



# New difficulties instead of opportunities

Erfahrungen im Umgang mit der  
Bezahlkarte in Hamburg

# Impressum

## **Multitude e.V.**

Zeiseweg 9  
22765 Hamburg

## **Kontoverbindung**

Multitude e.V.  
DE72 4306 0967 1162 4935 00  
GENODEM1GLS  
GLS Gemeinschaftsbank eG

## **Vertreten durch den Bevollmächtigten des Vorstands des Vereins**

Florian Kaufmann

und

## **Gesellschaft für Freiheitsrechte e.V.**

Boyenstr. 41  
10115 Berlin  
<https://freiheitsrechte.org/>  
<https://freiheitsrechte.org/bezahlkarte>

## **Kontoverbindung**

IBAN: DE 88 4306 0967 1182 9121 00  
BIC: GENODEM1GLS  
GLS Gemeinschaftsbank eG

## **Vertreten durch den Vorstand des Vereins**

Prof. Dr. Nora Markard  
Prof. Dr. Boris Burghardt  
Dr. John Philipp Thurn  
Prof. Dr. Dana-Sophia Valentiner  
Felix Reda  
Prof. Dr. Leonie Steinl LL.M.

## **V.i.S.d.P.**

Florian Kaufmann

## **Presseanfragen**

[hamburg@bezahlkarte-nein.de](mailto:hamburg@bezahlkarte-nein.de)  
[presse@freiheitsrechte.org](mailto:presse@freiheitsrechte.org)

## **Autor\*innen**

Vanessa Düren  
Merhnoosh Fathi  
Lena Frerichs  
Benazir Hossaini  
Lena Lütteken  
Khaled Naseragha  
Tobias Theilacker  
Ut Tschirner

## **Grafiken**

Jelle Landt  
Jot Vetter

## **Layout**

Bernhard Leitner

Die Robert Bosch Stiftung hat das Projekt gefördert.

<https://www.bosch-stiftung.de/de>

Wir danken allen Menschen, die an dem Projekt und diesem Bericht mitgewirkt haben.

Veröffentlicht am 29. Mai 2026

# Inhalt

<b>Warum wir mit Betroffenen gesprochen haben.....</b>	<b>5</b>
<b>Herangehensweise und Methode.....</b>	<b>6</b>
Ausgangslage und Projektziel.....	6
Methodisches Vorgehen .....	6
<b>Geschichtliche und rechtliche Hintergründe .....</b>	<b>8</b>
Einführung der Bezahlkarte .....	8
Rechtliche Grundlagen.....	8
<b>Die Hamburger Bezahlkarte im Überblick.....</b>	<b>10</b>
Wer ist zuständig.....	10
Wer bekommt die Karte.....	10
Nutzungsdauer und Funktionen.....	11
Von der Registrierung bis zur Nutzung .....	13
<b>Leben mit der Bezahlkarte – Ergebnisse aus unserem Projekt .....</b>	<b>13</b>
Unvollständige und unzureichende Informationen zur Nutzung der Bezahlkarte.....	14
Falsche Informationen .....	16
Fehlendes Bargeld im Alltag .....	17
Beschränkte Auswahl an Geschäften.....	18
Mindesteinkaufswert .....	19
Kauf von Gebrauchsgütern.....	19
Ausnutzung der Notlage.....	20
Diskriminierung .....	20
Scham.....	22
Überweisungen, Lastschriften, Online-Zahlungen.....	24
Überweisungen .....	25
Lastschriftmandate .....	25
Bezahlung von Anwalt*innen.....	26
Weitere Zahlungsempfänger*innen anfragen .....	27

Online-Zahlungen .....	28
Zusätzlich bestehende Girokonten .....	29
Schlechte Erreichbarkeit.....	31
Untätigkeit und Fehlhandlungen .....	32
Technische Herausforderungen .....	34
<b>Fazit: Einschränken und Ausgrenzen .....</b>	<b>36</b>

In diesem Bericht erfahren Sie, welche genauen Auswirkungen die Bezahlkarte auf das Leben von geflüchtete Menschen hat.

# Warum wir mit Betroffenen gesprochen haben

Obwohl immer mehr Kommunen wie die Stadt Hamburg die Bezahlkarte nach dem im Mai 2024 geänderten Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) nutzen: Die Alltagserfahrungen von Nutzer\*innen finden bisher im öffentlichen Diskurs und bei Entscheidungsträger\*innen teils wenig Beachtung. Das wollen wir mit der Vorlage dieses Berichtes ändern.

Über die guthaben-basierte Debitkarte (ähnlich anderen Geldkarten, aber mit eingeschränkten Funktionen) empfangen Geflüchtete, andere neu zugewanderte Menschen und künftig möglicherweise weitere Personengruppen staatliche Sozialleistungen.

Im Rahmen unseres Projekts „Beschwerdestelle für Nutzer\*innen der Bezahlkarte“ haben wir zwischen Oktober 2025 bis einschließlich Januar 2026 Nutzer\*innen in Hamburg und Umgebung befragt und dokumentieren die Ergebnisse in diesem Bericht. Wir ergänzen die Angaben der Befragten durch unsere Beobachtungen aus der Beratungs- und Unterstützungsarbeit. Ziel war, den Nutzer\*innen eine niedrigschwellige Möglichkeit zu bieten, über ihre Erfahrung mit der Bezahlkarte zu berichten.

Diese Publikation soll einen möglichst umfassenden Einblick in das Leben mit der Bezahlkarte geben – anhand der Schilderungen von Nutzer\*innen aus Hamburg.

Wir verwenden den Begriff „Bezahlkarte“ als Oberbegriff, während „SocialCard“ die offizielle

Bezeichnung des Anbieters Publk GmbH ist, die auch in Hamburg eingesetzt wird.

Im Projekt haben Mitarbeitende des Vereins Multitude e.V. mit Ehrenamtlichen aus der Initiative „Hamburg sagt Nein zur Bezahlkarte“ zusammengearbeitet.

Initiiert hat das Projekt die Gesellschaft für Freiheitsrechte e.V. (GFF). Der Verein ist eine spendenfinanzierte Organisation, die Grund- und Menschenrechte mit juristischen Mitteln verteidigt.

Die Robert Bosch Stiftung hat das Projekt gefördert.

# Herangehensweise und Methode

## Ausgangslage und Projektziel

Ausgangspunkt für das Projekt war unser Kontakt und Austausch mit Bezahlkarten-Nutzer\*innen aus und um Hamburg. Dabei war stets auffällig: Häufige Schilderungen von Problemen stehen im deutlichen Widerspruch zu den Aussagen von Politiker\*innen und Behördenmitarbeiter\*innen. Es sind Worte von Zahir, die für die Erfahrung von vielen stehen und deshalb den Titel dieses Berichts bilden:

*„It creates new difficulties for you instead of opportunities“<sup>1</sup>*

Durch die Gespräche entstand die Idee, die Probleme von Nutzer\*innen systematisch zu erfassen und zu dokumentieren. Wir verfolgen damit das Ziel, die Perspektive der betroffenen Personen sichtbar zu machen.

## Methodisches Vorgehen

Im Verlauf des viermonatigen Projektzeitraums wurden die Erfahrungen von insgesamt 37 Personen im Rahmen einer Umfrage erhoben. 28 Menschen füllten den in mehreren Sprachen verfügbaren Online-Fragebogen aus, weitere 9 Personen beantworteten ihn während des zweiwöchentlichen Gutscheinaustauschs. Außerdem wurden fünf umfangreiche Interviews

geführt. In den Bericht sind zudem gesondert gekennzeichnete Erfahrungsberichte aus der Beratungsarbeit eingeflossen.

Der Kontakt zu den Nutzer\*innen entstand im Rahmen der regelmäßigen Gutscheintauschaktionen. Dabei nutzen Betroffene ihre Bezahlkarte, um Einkaufsgutscheine in Supermärkten zu erwerben. Die Initiative „Hamburg sagt Nein zur Bezahlkarte“ tauscht diese Gutscheine im Gegenzug gegen Bargeld aus. Solidarische Unterstützer\*innen übernehmen dann den Rücktausch der Gutscheine gegen Bargeld. Aus den Projekterfahrungen entstand ein fortlaufend weiterentwickelter Fragebogen.

Die von Nutzer\*innen gemachten Angaben geben wir in diesem Bericht lediglich unter Pseudonym weiter.

1 Auszug aus einem Interview mit einem Nutzer der Bezahlkarte, pseudonymisiert als Zahir, „Das bringt dir eher neue Schwierigkeiten als Chancen.“



**Projekt: Probleme mit der SocialCard?**  
**Wir hören zu und informieren die Öffentlichkeit**  
**damit die Ungerechtigkeit mit der Bezahlkarte aufhört!**

**Wer sind wir?**

Wir sind Teil der Gruppe "NEIN zur Bezahlkarte". Wir treten gegen die Ungerechtigkeit der Bezahlkarte ein. Wir sind dafür, dass alle Menschen selbstbestimmt über ihr Geld verfügen können.

Wir arbeiten nicht mit der Regierung oder Behörden zusammen. Unsere Partner sind Organisationen, die sich für die Rechte von Geflüchteten und Freiheit für alle Menschen einsetzen.

Von Oktober bis Januar machen wir ein Projekt, um Probleme mit der Bezahlkarte zu dokumentieren. Dafür möchten wir gerne mit Ihnen sprechen. Wir sind an Ihren Erfahrungen interessiert!

**Warum machen wir dieses Projekt?**

Wir wissen, dass es viele Probleme mit der Bezahlkarte gibt. Viele Menschen haben jedoch keine Ahnung. Auch Politiker\*innen, Jurist\*innen, Menschen in den Behörden und in den Medien können sich nicht vorstellen, wie das Leben mit der Bezahlkarte ist. Wir machen das Projekt um Menschen zu informieren.

Unser langfristiges Ziel ist, dass die Bezahlkarte abgeschafft wird.

**Was machen wir genau?**

- wir machen eine Umfrage zur Nutzung der Bezahlkarte
- wir stellen Ihnen dafür Fragen zu Ihren Erfahrungen
- es werden KEINE persönlichen Daten erfasst
- am Ende schreiben wir einen Bericht, den wir veröffentlichen
- wir können Ihnen auch dabei helfen Überweisungen und Lastschriftverfahren bei der Behörde zu beantragen
- oder über Einzelfallanträge bei der Sozialbehörde mehr Bargeld zu beantragen
- wir können auch dabei unterstützen, juristisch gegen die Bezahlkarte bzw. die Beschränkung von Bargeld vorzugehen

Illustration 1: Flyer des Projekts: Probleme mit der SocialCard? verfügbar in Arabisch, Englisch, Deutsch, Farsi, Türkisch, Französisch

# Geschichtliche und rechtliche Hintergründe

## Einführung der Bezahlkarte

Auf die Einführung einer Bezahlkarte einigten sich Bund und Länder am 6. November 2023. Ziel war die Entlastung der Kommunen und die Begrenzung irregulärer Migration.<sup>2</sup> Die deutschlandweit erste Bezahlkarte wurde zum 15. Februar 2024 im Rahmen eines Pilotprojekts in Hamburg eingeführt. Das von der Sozialbehörde aufgeführte Ziel war ein schneller, unkomplizierter und diskriminierungsfreier Zugang zu staatlichen Geldleistungen.<sup>3</sup>

Die Bezahlkarten weisen aktuell ein abstraktes blau-grünes Muster und ein VISA-Logo auf. Es fehlt - anders als bei anderen Geldkarten - der Name der Besitzer\*in.<sup>4</sup> Sie war und ist somit im Einzelhandel oder von Dienstleister\*innen als Bezahlkarte für Geflüchtete erkennbar.

Bei der in Hamburg ausgegebenen Bezahlkarte handelt es sich um eine Debitkarte. Die Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. hatte Ende August 2023 noch ausdrücklich darauf

hingewiesen, dass die Zahlung mit Debitkarten bei weitem nicht in allen Geschäften möglich ist.<sup>5</sup>

## Rechtliche Grundlagen

Mit Gesetz vom 8. Mai 2024 stellte der Gesetzgeber klar, dass die Sozialleistungen des AsylbLG auf eine Bezahlkarte gebucht werden dürfen.<sup>6</sup> Das Gesetz bestimmt nicht, welche Funktionen eine „Bezahlkarte“ hat. Den Behörden sollte hierdurch ein Ermessen bei der Ausgestaltung eingeräumt werden, um örtlichen Besonderheiten und unterschiedlichen Lebenslagen Rechnung tragen zu können.<sup>7</sup>

Die Ausgestaltung der Bezahlkarte in den Kommunen weicht daher – insbesondere hinsichtlich der Möglichkeiten und Einschränkungen im Zahlungsverkehr – teils erheblich voneinander ab.<sup>8</sup>

In einer Konferenz der Regierungschef\*innen der Länder am 20. Juni 2024 wurde eine bundesweit einheitliche Bargeldbeschränkung von 50 Euro beschlossen. Eine Begründung für die pauschale Beschränkung in der konkreten Höhe findet sich

<sup>2</sup> Bundesministerium des Innern, Gemeinsamer Beschluss zu Flüchtlingspolitik vom 07.11.2023, <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/kurzmeldungen/DE/2023/11/mpk-beschluss.html>, Stand: 19.05.2026.

<sup>3</sup> Pressemitteilung Sozialbehörde und Behörde für Inneres und Sport vom 15.02.2024, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/aktuelles/pressemeldungen/pilotprojekt-zur-socialcard-gestartet-577250>, Stand: 19.05.2026.

<sup>4</sup> Vgl. etwa NDR, Bericht vom 20.7.2025, Bezahlkarte: Einsatz könnte in Hamburg ausgeweitet werden, <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/bezahlkarte-einsatz-koennte-in-hamburg-ausgeweitet-werden,bezahlkarte-118.html>.

<sup>5</sup> Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., „Zahlung abgelehnt“ – Wenn der Karteneinsatz scheitert, 31.08.2023, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2023-08/23-08-31\\_Ergebnispapier\\_Aufruf%20Zahlungskarten\\_final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2023-08/23-08-31_Ergebnispapier_Aufruf%20Zahlungskarten_final.pdf), Stand: 19.05.2026.

<sup>6</sup> Gesetz zur Anpassung von Datenübermittlungsvorschriften im Ausländer- und Sozialrecht (DÜV-AnpassG) vom 08.05.2024 - BGBl. I 2024, Nr. 152.

<sup>7</sup> Bundestags-Drucksache 20/11006, S. 101 f. Zum Ermessen der Behörden vgl. Deutscher Bundestag, Wissenschaftliche Dienste, Ermessensentscheidung der Leistungsbehörde über Einführung und Ausgestaltung einer Bezahlkarte nach dem AsylbLG, WD 6 - 3000 - 006/25.

