

HINTERGRUNDINFORMATION

BEFRAGUNG ZU BANKENTGELTEN UND KONTOWECHSEL 09|2016

Im September 2016 führte das Team des Marktwächters Finanzen der Verbraucherzentrale Sachsen eine repräsentative Bevölkerungsumfrage unter insgesamt 1000 Personen (ab 18 Jahren) zum Thema Bankentgelte und Kontowechsel durch. Die telefonische Erhebung (Dual-Frame Telefonumfrage) erfolgte dabei durch das Marktforschungsinstitut *forsa*.

Kontennutzung und Entgelterhöhungen

Die Ergebnisse zeigen, dass die große Mehrheit (70 Prozent) nur ein einziges Girokonto besitzt. Knapp die Hälfte der Girokontennutzer (44 Prozent) ist Kunde einer Sparkasse und jeweils ungefähr ein Viertel Kunde bei Genossenschafts- (25 Prozent) bzw. Privatbanken (29 Prozent).

Die Preismodelle der Banken und Sparkassen hält nur knapp jeder Dritte (31 Prozent) der Befragten für transparent und nachvollziehbar. In Bezug auf das aktuell viel beachtete Thema „Entgelterhöhungen durch Banken und Sparkassen“ zeigt sich, dass lediglich ein Fünftel (21 Prozent) der Girokontonutzer sich sicher sind, dass ihr Girokonto in den letzten zwölf Monaten teurer geworden ist. Einem der Hauptargumente der Kreditinstitute, wonach die Niedrigzinsphase sie quasi zu Entgelterhöhungen zwingt, schenkt weniger als die Hälfte (42 Prozent) der befragten Verbraucher Glauben.

Die von einem Fünftel der Befragten (= 188 Personen) berichteten Entgelterhöhungen betreffen dabei:

- ❖ in 61 Prozent der Fälle die Kontoführungsgebühr,
- ❖ in 42 Prozent der Fälle die Kosten von Überweisungen,
- ❖ in 20 Prozent der Fälle die Jahresgebühren für Debitkarten,
- ❖ in 20 Prozent der Fälle die Jahresgebühren für Kreditkarten,
- ❖ in 13 Prozent der Fälle die Kosten für die Auszahlung von Bargeld

Bei jeweils ungefähr der Hälfte der genannten Entgelterhöhungen handelt es sich um Leistungen, die vorher kostenlos waren. Nahezu alle Befragten dieser Gruppe (94 Prozent) gaben ebenfalls an, dass sie von ihren Kreditinstituten über die vorgenommenen Preisänderungen informiert wurden. Die absolute Mehrzahl informierte dabei per Brief (68 Prozent) oder per Kontoauszug (28 Prozent).

Selbstständig prüft nur knapp ein Viertel (23 Prozent) aller befragten Verbraucher regelmäßig, ob es Preisänderungen beim eigenen Girokonto gibt.

Gekoppelte Bonusleistungen

Hinsichtlich der mittlerweile immer häufiger mit Girokonten und/oder Kreditkarten gepaarten Zusatzleistungen zeigt sich, dass diese Entwicklung nicht unbedingt den Kundeninteressen entspricht: Nur knapp ein Viertel (23 Prozent) der Befragten findet es gut, dass Kreditinstitute *Einkaufsvorteile bei Partnerunternehmen* (zum Beispiel in Form von Cashback- und Bonusprogrammen) anbieten. Innerhalb der Altersgruppe der 18 bis 39-jährigen legt immerhin noch fast jeder Dritte (30 Prozent) Wert auf das Angebot solcher Beigaben. *Versicherungspakete*, die oft an die jeweiligen Kreditkarten gekoppelt sind, sind insgesamt knapp der Hälfte der Befragten (44 Prozent) als Beigabe schlichtweg egal, innerhalb der Altersgruppe der 30 bis 49-jährigen liegt dieser Anteil sogar bei rund 56 Prozent.

Kontowechsel

Lediglich ein Viertel (27 Prozent) der befragten Personen ist schon einmal mit dem hauptsächlich genutzten Girokonto zu einer anderen Bank gewechselt. Der Großteil davon (71 Prozent) auch erst einmal. Den damit verbundenen Aufwand schätzt die Mehrheit der Befragten (80 Prozent) im Nachhinein als gering ein.

Insgesamt zeichnen sich die deutschen Verbraucher somit durch eine hohe Treue zu ihrem jeweiligen Kreditinstitut aus, fühlen sich in der Mehrheit bei diesem gut aufgehoben (75 Prozent) und vertrauen diesem (69 Prozent). Zudem spielt aktuell lediglich jeder Zehnte mit dem Gedanken eines Kontowechsels und auch nur jeder Zehnte vergleicht regelmäßig die Kontenmodelle verschiedener Institute.

Bei den *Wechselgründen* dominiert klar der Preis (45 Prozent der Fälle), gefolgt von Unzufriedenheit mit dem Service oder den Leistungen des bisherigen Kreditinstitutes (18 Prozent), Änderungen der persönlichen Situation, beispielsweise einem Umzug (16 Prozent) und der Filialanzahl in der Nähe (15 Prozent).

Gefragt nach den *Ursachen für einen bisher ausgebliebenen Kontowechsel* nennen zwei Drittel der Befragten Zufriedenheit, gefolgt von einem hohen Filialnetz des aktuellen Kreditinstitutes (zehn Prozent), als ausschlaggebende Gründe. Allerdings schätzen auch zehn Prozent den Wechselaufwand als zu hoch ein, weitere acht Prozent sagen, sich bisher noch nicht ausreichend mit dem Thema Kontowechsel beschäftigt zu haben.

Kontakt

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Marktwächter Finanzen: Bankdienstleistungen/Konsumentenkredite

Katharinenstraße 17

04109 Leipzig

marktwaechter@vzs.de

Telefon: 0341/96 28 840-0