

## Stellungnahme Kündigungen bei Number26 / Start Fair-Use Policy

**Berlin, 5. Juni 2016** – Diese Woche wurden einigen Hundert Number26 Kunden ordentliche Kündigungen ausgesprochen. Für uns ist jeder einzelne Kunde sehr wichtig, daher haben wir uns diese Entscheidung nicht leicht gemacht.

Es gibt viele Gründe, weshalb eine Bank Kündigungen aussprechen kann und dies auch regelmäßig tut. Dazu zählen etwa der Verdacht auf missbräuchliche Verwendung des Produkts oder Geldwäsche. Ein weiterer Kündigungsgrund der letzten Tage war sehr ungewöhnliches Nutzerverhalten, das sich deutlich vom Durchschnitt unserer Kunden abhebt. Hier geht es insbesondere um Kunden, die ihr Number26 Konto außer für sehr häufige Bargeldabhebungen nur wenig verwendet haben. Im Durchschnitt sprechen wir von rund 15 Abhebungen pro Monat, teilweise auch über 30, über mehrere Monate hinweg.

Das Number26 Girokonto ist ein kostenloses Produkt. Jede Abhebung verursacht auf unserer Seite Kosten. In Deutschland liegt der Preis pro Abhebung - deutlich über dem europäischen Durchschnitt - zwischen 1,50 - 2,00 €. Diese Gebühren übernehmen wir in der Annahme, dass Kunden das Konto im gewöhnlichen Ausmaß verwenden. Wir haben außerdem Cash26 entwickelt, um unseren Kunden zu ermöglichen zusätzlich bei über 6.000 Einzelhändlern in Deutschland kostenlos Bargeld zu beziehen. Unsere Kosten dafür sind geringer als bei traditionellen Geldautomaten.

Uns ist es wichtig, auch langfristig mit Number26 eines der besten Kontoprodukte in Europa zu fairen Konditionen anzubieten. Wir mussten zur Kenntnis nehmen, dass wir nicht alle Kunden mit diesem Angebot abholen können, da ansonsten der Großteil unserer Kunden die Kosten von einer kleinen Gruppe zu tragen hätte. Daher mussten wir die Kündigungen aussprechen.

Transparenz ist einer der Kernwerte von Number26. Die deutliche Reaktion der letzten Tage auf die ausgesprochenen Kündigungen hat uns vor allem gezeigt, dass vielen Kunden nicht bewusst war, dass ihr Nutzerverhalten mit unserem Angebot nicht vereinbar ist. Wir verstehen die Reaktion als Auftrag, sämtliche Kunden zukünftig transparenter zu informieren.

Allen Kunden, die betroffen sind und die gerne mehr Transparenz bezüglich der individuellen Kündigungsgründe hätten bzw. die gerne weiterhin ein Number26 Konto verwenden möchten, bieten wir die Möglichkeit, sich unter der E-Mailadresse [questions@number26.de](mailto:questions@number26.de) zu melden. Wir werden auf Wunsch auch jeden individuellen Fall nochmals prüfen und gegebenenfalls weiterhin ein Konto zur Verfügung stellen. Wir entschuldigen uns bei allen betroffenen Kunden, hier nicht offener und aktiver kommuniziert zu haben.

Im Sinne der Transparenz und Fairness, haben wir uns außerdem dazu entschlossen, in den nächsten Wochen gemeinsam mit unseren Kunden, eine Fair-Use Policy für Number26 zu erarbeiten, um allen Kunden klare Rahmenbedingungen für die Nutzung von Number26 zu geben.

Das Team von Number26 wird auch in Zukunft hart daran arbeiten, Banking besser zu machen. Wir bedanken uns bei unseren über 160.000 treuen Kunden für das Vertrauen.





## Statement Regarding Number26 Account Cancellations/ Start of Fair-Use Policy

**Berlin, 5 June 2016** – This week Number26 issued standard account cancellation notices to several hundred customers. Every customer is important to us, so this was a difficult decision to make.

There are various reasons why a bank can cancel accounts in the normal course of business including the suspicion of misuse of an account or money laundering. An additional factor for cancellation notices in the last few days was highly unusual account usage that was a strong deviation to typical customer behavior. In particular, this involved a number of customers who used their Number26 accounts almost exclusively for frequent ATM withdrawals. These customers made about 15 ATM withdrawals per month on average, and sometimes up to 30, each month for several consecutive months.

The basic Number26 checking account is a free product. We do incur a network fee for every cash withdrawal. In Germany that amounts to between 1,50 - 2,00 € per withdrawal, which is significantly above the European average. We cover this fee with the assumption that most customers will use their accounts and this benefit, reasonably. As an extension and alternative to ATM availability we've also developed the Cash26 network, which provides customers with access to 6.000 German retailers for cash transactions. Our transaction fees for this service are significantly less than those incurred for equivalent ATM withdrawals.

It's important to us to offer one of Europe's best banking accounts with Number26 for the long-term, and with fair policies. We do have to recognize that we are not able to cater to all clients with our product, as this would mean that the vast majority of our customers would have to bear the significant cost burden of a very small minority. That's why we issued the recent cancellations.

Transparency is one of the core values of Number26. The strong reactions to the cancellation notices have shown us first and foremost, that many customers weren't aware that their account usage is incompatible with our core account offering. We've taken these reactions to heart and embrace them as a call to action to inform our customers more transparently and proactively in the future.

We invite any affected customer who would like more information about their specific cause of cancellation or who would like to maintain their NUMBER26 account, to contact us at [questions@number26.de](mailto:questions@number26.de). We'll be happy to assess the individual circumstances and consider the continuation of individual accounts. We apologize to affected customers for not having communicated more openly and actively.

In the interest of complete transparency and fairness, we're also committing to work with our customers over the coming weeks to establish a Number26 Fair Use policy that outlines usage guidelines for Number26.

The Number26 team will continue to work hard to make banking better. We sincerely thank our 160.000 loyal customers for the trust they have placed in us.





## Über NUMBER26

NUMBER26 GmbH ist Europas erstes mobile Girokonto für das digitale Zeitalter. Anfang 2015 gelauncht, ist NUMBER26 bereits ein bedeutsamer Name in der Finanzbranche geworden, in das bereits Fonds wie Peter Thiels Valar Ventures, EarlyBird Ventures und Axel Springer Plug&Play investiert haben. 2013 von Valentin Stalf (30) und Maximilian Tayenthal (35) gegründet, hat NUMBER26 bereits über 160.000 Kunden und bearbeitet monatlich über 1 mio Transaktionen. Das Berliner Unternehmen hat 140 Mitarbeiter, die daran arbeiten Banking neu zu definieren. NUMBER26 ist erhältlich für Android, iOS und Desktop.

Website: [number26.de](http://number26.de) | Twitter: [@number26](https://twitter.com/number26) | Facebook: [facebook.com/mynumber26](https://facebook.com/mynumber26)

## NUMBER26 Pressekontakt

Helena Treeck

+49 (0) 176 3270 1760

[helena.treeck@number26.de](mailto:helena.treeck@number26.de)