<sup>8</sup> AWO, Zwei Jahre Bezahlkarte für Geflüchtete - erschwerte Teilhabe, verfehlte Wirkung, 13.05.2026, <https://awo.org/position/zwei-jahre-bezahlkarte-fuer-gefluechtete/>, Stand: 19.05.2026.

nicht. Bremen, Thüringen und Rheinland-Pfalz sprachen sich gegen eine starre Festlegung aus.<sup>9</sup> Im September 2024 wurde der secupay AG der Zuschlag für eine Rahmenvereinbarung erteilt, sodass in 14 Bundesländern ein Bezahlkartensystem eingeführt werden konnte.<sup>10</sup> Über die dadurch entstehenden Kosten ist wenig bekannt.<sup>11</sup>

Als Alternative zur Bezahlkarte wird über das „Basiskonto“ debattiert. Bereits seit dem Jahr 2014 regelt die Zahlungskonten-Richtlinie (Richtlinie 2014/92/EU) der Europäischen Union, umgesetzt in deutsches Recht durch das Zahlungskontengesetz, den Zugang zu einem sogenannten Basiskonto. Es funktioniert wie ein Girokonto.<sup>12</sup> Es ermöglicht eine Teilhabe an digitalen Zahlungsmöglichkeiten und einem Wirtschaftsleben. Jede\*r Verbraucher\*in mit rechtmäßigem Aufenthalt in der Europäischen Union, einschließlich Personen ohne festen Wohnsitz und Asylsuchende sowie Personen ohne Aufenthaltstitel, die aber aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht abgeschoben werden können, haben einen Anspruch auf ein Basiskonto.<sup>13</sup> Gleichzeitig sind Banken dazu verpflichtet, ein entsprechendes Basiskonto anzubieten. Ein Basiskonto ermöglicht im Vergleich zur Bezahlkarte eine vollständige Teilnahme am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben. Es erlaubt vielfältige Zahlungsarten wie Bargeldabhebungen, Überweisungen und Lastschriften sowie Online-Einkäufe und ist auch für Menschen ohne Internetzugang nutzbar. Das Basiskonto wird teilweise wegen Hindernissen

beim Zugang kritisiert, die jedoch wesentlich in der Hand politischer Entscheidungsträger liegen.<sup>14</sup> Mit einem Zugang zum Basiskonto ließe sich eine vergleichbare Entlastung der Verwaltung erzielen, da die Auszahlungsstelle entfallen würde. Zugleich könnten auch die Kosten für die Bezahlkarte eingespart und die Existenzsicherung sichergestellt werden.

9 Konferenz der Regierungschefinnen und Regierungschefs der Länder am 20. Juni 2024 in Berlin, Beschluss MPK, [https://hessen.de/sites/hessen.hessen.de/files/2024-06/mpk\\_20.06\\_top\\_1.5.1\\_b\\_bezahlkarte.pdf](https://hessen.de/sites/hessen.hessen.de/files/2024-06/mpk_20.06_top_1.5.1_b_bezahlkarte.pdf), Stand: 19.08.2026.

10 Dataport, Pressemitteilung vom 26.9.2024, Zuschlag für Bezahlkarte in 14 Bundesländern erteilt, <https://www.dataport.de/pressemitteilung/zuschlag-fuer-bezahlkarte-in-14-bundeslaendern-erteilt/>, Stand: 19.05.2026.

11 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/1464 vom 23.09.2025, Fragen Nr. 9 und 10.

12 Informationen zum Basiskonto finden sich bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Basiskonto, [https://www.bafin.de/DE/verbraucherinnen-verbraucher/themen-finanzprodukte/konten-zahlungen/konten/basiskonto/basiskonto\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/verbraucherinnen-verbraucher/themen-finanzprodukte/konten-zahlungen/konten/basiskonto/basiskonto_node.html), Stand: 17.04.2026.

13 § 31 Abs. 1 Zahlungskontengesetz.

14 Mit weiteren Nachweisen: Verbraucherzentrale Bundesverband, <https://www.vzbv.de/basiskonto>, Stand 17.04.2026.

# Die Hamburger Bezahlkarte im Überblick

## Wer ist zuständig

Die Hamburger Behörde für Inneres und Sport – konkret das Amt für Migration, Referat M43<sup>15</sup> – ist zentral zuständig für die auf die Bezahlkarte gebuchten Leistungen nach dem AsylbLG.<sup>16</sup> Das Amt entscheidet über den Antrag auf die Sozialleistungen, gibt die Bezahlkarte an Nutzer\*innen aus und überweist ihnen jeden Monat darauf die Sozialleistung. Das Amt ist auch für Informationen rund um die Karte verantwortlich. Alleinstehende Erwachsene, die in einer Erstaufnahmeeinrichtung leben, erhalten beispielsweise ca. 177 Euro monatlich.<sup>17</sup>

Die von der Freien und Hansestadt beauftragte Publk GmbH stellt neben der Zahlungsinfrastruktur in Zusammenarbeit mit dem Zahlungsinstitut secupay AG die App „My SocialCard“ und ein Online-Portal mit Informationen zur Verfügung. Dort werden Funktionen der Bezahlkarte unter anderem in Erklärvideos dargestellt. Es findet sich außerdem ein Chatbot für Nutzerfragen sowie Hinweise auf eine Service-Hotline.

## Wer bekommt die Karte

Seit Einführung der Bezahlkarte in Hamburg im Februar 2024 hat sich einiges geändert. Inzwischen erhält beispielsweise eine größere Gruppe von Personen die Karte. Zu ihr gehören Menschen,

- die gerade einen Asylantrag gestellt haben oder über einen bestimmten Aufenthaltsstatus<sup>18</sup> verfügen und
- in der Zentralen Erstaufnahme in Hamburg-Rahlstedt oder in anderen staatlichen Einrichtungen (Erstaufnahmen und Folgeunterkünfte) wohnen

sowie

- sich im Regelfall noch nicht länger als 36 Monate in Deutschland aufhalten.<sup>19</sup>

**Erfahrungsbericht:** Wir stehen unter anderem mit einer Familie in Kontakt, die nach elf Jahren in Deutschland die Bezahlkarte erhielt. Die Familie berichtete, dass sie nun erhebliche Probleme habe am gewohnten und notwendigen Zahlungsverkehr teilzunehmen, beispielsweise beim Überweisen der Nebenkosten für ihre Wohnung.

15 Organigramm Amt für Migration, <https://www.hamburg.de/resource/blob/899472/eeca1df214132fd0b9c87f08c0302682/download-amt-m-startseite-service-organigrammamt-m-data.pdf>, Stand: 26.04.2026.

16 Vgl. Anordnung zur Durchführung des AsylbLG vom 16. Dezember 2022, Amtl. Anz. 2022, 1973.

17 Sozialbehörde, Fachanweisung zum AsylbLG – Anlage 4, Leistungssätze nach dem AsylbLG, <https://www.hamburg.de/resource/blob/1129456/f57a0e2af86e36bbd3594c15509702c9/fa-asylblg-04-20260101-data.pdf>, Stand: 19.05.2026.

18 Vgl. die einzelnen Status in § 1 Absatz 1 AsylbLG.

19 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/831 vom 03.07.2025.

Während am 31. August 2024 1.972 Bezahlkarten ausschließlich an Personen in der Erstaufnahmeeinrichtung ausgegeben wurden<sup>20</sup>, waren es im November 2025 schon 7.813 Bezahlkarten.<sup>21</sup> Die Zahl der ausgegebenen Bezahlkarten in Hamburg hat sich damit deutlich erhöht. Ein wesentlicher Grund ist die Erweiterung des Personenkreises, während die Zahl der Ankommenen rückläufig ist.<sup>22</sup> Seit Januar 2026 wird die Bezahlkarte auch für Bürgergeld-Empfänger\*innen ohne Konto ausgegeben.<sup>23</sup> Sie ist restriktionsärmer als für Empfänger\*innen nach AsylbLG gestaltet, weil Empfänger\*innen sich die verfügbare Summe als Bargeld auszahlen lassen oder am Online-Handel teilhaben können. Die Bezahlkarte für Bürgergeldempfänger\*innen wirft dennoch Fragen zu finanzieller Inklusion, sozialer Teilhabe und Rechtsdurchsetzung auf und steht daher in der Kritik.<sup>24</sup> Wegen Problemen beim Vergabeverfahren werden die Leistungen an Bürgergeld-Empfänger\*innen aktuell aber nicht mehr über eine Bezahlkarte ausgegeben.<sup>25</sup> Diskutiert wird, ob künftig auch Sozialhilfeempfänger\*innen<sup>26</sup> oder Geflüchtete aus der Ukraine, die nach April 2025 nach Deutschland gekommen sind, die Bezahlkarte erhalten sollten.<sup>27</sup>

## Nutzungsdauer und Funktionen

Betroffene müssen die Bezahlkarte inzwischen deutlich länger als noch in der Einführungsphase nutzen: Nach ihrem Auszug aus der Erstaufnahmeeinrichtung sollen sie sich damit selbst Verpflegung, Kleidung oder Nahverkehrsticket beschaffen. Ein\*e alleinstehende\*r Erwachsene\*r beispielsweise erhält für alle Bedürfnisse des alltäglichen Bedarfs insgesamt 455 Euro monatlich.<sup>28</sup>

Im Kapitel zu den konkreten Erfahrungen gehen wir auf die einzelnen Funktionen und Beschränkungen der Bezahlkarte genauer ein. Zur ersten Orientierung die Rahmendaten im Überblick:

- Abhebungen von Bargeld bis 50 Euro monatlich,
- beim Abheben von Bargeld am Automaten fällt eine Gebühr in Höhe von 0,65 Euro pro Abhebung an,<sup>29</sup> diese Gebühr wird nicht erstattet,
- Zahlung nur dort, wo VISA-Debitkarten akzeptiert werden,<sup>30</sup>
- Überweisungen im Normalfall weder im In- noch ins Ausland möglich,<sup>31</sup>
- Ausnahmen gelten für einzelne von der Behörde ausgewählte Verkehrsunternehmen, wenige

20 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 22/16305 vom 27.09.2024, Fragen 1-4.

21 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2421 vom 19.12.2025, Frage Nr. 11.

22 Sozialbehörde, Lagebild März 2026, abrufbar unter, <https://www.iff-hamburg.de/2025/12/08/iff-stellungnahme-zur-einfuehrung-der-bezahlkarte-fuer-buergergeldbeziehende/>, Stand 19.05.2026.

23 Bundesagentur für Arbeit, Presseinfo Nr. 66 vom 27.11.2025, Bundesagentur für Arbeit führt im Einzelfall Bezahlkarte für Personen ohne Bankkonto ein, <https://www.arbeitsagentur.de/vor-ort/kiel/presse/2025-66-bundesagentur-fur-arbeit-fuehrt-im-einzelfall-bezahlkarte-fur-personen-ohne-bankkonto-ein>, Stand: 19.05.2026.

24 Institut für Finanzdienstleistungen e.V., Stellungnahme des iff zur Einführung der Bezahlkarte für Bürgergeldbeziehende vom 08.12.2025, <https://www.iff-hamburg.de/2025/12/08/iff-stellungnahme-zur-einfuehrung-der-bezahlkarte-fuer-buergergeldbeziehende/>, Stand: 19.05.2026.

25 Harald Thomé, Newsletter 14/2026 vom 12.04.2026, <https://harald-thome.de/newsletter/archiv/thome-newsletter-14-2026-vom-12-04-2026.html>, Stand: 19.05.2026.

26 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2338 vom 12.12.2025.

27 Zum Mediendienst Integration, Ganzen Welche Sozialleistungen bekommen Flüchtlinge aus der Ukraine?, <https://mediendienst-integration.de/fluechtlinge/ukrainische-fluechtlinge-in-deutschland/welche-sozialleistungen-bekommen-fluechtlinge-aus-der-ukraine/>, Stand 17.04.2026.

28 Sozialbehörde, Fachanweisung zum AsylbLG – Anlage 4, Leistungssätze nach dem AsylbLG, <https://www.hamburg.de/resource/blob/1129456/f57a0e2af86e36bbd3594c15509702c9/fa-asylblg-04-20260101-data.pdf>, Stand 13.11.2025.

29 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Allgemeine Informationen, Fallen für mich Gebühren und Kosten an?, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/socialcard/1023254-1023254>, Stand 19.05.2026.

30 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Allgemeine Informationen, Wo kann ich mit der SocialCard bezahlen?, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/socialcard/1023254-1023254>, Stand 19.05.2026.

31 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/831 vom 11.07.2025, Frage Nr. 5.



## REGISTRIERUNG IM ANKUNFTSZENTRUM

- Vergabe von neuen Terminen
- Erhalt eines Ankunftsnachweises
- **BEANTRAGUNG VON SOZIALLEISTUNGEN**
- Unterbringung in der Zentralen Erstaufnahme

## ERHALT EINES LEISTUNGSBESCHIDES

- zuständig: Amt für Migration Referat M43
- oft kommt der Leistungsbescheid erst später



## ERHALT DER BEZAHLKARTE + INFORMATIONSPAPIERE

## ONLINE-REGISTRIERUNG

auf [portal.socialcard.de](https://portal.socialcard.de)



## GELD AUF DER BEZAHLKARTE

- Guthaben-Karte, die **NICHT an ein KONTO gebunden** ist
- monatliche Aufladung durch die Behörde
- spezifisches Aussehen

## EINGESCHRÄNKTE MÖGLICHKEITEN IM ZAHLUNGSVERKEHR

### NUR VISA-DEBITZAHLUNG

KEINE ONLINE-ZAHLUNG

### 50 EURO BARGELD ABHEBUNG IM MONAT

- an VISA-Automaten
- immer mit Gebühr

### ÜBERWEISUNG LASTSCHRIFT EINGESCHRÄNKT UND AUF ANTRAG

## INDIVIDUELLE ABHILFEN

EXTRA GIRO-KONTO (AUF DAS VON DER BEZAHLKARTE NICHT ÜBERWIESEN WERDEN KANN)

GELD LEIHEN VON FREUND\*INNEN BEKANNTEN

GUTSCHEIN TAUSCH

- Sport- und Musikvereine sowie bestimmte Mobilfunk-, Energie- oder Stromversorger,<sup>32</sup>
- Nutzer\*innen können beim Amt für Migration auf Deutsch weitere Ausnahmen beantragen,<sup>33</sup>
  - Online-Zahlungen sind eingeschränkt<sup>34</sup>

## Von der Registrierung bis zur Nutzung

Wenn Asyl- und Schutzsuchende in Hamburg eintreffen, werden sie im sogenannten Ankunftszentrum registriert: im März 2026 waren es 989 Personen, davon 587 mit einem Asylgesuch.<sup>35</sup> Die Zahl der Ankommenden ist weiter rückläufig. Sie werden in einer

Massenunterkunft untergebracht und teilen ihr Zimmer mit mehreren Personen. Ihr Antrag auf Sozialleistungen wird aufgenommen und geprüft. Mit der Bewilligung erhalten sie allgemeine Informationen zur Nutzung der Bezahlkarte, über die ihnen die Sozialleistungen zugänglich gemacht werden sollen.

**Erfahrungsbericht:** Von einigen Nutzer\*innen hörten wir, dass bis zum Empfang erster Sozialleistungen bis zu sechs Monate vergingen. Sie leihen sich Geld von Freund\*innen, um nötige Ausgaben bestreiten zu können. Wenn die Sozialleistungen später rückwirkend auf die Karte gebucht werden, bleibt das Bargeld-Abhebelimit von 50 Euro bestehen. In der Folge haben die Nutzer\*innen Probleme, geliehenes Geld zurückzuzahlen.

# Leben mit der Bezahlkarte – Ergebnisse aus unserem Projekt

Bei unseren Befragungen zeigte sich, dass die Nutzung der Bezahlkarte vielen Menschen **erhebliche Schwierigkeiten** bereitet. Offenbar gibt es große Verständnisschwierigkeiten, inwiefern die Leistungsempfänger\*innen die Karte für ihren Zahlungsverkehr nutzen können. Die Ursache liegt hierbei in den restriktiven Bedingungen der Karte. Bei den Einsatzmöglichkeiten sind stets die spezifischen Wohn- und Lebensumstände der Nutzer\*innen zu berücksichtigen.

