

Martin Korntheuer, Christian Prantner, Benedikta Rupprecht

BANKENMONITORING ÜBER SPESEN

Wie sich die wichtigsten Bankspesen im Vergleich
von 2022 bis 2023 entwickelt haben.

März 2023



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Die wichtigsten Ergebnisse

Preisentwicklung von Bankdienstleistungen und „Ausreißer“ bei Preiserhöhungen

- Das laufende Bankenmonitoring von **elf Banken in Wien** (Erhebungszeitpunkt Jänner 2023 im Vergleich zu Jänner 2022) über die Preise von **53 Dienstleistungen** (Zahlungsverkehr, Sparen, Kredit, Wertpapiere) zeigt, dass der **überwiegende Teil (sechs von elf) der untersuchten Banken Preis- bzw Entgelterhöhungen** vorgenommen haben.
- Immerhin haben **vier Banken keinerlei Preis- bzw Entgelterhöhungen** vorgenommen.
- **Eine Bank hat zwei Gebühren gesenkt, zwei Banken haben einzelne Gebühren gänzlich gestrichen**
- Die **Volksbank Wien** hat uns trotz mehrmaligen Ersuchens, wie bereits in den letzten Jahren, keine Preisaushänge übermittelt und auch nicht mitgeteilt, weshalb sie es erneut vorgezogen hat, nicht teilzunehmen.
- Von jenen Banken, die diesmal die **meisten Entgelte** erhöht haben, stach diesmal die **Bank Austria** mit **24** – dafür aber im Vergleich zur Konkurrenz „moderateren“ – Erhöhungen hervor. Im Durchschnitt hob sie um **3,63 %** (Median) einzelne ihrer Preise an.
- Dahinter rangiert die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** mit **elf** teils kräftigen Preissteigerungen – im Durchschnitt (Median) betragen diese **10,59 %**.
- Mit **neun** Erhöhungen im Umfang von durchschnittlich (Median) **10,60 %** folgt dahinter die **Bank Direkt** (eine Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ)
- **Achtmal** drehte die **Erste Bank** an der Preisschraube – und das um durchschnittlich **2,98 %** (Median) – im Gegenzug strich sie jedoch einen Spensatz zur Gänze.
- Jeweils zwei ihrer Entgelte erhöhten die **BAWAG P.S.K.** und die **WSK Bank**. Die **WSK** jedoch um einiges kräftiger mit im Schnitt **185,71 %** – die BAWAG P.S.K. in vergleichsweise geringerem Ausmaß, nämlich um durchschnittlich **10,61 %** (beides Medianwerte).
- Bei der **bank99** wurden zwei Entgelte neu eingeführt.
- **Keine Änderungen** – weder in die eine noch die andere Richtung – nahmen die **easybank** (eine Marke der BAWAG P.S.K.), die **Generali Bank** sowie die **Santander Consumer** vor.
- Auch die **HYPO NOE** verzichtete diesmal auf Preisanpassungen nach oben und strich sogar zwei Positionen.
- In diesem Jahr haben wir, verglichen mit den letzten Erhebungen, nicht mehr allzu zahlreiche extreme Preissprünge festgestellt. Die kräftigsten „**Ausreißer**“ in diesem Jahr betreffen lediglich die **WSK-Bank**, die die **Kontoführungsgebühren bei Wohn- sowie Privatkrediten** um rund **186 % (!) angehoben** hat. Die anderen Banken, die an der Preisschraube gedreht haben, taten dies etwa im Ausmaß der allgemeinen Preissteigerung oder darunter.

- Immerhin gab es diesmal auch einzelne Fälle, in denen Banken Gebühren gänzlich gestrichen haben. Dies ist aber auch der Tatsache geschuldet, dass Gerichte die Verrechnung bestimmter Entgelte als unzulässig erachtet haben. Vor allem die sogenannte „**Verlassenschaftsgebühr**“ (oder das „Abrechnungsentgelt im Todesfall“) wird mittlerweile von den meisten Banken nicht mehr angelastet und die letzten „Nachzügler“ (wie zB die HYPO NOE) haben diese Gebühren nun ebenfalls abgeschafft.
- Jene sechs Banken, die Entgelterhöhungen vornahmen, erhöhten zwischen zwei (BAWAG P.S.K., WSK Bank) und 24 Preise (UniCredit Bank Austria).
- Im Durchschnitt (Median) wurden bei jenen Banken, die erhöht haben, rund **neun Preispositionen** um 10,60 % angehoben.

1. Ergebnisse des Zeitreihenvergleichs von Bankspesen

Die AK hat zwölf Banken in Wien (Erhebungszeitpunkte Jänner 2022 und Jänner 2023) angeschrieben, um die Entgelte von 53 Dienstleistungen im Zahlungsverkehr, Spar-, Kredit- und Wertpapierbereich zu erheben. Elf Banken übermittelten uns daraufhin ihre aktuellen Preisaushänge jeweils für ihr Neugeschäft. Die **Volksbank Wien** wollte offensichtlich (zum wiederholten Male) nicht am Vergleich teilnehmen und verzichtete wie bereits in den vergangenen Jahren auf die Bekanntgabe ihrer Preise, ohne dafür einen Grund zu nennen.

