dargestellt und auch viele Ressourcen verbraucht hätte.

Schließlich bot die Bank an, in der Filiale nach Rat zu fragen. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ständen gerne zur Verfügung, um bei der Zustimmung zu helfen. Und in der Tat: Der BRH hat das getestet. Mit einer stattlichen Anzahl von Anfragen der Mitglieder ausgerüstet, trat man in der Filiale an und es wurde sofort geholfen. Für alle Anfragen bedurfte es für die Mitarbeiter der Bank nur eines Klicks und die Problematik war vom Tisch.

[Zur Nachrichtenübersicht](#)