Der Einsatz der Karte wirkt sich auf ihre

- Einkaufsmöglichkeiten,

- finanzielle Handlungsfreiheit,
- gesellschaftliche Teilhabe und
- das subjektive Gefühl von Würde und (Un-) Gleichbehandlung aus.

Am häufigsten gaben die Befragten an, dass sie nicht in jedem Geschäft ihrer Wahl einkaufen können (78,6 Prozent). Außerdem berichteten 75 Prozent, dass ihnen für ihre Zwecke nicht ausreichend Bargeld zur Verfügung stehe. Mehr als die Hälfte (64,3 Prozent) fühlt sich im Zusammenhang mit der Bezahlkarte diskriminiert. Jede zweite Person (50 Prozent) kann kein Geld

32 Vgl. die sogenannte Whitelist in Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/831 vom 11.07.2025, Frage Nr. 11.

33 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/socialcard/1023254-1023254>, Stand 17.04.2026

34 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/831 vom 11.07.2025, Frage Nr. 6.

35 Sozialbehörde, Lagebild März 2026, <https://www.iff-hamburg.de/2025/12/08/iff-stellungnahme-zur-einfuehrung-der-bezahlkarte-fuer-buergergeldbeziehende/>, Stand 19.05.2026.

Antwortoption	Anzahl gesamt	Prozent
Ich kann nicht in jedem Geschäft einkaufen	22	78,6 %
Nicht genug Bargeld	21	75 %
Ich fühle mich diskriminiert	18	64,3 %
Ich kann kein Geld überweisen	14	50 %
Ich habe technische Probleme	11	39,3 %
Keine Probleme	0	0 %
Anmerkungen: 28 Teilnehmende aus Online-Umfrage, Mehrfachnennungen möglich, 2 Personen haben keine Angaben gemacht (7,1 %)		

Tabelle 1: Eigene Darstellung aus der Online-Umfrage zur Frage: „Welche Probleme haben Sie mit der Bezahlkarte?“

überweisen und rund 39 Prozent berichten von technischen Problemen. Problemfreie Erfahrungen wurden von niemandem angegeben. Das zeigen auch die Äußerungen in unserer Erhebung anschaulich:

*„Ich fühle mich schlecht; zum Beispiel gehe ich manchmal zum Einkaufen in den Supermarkt oder in einen Kiosk, aber dort wird meine Karte nicht akzeptiert, und ich gerate in Schwierigkeiten. Ich kann kein Geld für das Fitnessstudio überweisen oder meine Handy-Raten bezahlen, und ich gerate in Schwierigkeiten. Ich muss meine Freunde ständig bitten, mir zu helfen, mir Bargeld zu geben und mit meiner Karte einzukaufen. Das ist wirklich nicht gut. Ich fühle mich gedemütigt, verliere meine Unabhängigkeit und habe kein Recht auf Selbstbestimmung.“<sup>36</sup>*

*„Ich benötige mehr Bargeld, da ich beispielsweise arabische Lebensmittel oder Produkte kaufen möchte. Die meisten Geschäfte von Migrant\*innen akzeptieren diese Karte jedoch nicht. Manchmal wird sie zwar angenommen, aber nur unter der Bedingung, dass der Betrag über 10 € liegt. Außerdem kann ich mein Handy-Guthaben nur mit Bargeld aufladen und auch beim Friseur wird nur Barzahlung akzeptiert. Diese Karte ist für mich wie ein Albtraum.“<sup>37</sup>*

Die Bezahlkarte schränkt die finanzielle Handlungsfähigkeit offensichtlich stark ein: Viele Geschäfte akzeptieren keine Visa-Debit-Karte, Online-Einkäufe und Überweisungen sind nur sehr beschränkt möglich, Zahlungen an Anwalt\*innen hingegen gar nicht. Größere Anschaffungen werden erschwert.

## Unvollständige und unzureichende Informationen zur Nutzung der Bezahlkarte

*„es [ist] zu kompliziert, die Strukturen zu verstehen“<sup>38</sup>*

Ein zentrales Problem im Umgang mit der Bezahlkarte ist der unzureichende Zugang zu Informationen. Sowohl die Inhalte der Webseite des Bezahlkarten-Anbieters als auch die Informationsmaterialien der Behörde sind für viele Nutzer\*innen nur schwer verständlich. Die Informationen greifen zu kurz, wenn sie die spezifische Situation der Empfänger\*innen ignorieren: Menschen, die gerade neu in Deutschland ankommen, mangelt es nicht nur an

<sup>36</sup> Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext: „Bitte erzählen Sie uns mehr über Ihre Probleme mit der Bezahlkarte. Was ist schwierig für Sie? Was möchten Sie machen und können es aber mit der Bezahlkarte nicht machen?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

<sup>37</sup> Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext: „Für was und warum brauchen Sie Bargeld?“

<sup>38</sup> Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Sam. Übersetzung aus dem Englischen ins Deutsche.

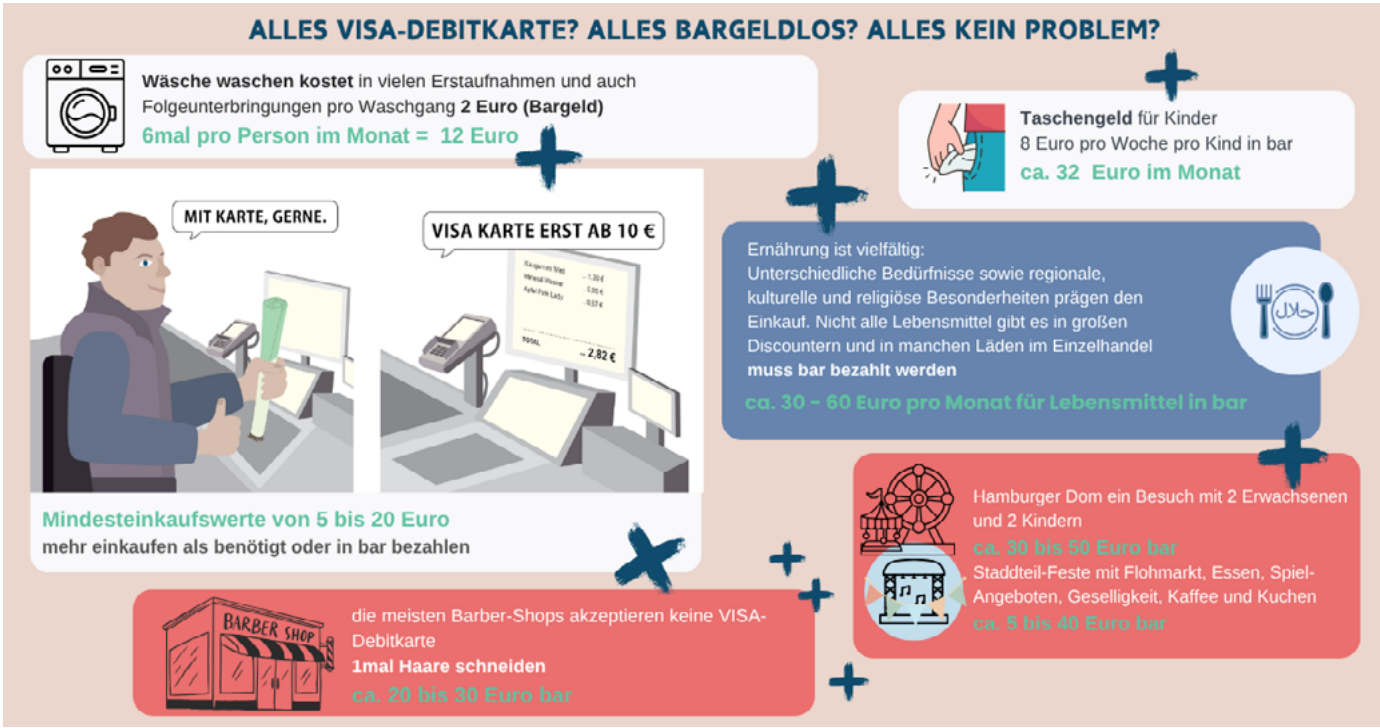


Illustration 3: Eigene Darstellung

Sprachkenntnissen, sondern auch an der nötigen Orientierung in behördlichen Abläufen und bei den Vorgaben des Anbieters. Sie stoßen so auf besondere Hürden. Die Vielzahl an behördlichen und deutschsprachigen Informationen ist für sie oft unüberschaubar.

Sam: „Sie geben mir Unterlagen zum Lesen. Ich weiß nicht, worum es geht. Ich versuche also, die Unterlagen zu lesen, aber ich verstehe nichts von der Struktur. Was ich tun soll. Es ist kompliziert für mich.“<sup>39</sup>

Menschen, die Beratung in Anspruch nehmen, berichten häufig, dass allein der Leistungsbescheid für sie kaum verständlich ist. Bei der sich anschließenden Ausgabe der Bezahlkarte erhalten sie meist lediglich den Hinweis, dass das Bargeldlimit bei 50 Euro liegt.

Bei unseren Gesprächen wurde deutlich, dass bei vielen Nutzer\*innen große Informationslücken zum Umgang mit der Bezahlkarte bestehen. Zahir erzählt, bei der Ausgabe der Bezahlkarte

sei er lediglich auf den Informationszettel mit allgemeinen Angaben verwiesen worden.

„Mir wurde gesagt, dass man nur 50 € in bar abheben kann. Das war nur eine kurze Information, die ich bekommen habe: 50 € Bargeld abheben. Sie behaupteten, man könne diese Karte überall verwenden.“<sup>40</sup>

Bei unserer Befragung gaben viele Nutzer\*innen an, nichts von Bezahlungsfunktionen wie Überweisung oder Lastschrift zu wissen.

„Ich wusste nicht, dass ich das kann. Niemand hat es mir gesagt.“<sup>41</sup>

Deutlich wird dies auch bei der sehr niedrigen Anzahl von gestellten Anträgen auf Überweisungen und Lastschriften. Insgesamt sind bis zum 10. Dezember 2025 nur 62 Anträge auf Freischaltung neuer Zahlungsempfänger\*innen für Lastschriftmandate bei der Behörde eingegangen - 20 davon wurden genehmigt.<sup>42</sup> Warum die übrigen 42 Anträge abgelehnt wurden,

39 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Sam. Übersetzung aus dem Englischen ins Deutsche.  
 40 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Zahir. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.  
 41 Antwort aus der Online-Umfrage zu der Frage „Haben sie schon mal versucht einen Antrag auf Überweisung zu stellen“ und „Wenn nicht, warum nicht?“ (mit der Option für einen Freitext). Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.  
 42 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Frage 6.



Abbildung 1: Screenshot vom Chat Assistent auf [www.socialcard.de/chat/](http://www.socialcard.de/chat/) vom 20.05.2026.

ist unbekannt. Es gibt keine Transparenz nach welchen Kriterien die Genehmigung von Anträgen funktioniert.

**Erfahrungsbericht:** Eine von uns befragte Person musste nach ihren Angaben ein eigenes Bankkonto eröffnen, um die Kosten für die Geburtsurkunde des Kindes begleichen zu können. Möglicherweise hätte sie dazu die Bezahlkarte nutzen können. Überweisungen bei Urkundenanforderungen wie beispielsweise Geburtsurkunden sind mittlerweile möglich. Aber der Person waren die entsprechenden Regeln unverständlich geblieben.<sup>43</sup>

Um den Informationslücken zu begegnen, haben wir für die Nutzer\*innen nötiges Wissen zusammen- und mithilfe eines Aushangs zur Verfügung gestellt. Außerdem boten wir regelmäßig Unterstützung bei konkreten Fragen und Problemen mit der Bezahlkarte an, z.B. bei dem Erwerb eines Deutschlandtickets.

## Falsche Informationen

Auf Internetseiten der Stadt Hamburg finden sich teilweise falsche oder unklare Informationen. Die deutsch- und englischsprachigen Chatbots oder digitalen Assistenzen bei der Service-Hotline können die Fragen der Nutzer\*innen oft nicht beantworten.

**Erfahrungsbericht aus der Beratungspraxis:** Laut Angaben der Stadt Hamburg sei der Chat- und Telefonbot in 24 Sprachen verfügbar.<sup>44</sup> Praktisch ist dies im Mai 2026 nicht der Fall. Vielmehr konnten Hilfesuchende nur auf Deutsch oder Englisch mit den Bots kommunizieren.<sup>45</sup> Dies stellt ein erhebliches Problem für viele Betroffene dar. Da der Bund seit Februar 2026 bei Sprach- und Integrationskursen kürzt, wird dieses Problem noch zunehmen.<sup>46</sup>

Nasrin berichtet, dass sie ihren Sport-Club, Arzt und Handy-Anbieter über die Bezahlkarte habe

<sup>43</sup> Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Frage Nr. 18.

<sup>44</sup> Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Allgemeine Informationen, Wo erhalte ich Hilfe? <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/socialcard/1023254-1023254>, Stand: 17.04.2026.

<sup>45</sup> Stand der Überprüfung 19.05.2026 auf der Website [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de).

<sup>46</sup> Bund kürzt bei Integrationskursen - Kritik aus Hamburg, NDR vom 11.02.2026, <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/bund-kuerzt-bei-integrationskursen-kritik-aus-hamburg,integrationskurse-102.html>, Stand: 19.05.2026.

finanzieren wollen. Sie habe mit dem Chatbot des „My SocialCard“-Portals geschrieben und um Hilfe gebeten. Die Antwort des Chatbots lautete verkürzt, das sei nicht möglich. Auf die bestehenden Regeln wies der Bot nicht hin.<sup>47</sup>

Auch unser Test des Chatbots legt nahe, dass viele Antworten nur begrenzt hilfreich sind.

Diese Erfahrungen verdeutlichen, dass die Informationsinfrastruktur rund um die Bezahlkarte weder ausreichend aktuell noch verständlich für alle Zielgruppen ist. Unklarheiten über Funktionsweise, Auszahlungsgrenzen und den Umgang mit der Karte führen zu zusätzlichen Belastungen im Alltag der Betroffenen.

## Fehlendes Bargeld im Alltag

Eines der am häufigsten genannten Probleme mit der Bezahlkarte ist das fehlende Bargeld im Alltag. Denn nicht überall können Menschen bargeldlos und insbesondere mit einer VISA-Debit-Karte bezahlen. Es ist also nötig, sowohl über Bargeld als auch über eine Geldkarte zu verfügen. Was das für konkrete Probleme im Alltag verursacht, macht Zahir am Einkauf in einer Bäckerei deutlich:

*„In einer afghanischen Bäckerei kostet ein Brot fast 1,50 €. Es ist in Ordnung, wenn ich mir jeden Tag ein Brot kaufe. Die Kosten für einen Monat sind also: 45 €. Wenn diese 50 € also nur für Brot sind. Ich habe auch noch andere Ausgaben.“<sup>48</sup>*

*„Wir leben in einem Land mit vielen Religionen, Eth-*

*nien und Kulturen. Natürlich sind nicht alle unsere Lebensmittel in deutschen Supermärkten erhältlich, und unsere Supermärkte akzeptieren keine Visa-Karten oder Kreditkarten, sondern nur Bargeld. Wir sind gezwungen, Geld abzuheben und bar zu bezahlen.“<sup>49</sup>*

*„Das Hauptproblem ist das Bargeld. 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.“<sup>50</sup>*

*„Wir können unseren Kindern kein Taschengeld geben; wir können den Kindern aber auch nicht einfach die Karte geben, vielleicht geht sie verloren.“<sup>51</sup>*

*„Ich kann in arabischen Geschäften nicht bezahlen, ich kann nicht online einkaufen und ich kann die Ausgaben für meine Kinder nicht bezahlen.“<sup>52</sup>*

*„Die Anwaltskosten und meine Handyrechnung kann ich mit dieser Karte nicht bezahlen. [...] Ratenkäufe sind ebenfalls nicht möglich.“<sup>53</sup>*

*„Meine Frau und ich müssen jeden Monat 100 Euro für Anwaltskosten bezahlen. Auch ein Freund von mir hat uns 2 Handys mit Tarif und einen Laptop gekauft und wir müssen monatlich auch ihm 100 Euro bezahlen.“<sup>54</sup>*

Wir haben in der Folge die Teilnehmenden nach ihrem tatsächlichen Bedarf an Bargeld gefragt.

