



Ein Jahr gesetzliche Kontowechselhilfe: Bekanntheit, Nutzung und Probleme

! Die Gründe für einen Wechsel des Girokontos sind individuell verschieden. Ein Kontowechsel zu einem anderen Institut ist immer auch mit einem gewissen Aufwand und bestimmten Risiken verbunden. Mit Einführung der gesetzlichen Kontowechselhilfe im September 2016 sollte der Wechsel des Girokontos deutlich vereinfacht werden: Verbraucher erhalten einen Rechtsanspruch auf Unterstützung durch die beteiligten Banken und Sparkassen. Gleichzeitig wird das konkrete Wechselverfahren klar geregelt. Die Untersuchung gibt Aufschluss darüber inwieweit dies in der Praxis funktioniert.

Zum einjährigen Bestehen der gesetzlichen Kontowechselhilfe führte das Team des Marktwächters Finanzen bei der Verbraucherzentrale Sachsen eine Untersuchung durch (September 2017). Dabei wurde überprüft, wie bekannt die gesetzliche Kontowechselhilfe bei Verbrauchern ist, ob sie genutzt wird, reibungslos funktioniert und inwiefern sie die erwarteten Erleichterungen mit sich bringt. Neben einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage (durchgeführt von forsa) wurden Beschwerden aus dem Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen, Ergebnisse aus einem Verbraucheraufruf auf dem Internetportal www.marktwaechter.de sowie die Internetauftritte von 51 Kreditinstituten analysiert.

...❖ GERINGE BEKANNTHEIT DER GESETZLICHEN KONTOWECHSELHILFE

Wie die repräsentative Befragung zeigt, kennen 61 Prozent der 1.800 befragten Verbraucher die gesetzliche Kontowechselhilfe überhaupt nicht, rund 17 Prozent kennen sie nur als Begriff und lediglich 22 Prozent wissen, was sich dahinter verbirgt.

...❖ INFORMATIONSPRAXIS DER KREDITINSTITUTE MIT OPTIMIERUNGSPOTENTIAL

40 der 51 untersuchten Kreditinstitute erwähnen die gesetzliche Kontowechselhilfe auf ihren Webseiten. Neben Basisinformationen stellen lediglich 16 Kreditinstitute weitergehende Informationen und Anleitungen zur Verfügung. Die Wechselformulare finden sich online bei 24 Banken und Sparkassen, Preisangaben zur Kontowechselhilfe nur auf den Webseiten von acht Kreditinstituten.

...❖ SEHR GERINGE WECHSELBEREITSCHAFT

Lediglich zwei Prozent der 1.800 Befragten (33 Personen) wechselten im vergangenen Jahr mit dem Girokonto zu einer anderen Bank.

...❖ GESETZLICHE KONTOWECHSELHILFE WIRD KAUM GENUTZT

Von den 33 Verbrauchern, die ihr Konto in den letzten zwölf Monaten wechselten, gaben nur vier an, die gesetzliche Kontowechselhilfe genutzt zu haben. Hingegen kümmerte sich mehr als die Hälfte selbst um sämtliche Änderungen im Rahmen des Wechselvorgangs oder nutzten einen bank-eigenen Wechselservice.

...❖ ZUFRIEDENHEIT WICHTIGSTER GRUND FÜR DEN NICHTWECHSEL DES GIROKONTOS

70 Prozent der Befragten sind mit ihrem aktuellen Kreditinstitut zufrieden. Weitere 13 Prozent sehen keinen Bedarf für einen Kontowechsel und sechs Prozent schätzen den damit verbundenen Aufwand als zu hoch ein. Lediglich sieben Prozent der Befragten befassen sich aktuell mit dem Gedanken eines Kontowechsels.

...❖ GESETZLICHE KONTOWECHSELHILFE FUNKTIONIERT NICHT PROBLEMLOS

Die analysierten Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk und dem Verbraucheraufruf liefern verschiedene Hinweise dafür, dass die gesetzliche Kontowechselhilfe nicht in allen Fällen reibungslos funktioniert. So berichten Verbraucher von Problemen mit Formularen; Fristen und daraus resultierenden Verzögerungen; Kosten für Rückbuchungen, verspätete oder nichteinlösbare Zahlungen; unvorhergesehenem Mehraufwand; fehlenden Informationen oder Statusmeldungen und dem Verwehren der Kontowechselhilfe für Basiskontoinhaber.

Ein Jahr gesetzliche Konto- wechselhilfe

IDEALTYPISCHER ABLAUF DER KONTOWECHSELHILFE



MARKTWÄCHTER
FINANZEN



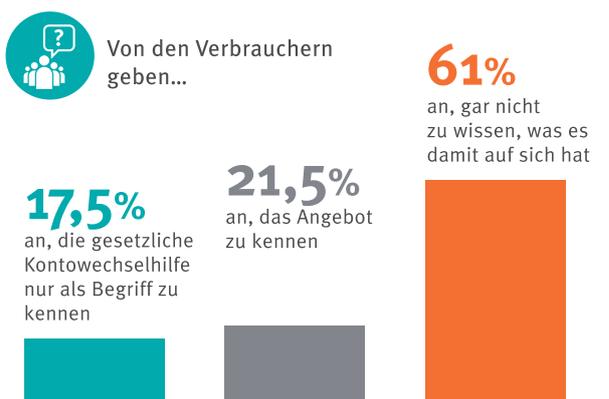
Quelle: Ein Jahr gesetzliche Kontowechselhilfe: Bekanntheit, Nutzung und Probleme. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Finanzen.

GESETZLICHE KONTOWECHSELHILFE WEITGEHEND UNBEKANNT



MARKTWÄCHTER
FINANZEN

Die **gesetzliche Kontowechselhilfe** soll den Wechsel des Kreditinstitutes für die Verbraucher vereinfachen. Ein Jahr nach ihrer Einführung im September 2016 ist die gesetzliche Kontowechselhilfe noch **verhältnismäßig unbekannt**.



Quelle: Ein Jahr gesetzliche Kontowechselhilfe: Bekanntheit, Nutzung und Probleme. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Finanzen.

Methodik: Repräsentative Bevölkerungsumfrage per CATI.

Stichprobengröße: n = 1800 ab 18 Jahren.

Durchführendes Institut: forsa

Fehlertoleranz: +/- 2%

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: November 2017

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:
Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
Vorstand: Andreas Eichhorst
Katharinenstraße 17
04109 Leipzig

marktwaechter@vzs.de

Die Untersuchung „Ein Jahr gesetzliche Kontowechselhilfe“ wurde im Rahmen des Projektes Marktwächter Finanzen durchgeführt.

www.marktwaechter.de