Auch in den Hamburger Bücherhallen wird die Bezahlkarte laut Erzählungen nur sehr eingeschränkt akzeptiert. Für den ermäßigten Jahresbeitrag in Höhe von 20 Euro für Menschen im Leistungsbezug nach dem AsylbLG, muss der Anspruch darauf regelmäßig nachgewiesen

47 Aus einem ausführlichen Interview mit Nasrin.

48 Zitat aus einem ausführlichen Interview mit Zahir. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

49 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Für was und warum brauchen Sie Bargeld?“

50 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Fadin. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

51 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Welche Probleme haben Sie mit der Bezahlkarte?“

52 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Welche Probleme haben Sie mit der Bezahlkarte?“ Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

53 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Welche Probleme haben Sie mit der Bezahlkarte?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

54 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Für was und warum brauchen Sie Bargeld?“



Illustration 4: Eigene Darstellung. Aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext: „Könnten Sie bitte auflisten für was und wie viel Bargeld Sie benötigen?“

werden.<sup>55</sup> Deswegen kann laut Auskunft der Bücherhallen keine Überweisung oder Lastschrift für Nutzer\*innen der Bezahlkarte freigeschaltet werden. Bei Einkäufen im Bücherflohmarkt der Bücherhalle, bei dem (Kinder-)bücher in verschiedenen Sprachen angeboten werden, kann lediglich in bar bezahlt werden.

Der eingeschränkte Bargeldzugang stellt eine der zentralen Hürden dar. Um mehr Bargeld zu erhalten, erwerben Nutzer\*innen in Supermärkten mit ihrer Bezahlkarte Einkaufsgutscheine. Bei sogenannten Tausch-Events geben sie diese gegen die entsprechende Summe Bargeld an Interessierte ab. Zivilgesellschaftliche Initiativen versuchen so, die bestehenden Defizite zumindest teilweise zu kompensieren.

## Beschränkte Auswahl an Geschäften

Bezahlkarten-Nutzer\*innen können nur in bestimmten Geschäften mit der Bezahlkarte einkaufen. Es ist nicht immer von vornherein ersichtlich, welche Geschäfte dazugehören. Sam, der eine körperliche Behinderung hat, muss teilweise von Hamburg-Harburg bis Hamburg-Hauptbahnhof fahren. Denn dort gibt es vereinzelt Geschäfte, die die Zahlung mit der Bezahlkarte akzeptieren. Er und viele andere Menschen nehmen diese Umstände gezwungenermaßen in Kauf, da der Einkauf in diesen Geschäften für die Menschen sehr wichtig ist.

*„Ich kann in vielen türkischen und syrischen Geschäften nicht mit der Karte zahlen. Es ist aber wichtig für*

*mich in den Geschäften einzukaufen, weil ich mich da verständigen kann. [...]“<sup>56</sup>*

*„Ich kann beim Friseur nicht bezahlen, auch nicht in kleinen Läden, wo es Gemüse oder Fleisch gibt, oder in afghanischen Geschäften. In größeren Läden [...] finde ich die Dinge, die ich brauche, nicht.“<sup>57</sup>*

*„Wir sind eine Familie, und viele ausländische Geschäfte hier akzeptieren keine Karten. Manchmal erfinden sie Ausreden und sagen, ihr Kartenlesegerät akzeptiere diese Karten nicht. Man fühlt sich klein, wenn sie Bargeld verlangen und wir keines haben. Manche Geschäfte setzen ein Limit und akzeptieren Karten erst ab 10 Euro. Wir sind eine Familie; das ist sehr schwierig für uns. Wir können unserem Kind nichts kaufen, was es sich wünscht, weil ich kein Bargeld habe und viele Geschäfte keine Karten akzeptieren [...] Ich hoffe, dass diese Karte eines Tages nicht mehr benutzt wird.“<sup>58</sup>*

Der emotionale Aspekt von bekanntem und heimischem Essen spielt eine sehr große Rolle für viele Menschen. Die Waren in diesen Läden seien zudem meist günstiger als in größeren Supermärkten.

Die in den Unterkünften ausgegebenen Mahlzeiten machen es für viele Menschen gerade nach längerem Aufenthalt oder mit Unverträglichkeiten notwendig, sich mit Nahrungsmitteln zu versorgen. So berichten Menschen aus dem Notstandort Schlachthofstraße 3-5 in Hamburg Harburg wiederholt, dass die Qualität des Essens so schlecht sei, dass sie zusätzliches Essen hätten kaufen müssen.

## Mindesteinkaufswert

Einige Geschäfte ermöglichen das Zahlen mit der Bezahlkarte ab einem Mindesteinkaufswert von fünf bis 20 Euro. Um mit der Karte zahlen zu können, müssen Menschen in der Folge mehr als nötig einkaufen. Das ist vor allem bei ohnehin geringen finanziellen Ressourcen ein großes Problem:

*„Ein weiteres Problem ist, dass mir in kleinen Läden am Steindamm, wenn ich etwas für 2 oder 3 Euro kaufe, gesagt wird: „Nein, diese Karte können wir nicht akzeptieren. Nur Bargeld.“ Wenn man diese Karte benutzen will, muss man etwas für mehr als 5 Euro kaufen. Aber vielleicht brauche ich zu diesem Zeitpunkt gar nichts. Warum sollte ich dann etwas kaufen? Ich möchte diese Karte doch benutzen. So ist es. Diese Karte hat viele Einschränkungen, und wir haben Probleme damit.“<sup>59</sup>*

*„Wenn ich mal eine Flasche Wasser kaufen will, muss ich mindestens 10 Euro bezahlen“<sup>60</sup>*

*„Ich möchte eine normale Bankkarte haben, wie alle anderen auch.“<sup>61</sup>*

19 Befragte gaben an, dass aufgrund der Ausgestaltung der Bezahlkarte ihre alltäglichen Ausgaben gestiegen sind.

## Kauf von Gebrauchsgütern

Auch in vielen Sozialkaufhäusern oder Secondhand-Läden in Hamburg ist die Zahlung lediglich in bar, mit EC-Karte oder Mindesteinkaufswert möglich. Wer kostengünstig gebrauchte Möbel oder

56 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Welche Probleme haben Sie mit der Bezahlkarte?“

57 s. Fußnote 56.

58 s. Fußnote 56. Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

59 Zitat aus einem ausführlichen Interview mit Zahir. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

60 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Wenn es noch weitere Orte gibt, an denen Sie nicht Bezahlkarte zahlen können, lassen Sie es uns wissen.“ Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

61 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Welche Probleme haben Sie mit der Bezahlkarte?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

Elektrogeräte kaufen möchte, kann die SocialCard dafür nicht verwenden.

*„Manchmal muss man kleine Beträge bezahlen - ein oder zwei Euro - und kann in Geschäften oder an Ständen nicht mit Karte bezahlen. Manchmal möchte man Secondhand-Kleidung oder andere Dinge von jemandem kaufen, hat aber keine Möglichkeit zu bezahlen.“<sup>62</sup>*

## Ausnutzung der Notlage

Ladenbesitzer\*innen ist es - unabhängig von der strafrechtlichen Bewertung dieses Verhaltens - theoretisch möglich, über einen fingierten Verkauf Geld von einer Bezahlkarte abzubuchen und den entsprechenden Betrag in bar auszuzahlen. Sowohl in unseren Beratungen als auch in den Interviews erzählten mehrere Menschen, dass sich Händler\*innen die Bargeld-Not der Betroffenen zunutze machen wollen. Ihnen sei von Händler\*innen angeboten worden, einen höheren Bargeld-Betrag gegen eine sogenannte Gebühr auszugeben. Diese Gebühr betrug mitunter über 30 Euro.

*„Manchmal schaue ich auch, welcher Laden oder welcher Markt mir das gesamte Bargeld zur Verfügung stellen können. Ich zahle eine Provision von 20 € auf 170 €, zum Beispiel 30 €. [...] Ich habe das versucht, aber dabei Geld verloren. Einen Teil des Geldes. Das ist nicht schön.“<sup>63</sup>*

Daran wird deutlich, wie groß der Bedarf an Bargeld ist: Menschen nehmen Verluste in Kauf, um monatlich über mehr Bargeld verfügen zu können.

## Diskriminierung

Viele Menschen berichten, dass die Nutzung der Bezahlkarte mit diskriminierenden Erfahrungen verbunden ist. Besonders in Supermärkten, Bäckereien sowie in kleineren Geschäften und Restaurants - etwa in türkischen oder afghanischen Läden - kommt es immer wieder zu Situationen, in denen die Karte nicht akzeptiert wird. Dies führt nicht nur zu praktischen Problemen beim Bezahlen, sondern auch zu Gefühlen von Ausgrenzung.

Wir haben in unserer Umfrage an einigen Stellen bewusst auf vorgegebene Antwortmöglichkeiten verzichtet: Dennoch hat eine Vielzahl der Befragten unaufgefordert von Diskriminierungserfahrungen berichtet. Dies weist darauf hin, dass sie eine bedeutsame Rolle im Alltag spielen und eng mit der Nutzung der Bezahlkarte verknüpft sind.

In Supermärkten und Supermarkt-Ketten werden zunehmend negative und diskriminierende Erfahrungen mit der Bezahlkarte - wegen des einheitlichen Designs - gemacht.

*„Beim Einkaufen stieß ich, weil meine Karte keine Markenlogo hatte, auf Überraschung und schließlich auf einen herablassenden Blick der Kassiererin.“<sup>64</sup>*

*„Wenn meine Karte mal nicht funktionierte, warfen mir die Leute in der Warteschlange an der Kasse und die Kassiererin misstrauische Blicke zu.“<sup>65</sup>*

*„Manchmal schauen Verkäufer einen schief an, wenn sie diese Karte sehen.“<sup>66</sup>*

62 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext: „Welche Probleme haben Sie mit der Bezahlkarte?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

63 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Zahir. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

64 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext „Würden Sie schon mal diskriminiert oder unfair behandelt, wenn Sie in Supermärkten einen Gutschein gekauft haben?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

65 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext „Würden Sie schon mal diskriminiert oder unfair behandelt, wenn Sie in Supermärkten einen Gutschein gekauft haben?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

66 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext „Würden Sie schon mal diskriminiert oder unfair behandelt, wenn Sie in Supermärkten einen Gutschein gekauft haben?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

Einer befragten Person seien in einem Supermarkt vom Personal kriminelle Handlungen unterstellt worden.

„Das seien Afghanen, die würden etwas mit dem Geld machen, täuschen. Man sehe auf der Visa-Abrechnung, dass es Betrug sei. Man sieht auf der Abrechnung, dass kein Geld auf der Karte sein kann. Außerdem könne er die Polizei rufen, und es gebe auch Überwachungskameras.“<sup>67</sup>

Menschen erzählten nach dem Kauf von Einkaufsgutscheinen in Supermärkten:

„Ja, der Verkäufer wirft mir Blicke zu, weil er weiß, dass diese Gutscheine an die Organisation gehen,

um Geld zu erhalten. Es ist ein Blick, den ich nicht beschreiben kann.“<sup>68</sup>

„Ja, in einigen [...] -Filialen weigern sie sich, mir die Gutscheine zu verkaufen.“<sup>69</sup>

„Ich wurde in 2 [...] -Filialen weggeschickt mit der Behauptung, mit der „SocialCard“ darf man keine Gutscheine kaufen, in der Wandsbeker Chaussee war auch ein Schild ‚Gutscheinkäufe mit Sozialkarten sind verboten‘, das habe ich im November fotografiert und an die Initiative „Nein zur Bezahlkarte“ geschickt, dann gab es auch einen taz-Artikel dazu. Montag dasselbe in der Filiale [...] mit der absurden Begründung, Gutscheinkäufe mit Sozialkarten sind verboten, weil man mit der Sozialkarte ‚nur Lebensmittel‘ kaufen darf. [ ] Wie können die das tun? Das ganze stresst mich sehr. Menschenrechte sind

Kategorie	Kernaussagen	Einordnung
<b>Diskriminierungserfahrungen</b>	Diskriminierung wird von vielen Teilnehmenden direkt benannt oder indirekt über Alltagssituationen beschrieben, z. B. Ablehnung der Karte, unterschiedliche Behandlung im Handel/ Dienstleistungsbereich.	Zentrales und wiederkehrendes Thema über mehrere offene Fragen hinweg
<b>Stigmatisierung und Sichtbarkeit</b>	Die Bezahlkarte wird als sichtbares Merkmal wahrgenommen, das Rückschlüsse auf den Aufenthaltsstatus zulässt und damit zu Scham oder dem Bedürfnis führt, die Karte zu verbergen.	Häufig genannt, eng mit Diskriminierung verknüpft
<b>Emotionale Auswirkungen</b>	Gefühle wie Scham, Unsicherheit, Frustration, Erniedrigung und Misstrauen stehen im Zusammenhang mit diskriminierenden Erfahrungen.	Konsistent in mehreren Antworten sichtbar
<b>Strukturelle Wahrnehmung von Ungleichbehandlung</b>	Die Bezahlkarte wird teilweise als Ausdruck eines Systems interpretiert, das bestimmte Gruppen anders behandelt oder kontrolliert.	Vereinzelt, aber deutlich formuliert
<b>Alltagsbezogene Ausgrenzung</b>	Einschränkungen bei der Nutzung der Karte führt in konkreten Situationen zu Ausschlüssen, z.B. im Einzelhandel, bei Dienstleistungen oder im Zugang zu bestimmten Angeboten.	Wiederkehrend in verschiedenen Kontexten

Tabelle 2: Eigene Darstellung erstellt aus Antworten zu offenen Fragen der Online-Umfrage

67 Gedächtnisprotokoll einer Person aus der Initiative "Hamburg sagt NEIN zur Bezahlkarte" vom 01.07.2025. Das Gespräch entstand, nach dem eine Person bei einem Supermarkt am Bahnhof Altona Gutscheine mit der Bezahlkarte gekauft hat und nur einen Beleg der Abbuchung von VISA bekommen hat und keinen Bon, auf der die Seriennummer der Gutscheine ersichtlich waren. Da unklar war, wie viel Geld auf die Gutscheine beim Kauf geladen wurden, ging eine Person aus der Initiative zu dem Supermarkt, in dem Versuch einen Kassenzettel für die Gutscheine zu bekommen. Daraufhin entstand die wiedergegebene Diskussion, welche in Form eines Gedächtnisprotokolls festgehalten wurde.

68 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext "Würden Sie schon mal diskriminiert oder unfair behandelt, wenn Sie in Supermärkten einen Gutschein gekauft haben?" Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

69 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext "Würden Sie schon mal diskriminiert oder unfair behandelt, wenn Sie in Supermärkten einen Gutschein gekauft haben?" Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

Please, if there any other things which trouble you because you can not pay everywhere with payment card, let us know. Thank you!  
يرجى إضافة أي معلومة أو موقف حصل معكم لم نسأل عنهم وتعرضتم لها

- 8 (50%): Keine Antwort
- Sometimes I want to bring back the stuff, because the card is not working
- Diskriminierung
- Shops are using them. Feeling discriminated and embarrassed. I don't have time because of School and work.
- In deutschen Supermärkten funktioniert die Karte. Auf Märkten, Flohmärkten, türkischen Märkten oder Klamottenmärkten ist eine Kartenzahlung nicht möglich. Außerdem muss ich manchmal einen Mindesteinkaufswert von 20Euro erreichen, um mit der Karte zahlen zu können.  
في احد المرات كنت في المطعم بعد ان طلبت الاكل رفض ان ادفع له بالبطاقة و طلب مني الدفع كاش اكلت من مطعم وبعد الانتهاء قال لي لا نستلم الا الاموال نقدا وانا ليست لدي الاموال في الكرت وحصلت مشكله
- Mein Gehalt wurde diesen Monat verspätet ausgezahlt, ich habe es erst am 20. erhalten. In diesen 20 Tagen habe ich mir Geld von meinem Nachbarn und Freunden geliehen, und jetzt weiß ich ehrlich gesagt nicht, wie ich es ihnen zurückzahlen soll. Meine Internetrechnung war überfällig, ich habe sie bar bezahlt und musste 10 € Strafgebühr zahlen, und meine Fahrkarte hat 22 € gekostet, sodass ich mit der Strafgebühr insgesamt 65 € bezahlen werde. weil ich meine Gehaltsabrechnung oder Gehaltsunterlagen nicht erhalten habe.
- I was parked in a restaurant and I was not prettier with cash, he did not accept card payment, and i became very embarrassed

Illustration 5: Aufgearbeiteter Screenshot zu Ergebnissen oder Online-Umfrage, Antworten im Original.

das Rückgrat einer Gesellschaft, hier werden sie verletzt.“<sup>70</sup>

Über Medienberichterstattung ist bekannt, dass Bezahlkarten-Nutzer\*innen vergleichbare Erfahrungen auch an anderen Orten in Deutschland machen: Dazu zählen Fälle aus Halle (Saale), Osnabrück, Greiz und Berlin.<sup>71</sup>

## Scham

Trotz unterschiedlicher konkreter Situationen ähneln sich die emotionalen Folgen der Diskriminierung: Viele Betroffene schildern ein Gefühl von Unterlegenheit, einen Verlust von Unabhängigkeit und Freiheit sowie Wut und Traurigkeit angesichts der wiederkehrenden

Diskriminierung im Alltag. Das hat gravierende negative Folgen für die Integration, indem sie den Zugang zu Arbeitsmarkt, Bildung und Wohnraum blockiert und soziale Teilhabe verhindert.

Für viele Menschen gehen die genannten Beschränkungen zudem mit Schamgefühlen einher:

„Ich kann in Geschäften nicht bezahlen, und wenn ich versuche, mit der Karte zu bezahlen, werde ich abgelehnt - ich schäme mich und fühle mich diskriminiert.“<sup>72</sup>

„Ich fühle mich schlecht. Manchmal gehe ich zum Beispiel in den Supermarkt oder in den türkischen Laden, um etwas zu kaufen, und meine Karte wird nicht akzeptiert. Dann habe ich Probleme. Ich kann kein Geld einzahlen, meine Beiträge fürs Fitnessstudio und meine Handyrechnungen nicht bezahlen. Ständig muss ich meine Freunde um Hilfe bitten und

70 Erfahrungsbericht einer betroffenen Person vom 15.01.2026, der uns per E-Mail zugesandt wurde. Hierüber berichtet taz, Diskriminierung im Supermarkt, 12.12.2025, <https://taz.de/Bezahlkarte-fuer-Gefluechtete/!6136472/>, Stand: 19.05.2026.

71 Nürnberger Nachrichten vom 19.7.2025, Neuer Ärger um Lidl am Bahnhof: Geflüchtete diskriminiert? Aktivisten erheben Vorwürfe, <https://www.nn.de/nuernberg/neuer-aerger-um-lidl-am-bahnhof-gefuechtete-diskriminiert-aktivisten-erheben-vorwurfe-1.14762731> Stand: 19.05.2026; Volksstimme vom 12.9.2025, Altmärkerin empört: „Kaufland verkaufte Flüchtling keinen Gutschein!“, <https://www.volksstimme.de/lokal/salzwedel/kaufland-fluechtling-bezahlkarte-gutschein-asylobewerber-diskriminierung-4113850#:~:text=Salzwedel,%20%2D%20Sie%20sei%20sehr%20aufgebracht%20und,paar%20Tagen%20an%20die%20Redaktion%20der%20Volksstimme>, Stand: 19.05.2026; taz, Diskriminierung im Supermarkt, 12.12.2025, <https://taz.de/Bezahlkarte-fuer-Gefluechtete/!6136472/>, Stand: 19.05.2026.

72 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext „Bitte erzählen Sie uns mehr über Ihre Probleme mit der Bezahlkarte. Was ist schwierig für Sie? Was möchten Sie machen und können es aber mit der Bezahlkarte nicht machen?“ Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

*sie um Bargeld bitten, damit ich mit Karte bezahlen kann. Das ist überhaupt nicht gut. Ich fühle mich minderwertig und verliere meine Unabhängigkeit. Ich habe nicht das Recht, selbst zu entscheiden.*<sup>73</sup>

Ein Nutzer der Bezahlkarte in Hamburg berichtete in einem Interview, dass er seine Karte bewusst verdecke, indem er beispielsweise sein Nahverkehrs-Ticket vor der Karte platziere, „sodass man nichts sehen kann“.<sup>74</sup> Dieses Verhalten zeigt, dass die Sichtbarkeit der Bezahlkarte als potenziell stigmatisierend wahrgenommen wird und mit der Befürchtung verbunden ist, dadurch diskriminierende Reaktionen im Alltag zu erleben. *„Das äußere Erscheinungsbild dieser Karte macht eindeutig sichtbar, dass ich Flüchtling bin, und das ist für mich belastend. Dieses Thema erinnert mich in gewisser Weise an die Kennzeichnung von Personen oder bestimmten Minderheiten. Dadurch fühle ich mich diskriminiert.“*<sup>75</sup>

Die Bezahlkarte wird als sichtbares Merkmal sozialer Zugehörigkeit wahrgenommen. Diese

Sichtbarkeit wird von der Person als belastend erlebt, da sie mit einer unfreiwilligen Offenlegung des eigenen Status verbunden ist. Analytisch zentral ist die Verbindung zwischen Sichtbarkeit und Stigmatisierung: Die befragte Person zieht eine Parallele zur „Kennzeichnung von Personen oder bestimmten Minderheiten“<sup>76</sup> und interpretiert die Bezahlkarte damit als ein Symbol, das an historische oder gesellschaftliche Praktiken der Ausgrenzung erinnert. Dadurch wird die Karte als potenziell diskriminierendes Ordnungsmittel verstanden.

Die Wahrnehmung von Diskriminierung ergibt sich in diesem Fall weniger aus einer einzelnen konkreten Situation, sondern aus der dauerhaften, alltagsprägenden Sichtbarkeit des Status. Diese erzeugt ein Gefühl von Kontrollverlust über die eigene soziale Identität und führt zu einer emotionalen Belastung, die eng mit Erfahrungen von Ausgrenzung und fehlender Gleichbehandlung verknüpft ist.

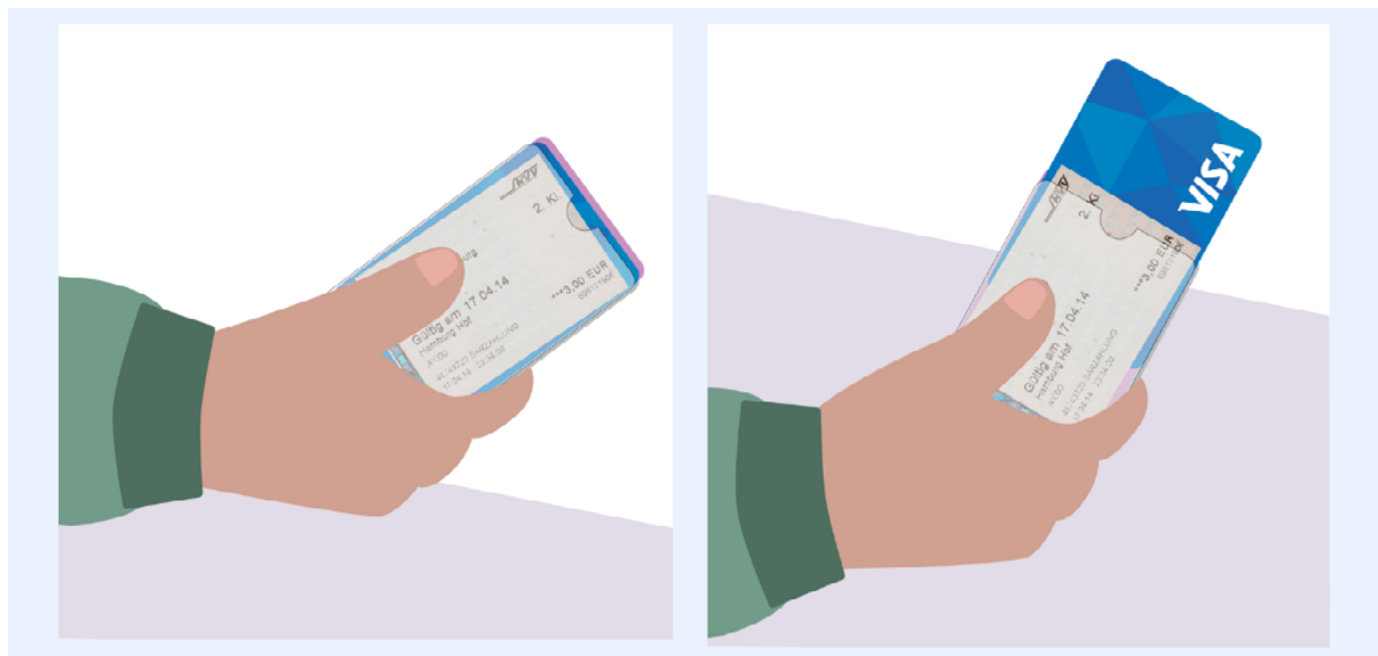


Illustration 6: Eigene Darstellung, Person „versteckt“ das Design der Bezahlkarte.

73 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext „Bitte erzählen Sie uns mehr über Ihre Probleme mit der Bezahlkarte. Was ist schwierig für Sie? Was möchten Sie machen und können es aber mit der Bezahlkarte nicht machen?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

74 Zitat aus einem ausführlichen Interview mit Sam. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

75 Aus der Online-Umfrage als Antwort auf die offene Frage mit Freitext „Bitte erzählen Sie uns mehr über Ihre Probleme mit der Bezahlkarte. Was ist schwierig für Sie? Was möchten Sie machen und können es aber mit der Bezahlkarte nicht machen?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

76 Zitat aus einem ausführlichen Interview mit Sam. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

# Überweisungen, Lastschriften, Online-Zahlungen

Seit der Einführung der Bezahlkarte in Hamburg 2024 sind seit Februar 2025 auch Überweisungen möglich,<sup>77</sup> seit April 2025 Lastschriftmandate<sup>78</sup> und seit Oktober 2025 Online-Zahlungen.<sup>79</sup> Viele Nutzer\*innen der Bezahlkarte berichten, dass das System beispielsweise durch sprachliche oder technische Hürden, viele Teilschritte und lange Wartezeiten sehr herausfordernd sei.

Je nach Unterbringungsort der Nutzer\*innen sind verschiedene Empfänger\*innen für Überweisungen und Lastschriftmandate freigeschaltet.

Welche konkreten einzelnen Händler\*innen, Firmen, Vereine oder Einrichtungen die Behörde für Überweisungen oder Lastschriftmandate

zulässt, müssen Nutzer\*innen der sogenannten Whitelist im Webportal der Karte entnehmen.

Das Amt für Migration ist bei solchen Einzelfällen zuständig für die Freigabe von Überweisungen und SEPA-Lastschriftmandaten. Überweisungen an Privatpersonen und Rechtsanwält\*innen werden abgelehnt.<sup>80</sup> Kriterien für die Entscheidung über die Einzelanträge sind nicht bekannt. Es ist somit für die Nutzer\*innen der Bezahlkarte undurchsichtig, welche Überweisungen und Mandate genehmigt werden und welche nicht.

Seit Einführung der Überweisungsmöglichkeit wurden 62,79 Prozent der Anträge auf Überweisung abgelehnt.<sup>81</sup> Ebenso wurden in den Monaten Juni bis Dezember 2025 67,74 Prozent der Anträge auf Einrichtung eines SEPA-Lastschriftmandats abgelehnt.<sup>82</sup> Weitere Daten liegen nicht vor.

Menschen, die in Erstaufnahmeeinrichtung (EAE) untergebracht sind	Menschen, die in öffentlich-rechtlichen Folgeunterkunft (örU) untergebracht sind
<b>Überweisungen</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Freie und Hansestadt Hamburg (FHH)</li> <li>2. Sportverein</li> <li>3. Jugendmusikschule</li> <li>4. Musikvereine</li> <li>5. Träger von Jugendreisen/ -freizeiten</li> </ol>	<b>Überweisungen</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Freie und Hansestadt Hamburg (FHH)</li> <li>2. öffentlicher Personennahverkehr/ ÖPNV (z. B. HVV)</li> <li>3. Mobilfunkanbieter</li> <li>4. Kabel- und Telefonanschlussanbieter</li> <li>5. Strom- und Energieversorger</li> <li>6. Sportvereine</li> <li>7. Jugendmusikschule</li> <li>8. Musikvereine</li> <li>9. Träger von Jugendreisen/ -freizeiten</li> </ol>
<b>Bezahlung per Lastschrift</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sportvereine</li> <li>2. Musikvereine</li> <li>3. Bücherhallen</li> </ol>	<b>Bezahlung per Lastschrift</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. öffentlicher Personennahverkehr/ ÖPNV</li> <li>2. Sportvereine</li> <li>3. Musikvereine</li> <li>4. Mobilfunkanbieter</li> <li>5. Strom- und Energieversorger</li> <li>6. Bücherhallen</li> </ol>

Tabelle 3: Eigene Darstellung: Übersicht der von der Stadt aufgelisteten Empfänger\*innen für Überweisungen und Lastschriftmandate entsprechend der Unterkunftsart<sup>83</sup>

77 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/831 vom 11.07.2025, Frage 5.

78 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/831 vom 11.07.2025, Frage 10.

79 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Allgemeine Informationen, Was ist die bundesweite Bezahlkarte SocialCard?, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/socialcard/1023254-1023254>, Stand 26.04.2026.

80 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Einleitung und Frage 13.

81 Es kam zu 96 Freischaltungen bei 258 Anfragen, siehe Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Frage 8.

82 Es kam zu 20 Freischaltungen bei 62 Anfragen, siehe Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Frage 6.

83 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Welche Bezahlfunktionen kann ich mit der SocialCard nutzen?, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/socialcard/1023254-1023254>, Stand 20.05.2026.

## Überweisungen

Um eine Überweisung zu tätigen, müssen Menschen sich zunächst in ihrem „My SocialCard Portal“ anmelden.

Unter dem Menüpunkt „Geld senden“ (Überweisungen) und dem Unterpunkt „Vorlagen“ müssen sie prüfen, ob die möglichen Empfänger\*innen freigeschaltet sind. Falls nicht, können die Bezahlkarten-Nutzer\*innen kein Geld senden. Im April 2026 waren ca. 70 Unternehmen und Institutionen freigeschaltet. Darunter etwa die Bezirksämter in Hamburg, die Justizkasse, mehrere Energieversorger, wie die Hamburger Energiewerke, einige Telekommunikationsanbieter, sowie wenige Sportvereine.

## Lastschriftmandate

Im April 2026 waren insgesamt 32 Institutionen von der Sozialbehörde berechtigt, Lastschriften von Bezahlkarten zu buchen, darunter erneut mehrere Zahlungsstellen der Stadt, ausgesuchte Energieversorger, Telekommunikationsanbieter und Sportvereine sowie der HVV (Verkehrsverbund) und die Deutsche Bahn.

Um ein Lastschriftmandat einzurichten, müssen Bezahlkarten-Inhaber\*innen einen deutschsprachigen Vertrag schließen.<sup>84</sup> Dazu klicken sie im Online Portal „My Social Card“ auf den Menüpunkt „Lastschrift“, folgen den weiteren Anweisungen und akzeptieren die Bestimmungen der „Besondere(n) Kartennutzervereinbarung Lastschrift für die SocialCard“. Nach der Einwilligung wird Nutzer\*innen in dem Online-

Abbildung 2: Screenshot, Publk GmbH, My SocialCard Online: Überweisungen / Geld senden

Portal innerhalb von 14 Werktagen eine virtuelle IBAN zugewiesen. Diese können Nutzer\*innen bei den freigegebenen Institutionen angeben. Die Behörde schreibt vor, dass die Karteninhaber\*innen vor jeder einzelnen Lastschrift prüfen müssen, ob die Zahlungsempfänger\*innen weiterhin zugelassen sind.<sup>85</sup> Also müssen die Nutzer\*innen das Konto ständig im Blick behalten.

Auch das Ändern bereits bestehender Lastschriftmandate benötigt oft eine lange Bearbeitungszeit.

Zahlungseingänge oder andere Zahlungsaufträge sind verboten: Also auch der Geld-Transfer von einer Bezahlkarte auf ein reguläres Konto.

Wer die virtuelle IBAN unrechtmäßig Anderen gegenüber verwendet, muss mit Kosten in Höhe von mindestens 6,50 Euro rechnen.<sup>86</sup> Außerdem können Institutionen Mahngebühren fordern und ein Inkassoverfahren einleiten.<sup>87</sup>

Bei drei oder mehr unberechtigten Lastschrift-Versuchen kann die Bezahlkarte gesperrt werden.

Das geschilderte Procedere ist für Menschen schwer verständlich, die mit dem System und der deutschen Sprache wenig vertraut sind. Deshalb ist es auch anfällig für unbeabsichtigte Fehler von Nutzer\*innen.

## Bezahlung von Anwält\*innen

Um sich entsprechend ihres Rechts auf anwaltliche Beratung und Vertretung (Artikel 19 Absatz 4 Grundgesetz) von Anwält\*innen helfen lassen zu können, ist die Möglichkeit von Überweisungen sinnvoll. Dies ist der übliche Weg, Rechnungen in Kanzleien zu begleichen. Entsprechend der

Konzeption der Bezahlkarte ist eine einfache Überweisung jedoch nicht möglich. Nutzer\*innen müssen diese vielmehr beantragen. Allerdings werden diese Anträge in Hamburg grundsätzlich abgelehnt.

Während der offenen Beratung haben wir Menschen getroffen, die im Asylverfahren sind und bereits über ihren SocialCard-Zugang einen Antrag bei der Behörde gestellt haben, um eine Überweisung mit Vorlage einer Rechnung an ihre Anwältin per SocialCard machen zu können. Ebenso haben wir Betroffene bei solchen Anträgen begleitet. Das Amt für Migration lehnte all diese Anträge mit der Begründung ab, dass Anwaltskosten nicht „regelbedarfsrelevant“ seien. Laut Auskunft des Senats können sie „daher auch nicht für die Zahlung per Überweisung freigeschaltet werden. Die Begleichung entsprechender Honorare ist aber über den verfügbaren monatlichen Barbetrag möglich. Dies kann durch direkte Barzahlung oder durch Einzahlung auf ein privates Konto mit anschließender Überweisung erfolgen.“<sup>88</sup>

Diese Auskunft ist realitätsfern, da die monatlich zur Verfügung stehenden 50 Euro in den allerseltensten Fällen für die Bezahlung von Anwält\*innen ausreichen.

Um einen praxisnahen Überblick zu bekommen, wie betroffene Personen ihre Anwält\*innen bezahlen, haben wir am 15. Januar 2026 während einer Tauschaktion mit vielen Personen gesprochen, die anwaltliche Unterstützung in Anspruch genommen haben. Viele von ihnen nutzen den über die Bezahlkarte verfügbaren Bargeldbetrag und die Tauschaktionen, um ihre Anwält\*innen entweder bar oder nach Einzahlung auf das reguläre Bankkonto durch Überweisung

85 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Informationen zu den Funktionalitäten, Was muss ich bei einem Lastschriftmandat beachten?, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behörden/sozialbehörde/themen/soziales/socialcard/1023256-1023256>, Stand: 26.04.2026.

86 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Informationen zu den Funktionalitäten, Was muss ich bei einem Lastschriftmandat beachten?, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behörden/sozialbehörde/themen/soziales/socialcard/1023256-1023256>, Stand: 26.04.2026.

87 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Informationen zu den Funktionalitäten, Was muss ich bei einem Lastschriftmandat beachten?, <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behörden/sozialbehörde/themen/soziales/socialcard/1023256-1023256>, Stand: 26.04.2026.

88 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Frage 13.

**Geld senden\***

**Anfrage neuer Zahlungsempfänger** (wird von der Behörde geprüft)

Neuer Zahlungsempfänger

Transferart: Überweisung IBAN: DE

Name, Vorname bzw. Firma: Kategorie: Kommunikation (z.B. Mobilfunkanbieter)

Straße: Haus-Nr.: Begründung: nur in deutscher Sprache erlaubt

PLZ: Ort: optional: Upload PDF / IMG / JPEG (bspw. Rechnung)

Ich bestätige, alle Angaben richtig gemacht zu haben. Ich werde, sofern diese Bankverbindung freigeschaltet wird, nur im dargestellten Kontext von der Nutzung Gebrauch machen. Ich stimme der Speicherung der mit diesem Formular zu übermittelnden Daten sowie deren Gebrauch für die Prüfung der Einreichung ausdrücklich zu. Mir ist bekannt, dass die Prüfung des Anliegens bis zu zehn Arbeitstage dauern kann. Eine Kartenzahlung ist nach Auskunft des Zahlungsempfängers nicht möglich.

Datenschutzhinweis: Ihre Angaben einschließlich des ggf. beigefügten Dokumentes werden an die Behörde übermittelt und von dieser ausschließlich zu dem Zweck verarbeitet. Ihre Anfrage zu prüfen und zu bearbeiten. Für weitere Hinweise zur Datenverarbeitung siehe die Datenschutzerklärung Ihrer Behörde.

Abbrechen Absenden

Abbildung 3: Screenshot, Publk GmbH, My SocialCard Online Portal: Geld senden, Anfrage neuer Zahlungsempfänger.

zu bezahlen. Die finanziellen Mittel für die Wahrnehmung ihrer Rechte zu beschaffen, ist somit mit einem erheblichen Aufwand verbunden. Gleichzeitig kann dies dazu führen, dass für andere notwendige Ausgaben kaum oder kein Bargeld mehr zur Verfügung steht.

„Ich kann ihn [den Anwalt] nur über Sie [Tausch-Initiative] bezahlen, weil Sie uns helfen.“<sup>89</sup>

## Weitere Zahlungsempfänger\*innen anfragen

Auch andere Lastschriftmandate müssen durch die Behörde genehmigt werden - wie zum Beispiel für Sportvereine oder Stromanbieter, die noch nicht freigeschaltet sind. In der Praxis zeigt sich, dass Menschen große Schwierigkeiten bei dem Antrag auf Freischaltung neuer Zahlungsempfänger\*innen haben.

Dafür müssen Nutzer\*innen über das Online-Portal „My Social Card“ im Menü-Punkt „Zahlungsempfänger“ ein Formular mit den nötigen Daten ausfüllen. Dabei müssen Antragstellende die Kategorie (beispielsweise „Kommunikation“ für Mobilfunk-Anbieter\*innen) angeben. Sie müssen in einem freien Fließtext auf Deutsch begründen, warum diese Institution von der Behörde freigeschaltet werden sollte.

Das Hochladen eines Dokuments wie einer Rechnung wird im Online-Portal „als möglich“ dargestellt. Die Stadt Hamburg hingegen fordert es ein, um die Kontodaten zu verifizieren.<sup>90</sup>

Für viele Bezahlkarten-Nutzer\*innen ist die Antragstellung nicht verständlich und ihnen wird bis auf Informationen zur allgemeinen Nutzung der Bezahlkarte wenig Hilfe zuteil. Bei unseren Beratungen haben wir mehrfach zu unterstützen versucht. Diese Versuche scheiterten

89 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext: „Für was und warum brauchen Sie Bargeld?“

90 Freie und Hansestadt Hamburg, SocialCard, Informationen zu den Funktionalitäten <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/socialcard/1023256-1023256> Stand: 26.04.2026.

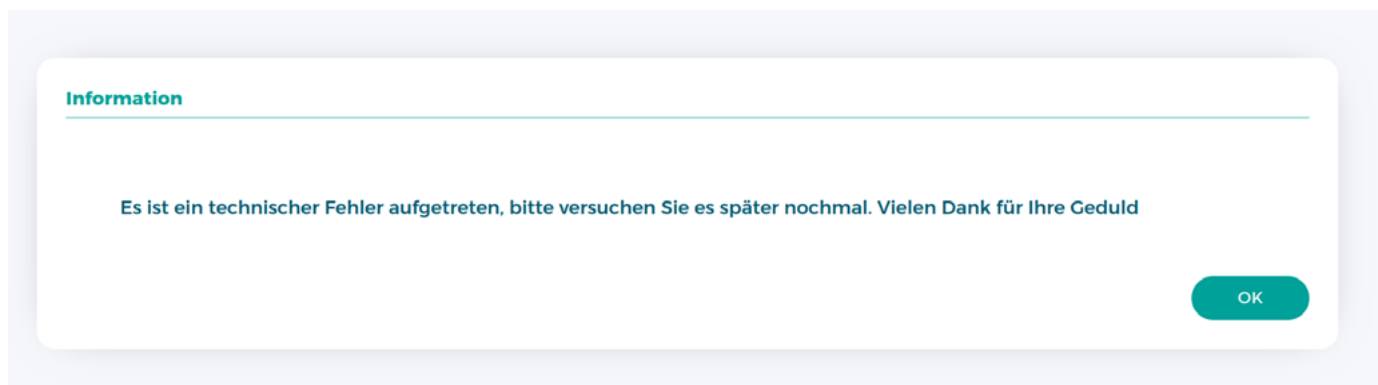


Abbildung 4: Screenshot, Publk GmbH, My SocialCard Online Portal: Technischer Fehler am 26.01.2026.

wiederkehrend an technischen Problemen, so dass Betroffene unser Hilfsangebot mehrfach aufsuchen mussten.

Diese Verzögerungen sind äußerst problematisch, wenn die Bezahlung per Lastschrift an einen zeitlichen Rahmen geknüpft ist - wie es meist der Fall ist - und durch die ausbleibende Freischaltung Mahngebühren entstehen.

## Online-Zahlungen

Laut Auskunft der Sozialbehörde bestünde kein „genereller Ausschluss der Karteninhaber von Onlinekäufen“. Die Sozialbehörde erläutert dennoch weiter: „Stand Januar 2026 bietet kein für Hamburg relevanter Telekommunikations- oder Stromanbieter eine Onlinezahlung an. Daher sind hier nur Zahlungen per Überweisung und Lastschriftmandat vorgesehen.“<sup>91</sup>

Um Tickets in Verkehrsverbänden zu lösen, können Nutzer\*innen die Bezahlkarte verwenden. Andere Online-Geschäfte lassen sich nur nach dem vorherigen Erwerb von Gutscheinen abwickeln.<sup>92</sup> Diese Gutscheine sind in Supermärkten für verschiedene Online-Marktplätze erhältlich. Für die Anwendung bedeutet das einen finanziellen

Verlust. Eine Person kann zum Beispiel reduzierte Kleidung im Wert von 18,53 Euro nur kaufen, wenn sie über einen höherwertigen Gutschein von 20 Euro verfügt. Die Restsumme verfällt. Mit der Bezahlkarte allein ließe sich die Kleidung nicht erwerben.

Beim Kauf von vom Senat empfohlenen „Wunschgutscheinen“ können Nutzer\*innen in mehreren Online-Shops einkaufen.<sup>93</sup> Aber erst nach dem Erwerben und Einlösen wird deutlich, um welche Geschäfte es sich in konkreten Fall handelt. So steht im Kleingedruckten der Hinweis: „Die Auswahl an Partner-Shops hängt von Ihrem Wunschgutschein Produkt ab. Die finale Auswahl an Einlösepartnern für Ihren persönlichen Gutschein, sehen Sie erst, nachdem Sie Ihren Code eingegeben haben.“<sup>94</sup> Außerdem müssen diese Gutscheine online eingelöst werden. Das gelingt nur, wenn die Käufer\*innen ausreichend Deutsch lesen können. In unserer Umfrage und bei persönlichen Gesprächen erfuhren wir, dass diese Sprachbarriere ein Problem darstellt.

„Ich kann diese Karte auch nicht für Online-Einkäufe nutzen. Ich möchte eine Bankkarte haben, nicht nur Bargeld; ich möchte mein Geld auch online ausgeben können.“<sup>95</sup>

91 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Frage 1,2 und 3.

92 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025, Frage 1, 2 und 3.

93 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025.

94 Homepage. Wunschgutschein einlösen. Unter: <https://app.wunschgutschein.de>, Stand: 19.05.2026.

95 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext: „Für was und warum brauchen Sie Bargeld?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

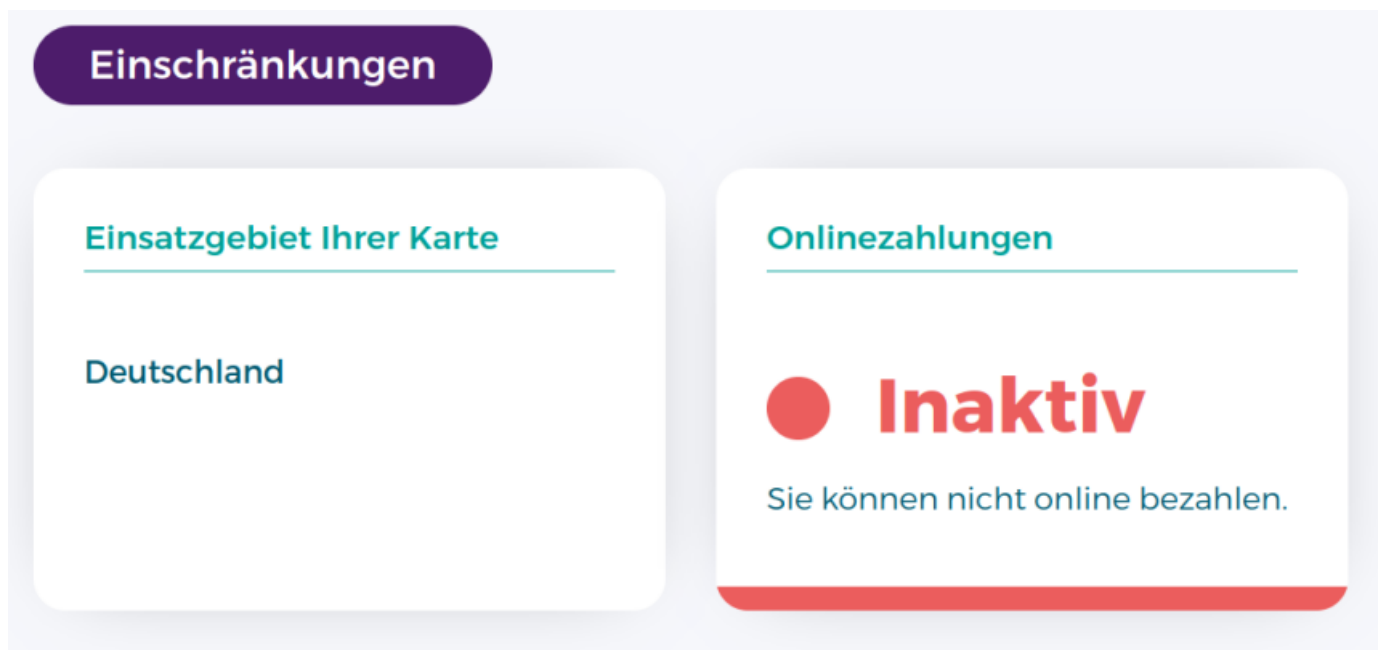


Abbildung 5: Screenshot, Publk GmbH, My SocialCard Online Portal: Startseite vom 20.04.2026

Der Zugang zu digitalen Zahlungsmöglichkeiten ist für viele Menschen wichtig. Eine Familie berichtete davon, dass sie für ihre Töchter keine angemessene Kleidung und Hijabs in den Geschäften vor Ort finden würde.<sup>96</sup> Sam erzählte in einem Interview, dass es online manchmal Preisnachlässe von 70 Prozent gäbe.<sup>97</sup>

*„Ich kann keine Dinge online kaufen, wie zum Beispiel einen Drucker für zu Hause oder Küchenutensilien. Sie sind nicht teuer, aber es gibt Sonderangebote, und das ist eine Gelegenheit. Leider bin ich all dieser Dinge beraubt.“<sup>98</sup>*

Zudem wird durch die eingeschränkte Onlinezahlung die Möglichkeit auf Online-Ratenzahlung für größere Anschaffungen wie eine Waschmaschine verbaut. Auch von diesem Problem berichten wiederkehrend Menschen in den Interviews.

Online-Plattformen für Gebrauchsgüter lassen sich mit der Bezahlkarte ebenfalls nicht nutzen. Das erschwert den Erwerb von gebrauchter

Kleidung für Erwachsene, Kinder und Schwangere oder von Möbeln, Haushaltswaren, Elektrogeräten, Büchern oder Fahrrädern. Insbesondere für Menschen, die eine Wohnung ausstatten müssen, bringt dies große Herausforderungen mit sich.

### Zusätzlich bestehende Girokonten

Mit der Bezahlkarte ist ein weiteres System geschaffen worden, obwohl seit mittlerweile zehn Jahren für viele Menschen ein Anrecht auf ein Zahlungskonto und somit eine Teilhabe am digitalen Zahlungsverkehr besteht. Gut die Hälfte der von uns befragten Personen gaben auch an, über ein eigenes Girokonto zu verfügen.

*„Wegen des Deutschkurses. Manchmal auch Online-Shopping.“*

*„Weil ich eine Ratenzahlung leisten muss.“*

*„Online-Kauf und Online-Zahlung an den Anwalt“*

*„Die Zahlung einiger Kosten, wie zum Beispiel der*

<sup>96</sup> Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext „Möchten Sie noch etwas sagen, was Ihnen wichtig ist und bisher in den Fragen nicht abgedeckt wurde?“

<sup>97</sup> Aus dem ausführlichen Interview mit Sam.

<sup>98</sup> Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext „Bitte erzählen Sie uns mehr über Ihre Probleme mit der Bezahlkarte. Was ist schwierig für Sie? Was möchten Sie machen und können es aber mit der Bezahlkarte nicht machen?“ Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

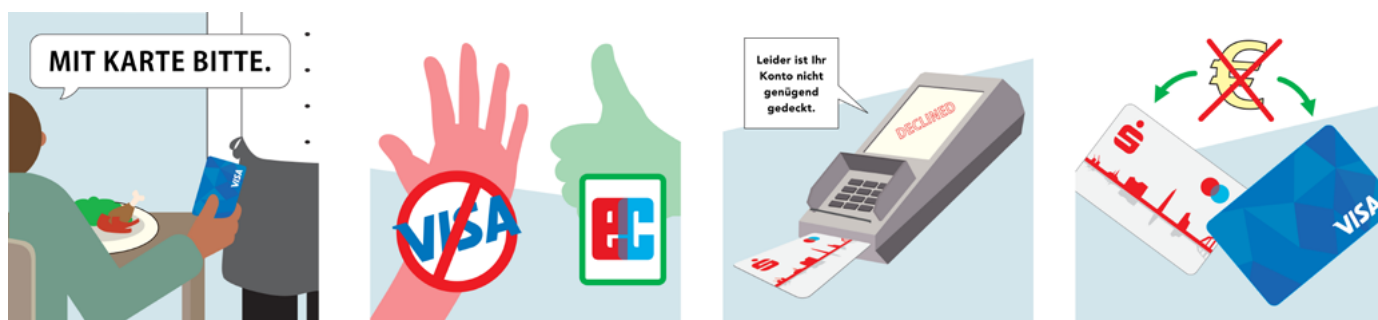


Illustration 7: Eigene Darstellung: „Mit Karte bitte.“

Gebühren für VHS-Kurse und der Zahnarztkosten sowie Online-Einkäufe.<sup>99</sup>

Außerdem berichten Menschen davon, dass sie beruflich ein Girokonto benötigen:

„Wenn ich mich auf eine Stelle bewerben möchte, brauche ich ein Bankkonto.“<sup>100</sup>

Auch Nasrin erzählt, dass sie ein Girokonto habe. Auf dieses zahle sie das beim Gutscheintausch erhaltene Bargeld ein, um online Einkäufe tätigen zu können oder ihre Mitgliedschaft in Sport-Club zu finanzieren. Dass dies einen großen Mehraufwand bedeutet und nicht immer realisierbar ist, wurde auch bei anderen Erzählungen deutlich.

„Ich hebe einfach 50 € ab und zahle das Geld bei der Sparkasse ein, weil ich jeden Monat mein Fitnessstudio bezahlen muss und das Sparkasse-Konto dort hinterlegt ist, ja. Und die Gebühr wird auch von dort abgebucht. Alles läuft über dieses Konto.“<sup>101</sup>

Außerdem bevorzugen Händler\*innen gelegentlich EC-Karten.

„Als ich etwas zu essen bestellt habe und [mit der Bezahlkarte] bezahlen wollte, sagten sie: „Nein, das geht nicht. Diese Karte wird nicht akzeptiert.“ Ich fragte: „Warum? Ich habe doch Geld auf dieser Karte.“ Sie sagte: „Nein, Sie müssen bar bezahlen.“ oder,

als ich dann meine Sparkassen-Karte vorzeigte, sagten sie: „Ja, die wird akzeptiert.“ Aber ich sagte: „Da ist kein Geld drauf.“ Sie sagten: „Nein.“<sup>102</sup>

Denn durch die beschränkten Möglichkeiten der Bezahlkarte können Bezahlkarten-Nutzer\*innen die Sozialleistungen nicht auf ihr Girokonto überweisen. Laufende Kosten - wie auch Kontoführungsgebühren<sup>103</sup> - müssen sie beispielsweise von den bar abhebbaren 50 Euro decken. Diese Summe können sie auf das reguläre Konto einzahlen. Ansonsten können sie das bei Gutschein-Tauschaktionen erhaltene Geld für die Kontodeckung aufwenden.

„Ich habe mein Bankkonto für Notfälle noch nicht aufgelöst, aber ich muss es bald tun, sonst rutscht es ins Minus.“<sup>104</sup>

Auf unser Hilfsangebot, das Lastschriftmandat auf die Bezahlkarte zu ändern, antwortet Zahir:

„Ja, das werde ich auch mal ausprobieren, denn es ist alles so verwirrend. Ich hebe Geld von diesem Konto ab und tue es auf ein anderes Konto. Ja, das ist alles ziemlich verwirrend.“<sup>105</sup>

99 Antwort aus der Online-Umfrage zu der offenen Frage mit Freitext „Warum haben Sie ein Giro-Konto? Für was benötigen Sie es?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

100 Antwort aus der Online-Umfrage zu der offenen Frage mit Freitext „Warum haben Sie ein Giro-Konto? Für was benötigen Sie es?“ Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

101 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Zahir. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

102 Zitat aus einem ausführlichen Interview mit Zahir. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

103 institut für finanzdienstleistungen e.V. - Zugang zu Basiskonten in Deutschland - Projektbericht „Breaking down barriers to basic payment accounts“ veröffentlicht. Unter: <https://www.iff-hamburg.de/2024/04/26/zugang-zu-basiskonten-in-deutschland-projektbericht-breaking-down-barriers-to-basic-payment-accounts-veroeffentlicht/>; Stand: 4.05.2026.

104 Antwort aus der Online-Umfrage zu der offenen Frage mit Freitext „Warum haben Sie ein Giro-Konto? Für was benötigen Sie es?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

105 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Zahir. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

## Probleme mit der zuständigen Behörde

Auch mit dem für die Bezahlkarte zuständigen Referat M43 beim Amt für Migration hatten die Nutzer\*innen Probleme.

### Schlechte Erreichbarkeit

*„Der Terminbuchungsprozess hat für mich einen Monat gedauert. Das bedeutet, dass ich an Dienstagen und Donnerstagen von 8 bis 11 Uhr versucht habe, über die Website einen Termin zu bekommen, aber es nicht geschafft habe. Schließlich konnte ich nach vier Wochen einen Termin bekommen. Mit Mühe, mit zwei Handys und einem Laptop.“<sup>106</sup>*

Die zuständige Stelle für Asylbewerberleistungen sollwährendderTelefonsprechstundeamMittwoch zwischen 9 und 11 Uhr und zwischen 13 und 15 Uhr erreichbar sein. Am Mittwoch, 19.11.2025, konnten wir nach 30 erfolglosen Versuchen um 14:04 Uhr ein Gespräch führen. Wir hätten „Glück gehabt“, jemanden zu erreichen, hieß es. Ansonsten sei mit einem zuvor online gebuchten Termin eine persönliche Vorsprache donnerstags möglich. Anliegen könnten darüber hinaus per E-Mail gesendet werden. Dort lägen allerdings rund 12.000 Nachrichten zur Bearbeitung vor. E-Mails mit dem Betreff „SocialCard“ würden bevorzugt bearbeitet. Sozialarbeiter\*innen aus den Einrichtungen könnten in dringenden Fällen auch interne Kontakte nutzen.

Wiederholt haben uns Menschen erzählt, dass das Amt für Migration auf ihre E-Mails nicht antwortete. Wir haben meist erneut mit den Betroffenen zusammen eine E-Mail geschrieben: Unserer Erfahrung nach nutzt jedoch auch die

klare Kennzeichnung der Dringlichkeit nichts: In den meisten Fällen gibt es keine Antwort zur Lösung des adressierten Problems.

*„Geflüchtete erhalten oft einen sogenannten Leistungsbescheid, der die Berechtigung zur Auszahlung der Sozialhilfe für einen Zeitraum [ ] anzeigt. Wenn Sie bis zum Ablauf der Gültigkeit kein neues Blatt erhalten oder wenn sich Ihr Aufenthaltsort ändert, wird die Auszahlung der Unterstützung gestoppt. In diesem Fall müssen Sie zum Camp 10-14 [Anmerkung: Menschen, die in Camps untergebracht werden, bezeichnen die jeweiligen Camps häufig anhand der Nummern, hier: ZEA Rahlstedt, Zentrale Erstaufnahme] gehen und der zuständigen Behörde mitteilen, dass etwas nicht nach Vorschrift läuft und dass sie die Änderungen im System eintragen müssen, damit das Problem behoben wird.*

*Das Hauptproblem ist jedoch, einen Termin bei den zuständigen Mitarbeitern im Camp 10-14 zu bekommen. In allen Heimen bekommt man von der Heimverwaltung einen QR-Code, mit dem man online einen Termin im System buchen soll. In den meisten Fällen ist der QR-Code jedoch falsch. Die Geflüchteten bekommen die richtige Adresse meist voneinander.*

*Dienstag und Donnerstag sind für die Bearbeitung solcher Probleme vorgesehen, und nur an diesen beiden Tagen hat man von 8 bis 10 Uhr morgens die Möglichkeit online einen Termin zu ergattern.*

*Die Gültigkeit meiner Leistung ging bis Ende November, und ich habe vier Wochen lang, jeweils an beiden Tagen, versucht einen Termin zu bekommen. Schließlich konnte ich in der fünften Woche einen Termin für den 11. November buchen.*

*In der Terminbestätigung per E-Mail stand, dass ich Ausweis und Leistung mitbringen soll. Vor Ort verlangten sie jedoch von mir das Mietblatt des Heims (F&W<sup>107</sup>). (Es ist sehr merkwürdig, dass sie diese Informationen nicht selbst im System haben.)*

*Die zuständige Person sagte, dass sie ohne dieses*

<sup>106</sup> Zitat aus dem verschriftlichten Erfahrungsbericht von Nasrin. Mit ihr haben wir auch ein ausführliches Interview geführt.

<sup>107</sup> Fördern & Wohnen. Das Sozialunternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg, das unter anderem Unterkünfte für geflüchtete Menschen verwaltet.



Illustration 8: Eigene Darstellung. Erreichbarkeit der Behörde.

*Blatt nichts machen könne. Nach meinem beharrlichen Hinweis, dass ich das Leistung für die Verlängerung des Deutschlandtickets brauche, hat sie mir schließlich einen vorläufigen Ausdruck gegeben.*

*Als ich später im Heim diesen Ausdruck mit dem meines Nachbarn, der die gleichen Voraussetzungen hat, verglich, stellte ich fest, dass die Beträge unterschiedlich waren. Das ist jetzt ein Rätsel, das sich vielleicht im nächsten Monat lösen wird!<sup>108</sup>*

## Untätigkeit und Fehlhandlungen

Wiederkehrend zeigte sich, dass die schlechte Erreichbarkeit und/oder ausbleibende oder stark verzögerte Reaktion des Referats M 43 auf E-Mail-Anfragen dazu führte, dass Leistungsansprüche nicht rechtzeitig geprüft und ausgezahlt werden. In der Konsequenz erhielten Betroffene ihre Sozialleistungen teils erst am Ende des Monats, vorübergehend gar keine Auszahlung oder aber über mehrere Monate hinweg zu geringe Leistungen.

*„Sie haben uns einen Monat lang nicht bezahlt, deshalb mussten wir uns Geld leihen und hatten dann große Schwierigkeiten, es zurückzuzahlen, weil wir nicht mit unserer Karte bezahlen konnten.“<sup>109</sup>*

Eine betroffene Person schilderte, dass sie nach der Kündigung ihres Arbeitsverhältnisses umgehend versucht habe, bei der zuständigen Sozialbehörde einen Termin zur Wiederaufnahme von Leistungen zu erhalten. Über einen Zeitraum von vier Wochen hinweg habe sie im Abstand von jeweils zwei Tagen E-Mails an die Behörde gesendet, aber keine Rückmeldung erhalten. In der Folge blieb die Leistungsgewährung zunächst vollständig aus. Erst nach etwa zwei Monaten wurden die Zahlungen wieder aufgenommen. Für den Zeitraum ohne Leistungsbezug sah sich die betroffene Person gezwungen, ihren Lebensunterhalt durch geliehenes Geld aus dem Freundeskreis zu sichern.

Ein weiterer Fall aus der Beratungspraxis zeigt, dass Untätigkeit der Behörde auch zu längerfristigen Fehlberechnungen von Leistungen und zu geringen Auszahlungen führen kann. Die betroffene Person berichtete, dass das Amt seit mehreren Monaten zu geringe Sozialleistungen auszahlte, weil weiterhin Einkommen aus einer früheren Beschäftigung angerechnet wurde. Dabei ist dieses Arbeitsverhältnis inzwischen beendet. Obwohl die Person ordnungsgemäß die Änderungen bei der Behörde angezeigt hat, mehrere E-Mails verfasst hatte und versuchte,

108 Zitat aus dem Erfahrungsbericht zur Erreichbarkeit der Behörde von Nasrin. Entstanden in einem ausführlichen Interview.

109 Antwort aus der Online-Umfrage zu der offenen Frage mit Freitext „Bitte erzählen Sie uns mehr über Ihre Probleme mit der Bezahlkarte. Was ist schwierig für Sie? Was möchten Sie machen und können es aber mit der Bezahlkarte nicht machen?“ Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

Schreiben Sie uns gerne eine E-Mail.

Aussage einer dort arbeitenden Person:

"Habe bis zu 12'000 unbearbeitete Mails!"



Illustration 9: Eigene Darstellung.  
Erreichbarkeit.

Termine zu erhalten, gab es keine Reaktion des Amtes für Migration. Eine Anpassung der Leistungen erfolgte erst sechs Monate später, sodass sie und ihre Familie über ein halbes Jahr hinweg zu geringe Leistungen erhalten hatte.

Die ausbleibende Zahlung an eine Person mit Behinderung, die auf die regelmäßige Einnahme von Medikamenten angewiesen ist, stellt eine unmittelbare gesundheitliche Gefährdung dar. Auch dieser Fall verdeutlicht, dass Betroffene wiederholt gezwungen sind, eigenständig und unter hohem Druck Maßnahmen zur Sicherung ihres Existenzminimums zu ergreifen, während eine verlässliche und zeitnahe Reaktion der zuständigen Behörde ausbleibt. Wir unterstützten im konkreten Fall vielfältig.

Auch in den Online-Fragebögen wurden ähnliche Situationen geschildert.

„Mein Gehalt [Leistungen] wurde diesen Monat verspätet ausgezahlt, ich habe es erst am 20. erhalten. In diesen 20 Tagen habe ich mir Geld von meinem Nachbarn und Freunden geliehen, und jetzt weiß ich

ehrlich gesagt nicht, wie ich es ihnen zurückzahlen soll. Meine Internetrechnung war überfällig, ich habe sie bar bezahlt und musste 10 € Strafgebühr zahlen, und meine Fahrkarte hat 22 € gekostet, sodass ich mit der Strafgebühr insgesamt 65 € bezahlen werde, weil ich meine Gehaltsabrechnung oder Gehaltsunterlagen [Leistungsbescheid] nicht erhalten habe.“<sup>110</sup> So kommt es immer wieder zu verzögerten Zahlungen, die tiefgreifende Konsequenzen für die Menschen haben.

„Es gibt ein echtes Problem: Mein Gehalt [Leistungen] ist überfällig. Es sollte eigentlich immer am ersten des Monats kommen, aber diesen Monat ist es verspätet, und ich musste mir Geld von Freunden leihen. Jetzt kann ich es ihnen nicht zurückzahlen, weil ich mit meiner Karte kein Bargeld abheben kann. Außerdem muss ich eine Mahngebühr für Online-Zahlungen zahlen, weil ich mit meinen anderen Zahlungen im Verzug war, und selbst für meine Fahrkarte habe ich eine Strafe fällig. All das liegt an dem verspäteten Gehalt [Leistungen] und den verspäteten Kontoauszügen bzw. Gehaltsabrechnungen, die wir alle vier Monate bekommen. Meine Frau und ich waren schon mehr als dreimal beim Sozialamt, aber wir bekommen keinen Termin. Angeblich gibt es eine Website, aber die ist völlig unbrauchbar; sie funktioniert nicht, und man kann überhaupt nichts buchen. Wir stecken immer noch in einer peinlichen Situation vor unseren Freunden, aber ich werde Sie per E-Mail kontaktieren, in der Hoffnung, dass wir eine Lösung finden.“<sup>111</sup>

Gleichzeitig erschweren mangelnde Transparenz und fehlende Rückmeldungen den Zugang zu rechtlichen Gegenmaßnahmen und verstärken die strukturelle Benachteiligung der Betroffenen.

<sup>110</sup> Antwort aus der Online-Umfrage zu der offenen Frage mit Freitext „Bitte, wenn es weitere Dinge gibt, die Sie beschäftigen, weil Sie nicht überall mit der Bezahlkarte zahlen können, lassen Sie es uns wissen. Vielen Dank!“

<sup>111</sup> Antwort aus der Online-Umfrage zu der offenen Frage mit Freitext „Möchten Sie noch etwas sagen, was Ihnen wichtig ist und bisher in den Fragen nicht abgedeckt wurde?“ Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

## Soziokulturelle Teilhabe

Zahlreiche Angebote des gesellschaftlichen Lebens sind mit der Bezahlkarte nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich. Dabei ist das Geld auf der Karte auch für Telekommunikation, Bildung und Freizeit bestimmt.

*„Ich habe in einem Restaurant gegessen, und als ich fertig war, sagte er mir, dass sie nur Bargeld akzeptieren würden, aber ich hatte nur Geld auf meiner Karte, und so kam es zu einem Problem.“<sup>112</sup>*

Viele Sportstudios oder Sportvereine akzeptieren die Zahlungsform nicht. Die Behörde hingegen schreibt: „Alle Sportvereine, die dem Hamburger Sportbund e.V. angehören, können auf entsprechende Anfrage für die Nutzung der Bezahlkarte freigeschaltet werden. Dies betrifft etwa 800 Vereine.“<sup>113</sup>

Vor einem solchen bewilligten Antrag hingegen wird es Betroffenen erheblich erschwert, an sportlichen Aktivitäten teilzunehmen. Dabei dienen sie nicht nur der Gesundheit, sondern sind auch wichtige Orte sozialer Begegnung. Für einige Menschen ist daher ein zusätzliches Girokonto unabdingbar, um die Mitgliedschaft in einem Sportclub oder Verein zu bezahlen.

Ähnliche Schwierigkeiten entstehen im kulturellen Bereich. Musikschulen oder andere Bildungsangebote stellen oft Rechnungen, die überwiesen werden müssen. Wenn mit der Bezahlkarte keine oder nur eingeschränkt Überweisungen möglich sind, können Rechnungen nicht beglichen werden. Das führte dazu, dass eine Person regelmäßig zu den

Tauschaktionen kam, um Bargeld zu tauschen, um ihre Musikstunden bezahlen zu können.

Darüber hinaus beschreiben einige Menschen, dass ihnen wegen der geringen Sozialleistungen kein Geld für soziokulturelle Angebote bliebe. So schreibt eine Person im Online-Fragebogen:

*„Kino, Theater und Restaurants?????!!!! Dieses Geld reicht nicht einmal für die Grundausgaben; wir können uns nicht einmal neue Kleidung kaufen. Es ist schon oft vorgekommen, dass meine Karte nicht funktioniert hat und ich kein Bargeld in meiner Geldbörse hatte, sodass ich, zu meiner großen Verlegenheit, von der Kasse weggehen musste. Ich leide an einer Verdauungsstörung und muss Nahrungsergänzungsmittel - Vitamine und Mineralstoffe - einnehmen, die teuer sind, und ich habe nicht genug Geld, um sie zu kaufen; ich kann nicht einmal zum Friseur gehen.“<sup>114</sup>*

Sam beschreibt, dass er sich selbst rasieren und beim Barbershop ausschließlich seine Haare schneiden lasse, um Geld zu sparen:

*„Ich schäme mich, weil ich mir den Bart rasieren und dann zum Friseur gehe.“<sup>115</sup>*

An kulturellen Aktivitäten könne er gar nicht teilnehmen:

*„Ich habe nicht genug Geld, um dorthin zu fahren.“<sup>116</sup>*

## Technische Herausforderungen

Viele Menschen suchten die Beratung auf, weil sie Probleme bei der Registrierung oder bei der Anmeldung im Online-Portal der SocialCard haben.

112 Antwort aus der Online-Umfrage auf die offene Frage mit Freitext „Möchten Sie noch etwas sagen, was Ihnen wichtig ist und bisher in den Fragen nicht abgedeckt wurde?“ Aus dem Arabischen ins Deutsche übersetzt.

113 Kleine Anfrage an den Senat, Drucksache 23/2422 vom 19.12.2025.

114 Antwort aus der Online-Umfrage zu der offenen Frage mit Freitext „Für was und warum brauchen Sie Bargeld?“ Aus dem Persischen ins Deutsche übersetzt.

115 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Sam. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

116 Zitat aus dem ausführlichen Interview mit Sam. Aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

Eine besondere Schwierigkeit entsteht, wenn Ratsuchende ihr Passwort vergessen haben und gleichzeitig keinen Zugang zur hinterlegten E-Mail-Adresse. Die Servicehotline der secupay AG ist in solchen Fällen kaum hilfreich: Der vorgeschaltete digitale Assistent ist nur auf Deutsch und Englisch bedienbar - eine erhebliche Barriere für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen. Im Ergebnis stellte sich heraus, dass in der beschriebenen Situation das Ausstellen einer neuen Karte erforderlich ist. In der Zwischenzeit können Betroffene nicht über ihr Geld verfügen - obwohl es ihnen zur Existenzsicherung zusteht.

# Fazit: Einschränken und ausgrenzen

Die Einführung der Bezahlkarte für Leistungsberechtigte nach dem AsylbLG stellt einen tiefgreifenden Eingriff in die alltägliche Lebensführung vieler geflüchteter und neu zugewanderter Menschen dar. Um die Schwere der Einschränkungen zu verstehen, müssen sie im Zusammenhang betrachtet werden: Sie kämpfen unter anderem mit Informationsdefiziten, finanziellen Engpässen, Diskriminierung, technischen Problemen, sogar gesundheitlichen Folgen. Die Lebensbedingungen in Unterkünften, eingeschränkte Privatsphäre, unsicherer Aufenthaltsstatus, sprachliche Hürden sowie der Zugang zu Beratung und Information beeinflussen den Umgang und die Erfahrungen mit der Bezahlkarte maßgeblich. Nutzer\*innen werden durch die vielen Einschränkungen systematisch benachteiligt.

Was ursprünglich als administratives Instrument zur Organisation und Digitalisierung von Leistungen sowie zur migrationspolitischen Steuerung konzipiert wurde, erweist sich in der Praxis vielfach als erhebliche Beschränkung von Handlungsfähigkeit und Selbstbestimmung. Für die Betroffenen vor Ort, von denen viele eine gute Bleibeperspektive haben, bedeutet sie eine spürbare Einschränkung im Alltag - nicht zuletzt, da die verfügbaren Leistungen bereits unterhalb des Bürgergeldniveaus liegen.

Mit der Bezahlkarte ist also ein separates Zahlungssystem mit reduzierten Funktionen, begrenzter Überweisungsmöglichkeiten, stark reguliertem Onlinehandel und ausgeschlossenen Auslandsüberweisungen etabliert worden. Sie begrenzt strukturell wirtschaftliche Selbstbestimmung und Teilhabe.

Die Bargeldobergrenze schränkt die finanzielle Handlungsfreiheit der Menschen deutlich ein. Nicht überall kann mit der Karte bezahlt werden - gerade bei günstigen Einkaufsmöglichkeiten wie Sozialkaufhäusern, kleinen Geschäften oder Flohmärkten aber auch bei Dienstleister\*innen wie Friseur\*innen wird die Bezahlung mit der VISA-Debit-Karte oft nicht akzeptiert. Eine praktikable Alternative könnte ein kostenfreies Basiskonto sein.

Der Zugang zu verständlichen und aktuellen Informationen zur Bezahlkarte ist unzureichend. Das betrifft besonders neu angekommene Menschen, die noch nicht über ausreichende Sprachkenntnisse verfügen und mit den behördlichen Zuständigkeiten vertraut sind. Die zunehmende Digitalisierung behördlicher Abläufe verschärft dies zusätzlich, indem sie Kompetenzen voraussetzt, die nicht bei allen Adressat\*innen vorhanden sind.

Zwar zeigen einzelne Anpassungen (wie begrenzt mögliche Überweisungs- und Lastschriftfunktionen), dass der Bedarf an alltagstauglichen Zahlungsoptionen erkannt wurde. In der Praxis erweist sich das System jedoch weiterhin als wenig funktional, da zahlreiche Barrieren seine Nutzung erschweren. Gleichzeitig entstehen zusätzliche Kosten durch externe Dienstleister\*innen sowie ein erhöhter Verwaltungsaufwand.

Über die materiellen Einschränkungen hinaus dokumentiert der Bericht eine ausgeprägte soziale Dimension. Viele Personen schildern ein Gefühl der Ausgrenzung, das gesellschaftliche Teilhabe erschwert und Integrationsprozessen entgegenwirkt. Ein großer Teil der Befragten berichtet von Beschämung, Rechtfertigungsdruck

oder Zurückweisungen. Unter den Bedingungen des Neuankommens wirken die strukturell angelegten Begrenzungen besonders belastend. Bemerkenswert ist, dass trotz der Mängel die bundesweite Einführung der Bezahlkarte erfolgte, ohne dass das Hamburger Pilotprojekt systematisch öffentlich ausgewertet wurde. Die politische Begründung - Verwaltungsvereinfachung und Missbrauchsvermeidung - steht in deutlichem Kontrast zu den dokumentierten Erfahrungen eines erhöhten Beratungs- und Unterstützungsbedarfs. Statt Abläufe zu vereinfachen, entstehen neue Schnittstellen, Abhängigkeiten und Konfliktlagen.

Insgesamt entsteht so eine strukturell belastende Situation, in der Menschen ihre Rechte nur eingeschränkt wahrnehmen können und Versorgungslücken bestehen. Die vorliegenden Ergebnisse legen nahe, dass die Bezahlkarte in ihrer derzeitigen Form eher zu struktureller Ungleichbehandlung, zusätzlicher Komplexität und faktischer Ausgrenzung beiträgt, als die Bedarfsdeckung sicherzustellen, Selbstbestimmung zu ermöglichen und Integration zu fördern.