Wichtig: Die einzelnen Preispositionen betreffen fast ausschließlich das **Neugeschäft** der Kreditinstitute, da wir regelmäßig die **aktuellen Preisaushänge** der Banken für unseren Vergleich heranziehen. Es kann daher in der Erhebung vorkommen, dass bei Banken, die ihre Produktpalette umgestaltet haben, Preise für Neukund:innen mit jenen von Bestandskund:innen verglichen wurden. Was insofern für „Altkund:innen“ nicht zwangsläufig bedeutet, dass diese von den Preissprüngen in dem erhobenen Ausmaß betroffen sein müssen. Banken überarbeiten insbesondere im Girobereich ihre Produktpalette recht häufig – die dort anfallenden Preise betreffen dann aber in erster Linie nur jene Kund:innen, die im jeweiligen Zeitraum einen Vertrag abschließen. Preise der Produkte bestehender Kund:innen – speziell im Girokontobereich – können allerdings nicht ohne weiteres im gleichen Ausmaß angepasst werden (siehe auch Pkt 2.1. „Wie können Girokontogebühren erhöht werden?“).

Die Ergebnisse aus diesem Zeitreihenvergleich sind:

- **Vier von elf Banken** (easybank, Generali Bank, HYPO NOE und Santander Consumer Bank) haben im Vergleichszeitraum **keine** Preiserhöhungen vorgenommen.
- **Sechs Banken** haben hingegen ihre Preise für unterschiedliche Dienstleistungen wie folgt **angehoben**:
 - Bei der **UniCredit Bank Austria** gab es mit insgesamt 24 Positionen die meisten Erhöhungen. Die Preissteigerungen bewegten sich in einer Bandbreite von 2,80 % bis 5 % – im **Durchschnitt um 3,63 %** (Median).
 - **Elf** ihrer Preise erhöhte die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** im Ausmaß zwischen 10 % und 11,29 % – im **Durchschnitt (Median) um 10,59 %**.
 - **Neunmal** drehte die **bankdirekt** (eine Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ) an der Preisschraube. Die Erhöhungen bewegten sich zwischen 10,55 % und 10,77 % (Median **10,60 %**).
 - Die **Erste Bank** erhöhte diesmal **acht** ihrer Spesensätze – die Steigerungen erfolgten im Ausmaß zwischen 2,73 und 5,26 %. Im **Durchschnitt (Median) um 2,98 %**. Gleichzeitig strich sie eine Gebühr vollständig.
 - Jeweils zwei ihrer Entgelte erhöhten die **BAWAG P.S.K.** sowie die **WSK Bank**. Während die BAWAG P.S.K. – im Vergleich – etwas „behutsamer“ vorging und die beiden Positionen, das Depotgeschäft betreffend, im **Schnitt um 10,61 %** anhub, kam es bei der **WSK Bank** fast zu einer **Verdreifachung der Kontoführungsgebühr bei Konsum- und Wohnkrediten**. Konkret erhöhte die Bank diese von 7,- auf 20,- Euro; prozentuell eine **Steigerung von 185,71 %**.

- Die erstmals in unserem Bankenmonitoring berücksichtigte **bank99** nahm im Vergleich zum Vorjahr keine Gebührenerhöhungen vor, führte aber zwei neue Entgeltposten ein.
- **easybank** (eine Marke der BAWAG P.S.K.), **Generali Bank** und **Santander Consumer Bank** beließen sämtliche der von uns erhobenen Spesensätze im Jahresvergleich unverändert.
- Die **HYPO NOE** erhöhte im Vergleichszeitraum ebenso keine der abgefragten Gebühren und **strich nun auch zwei** (rechtlich unzulässig eingehobene) Preispositionen (Sperrkosten bei **Todesfallabwicklung**)
- Die **Volksbank Wien** hat uns dieses Jahr wie bereits in den Vorjahren ohne Angabe von Gründen keine Preisinformationen übermittelt.

1.1. Zu den Preisänderungen der Banken in Wien im Detail:

Wie bereits im letzten Jahr, erhöhte diesmal auch die **UniCredit Bank Austria** mit **24 Positionen** die meisten ihrer Entgelte – die Bandbreite der Erhöhungen lag zwischen **2,80 % und 5 %**. **Durchschnittlich** wurden die betroffenen Positionen um **3,63 %** (Median) angehoben. Die kräftigsten Preissteigerungen verzeichneten wird diesmal ua im Bereich des Kassageschäfts. So erhöhte die Bank - bereits ausgehend von hohem Niveau - die Gebühr für **Bareinzahlungen am Schalter** („Zahlscheinzahlung“) auf Fremdkonten (egal ob Bank Austria oder auf Konten anderer Banken) von 10,- auf 10,50 Euro. Auch die Gebühren für andere Schaltertransaktionen, wie beispielsweise die Einzahlung aufs eigene Konto (Eigenerlag) wurden noch teurer. Konkret erhöhte die Bank dieses Entgelt um 4,05 % auf 3,34 Euro (bisher 3,21 Euro). Im selben Ausmaße wurde auch die Gebühr für beleghafte Überweisungen angehoben. Ein anderer Spesensatz, das Entgelt, das bei Verständigung über die **Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrags** anfällt, und unserer Ansicht nach schon bisher unverhältnismäßig hoch war, wurde nochmal nach oben „angepasst“. Konkret müssen nun statt 8,50 Euro, 8,80 Euro berappt werden (ein Plus von 3,53 %).

Den „zweiten“ Platz, was die Anzahl der Erhöhungen betrifft, nimmt diesmal die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** ein. Sie erhöhte diesmal **elf** ihrer **Gebühren** um durchschnittlich **10,59 %** (Median). Die Erhöhungen betreffen auch hier überwiegend den Bereich „Zahlungsverkehr“. Je nach Kontomodell werden bei Zahlungen mit der Debitkarte (Bankomatkarte) oder bei Behebungen am Bankomaten über 11 % mehr fällig (69 statt 62 Cent im Vorjahr). Auch die bereits üppig bepreiste Verständigung über die **Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrags** wurde abermals um 10,63 % teurer; konkret von 6,87 auf 7,60 Euro. Aber auch im Wertpapiergeschäft wurde vereinzelt an der Gebührenschaube gedreht. So fallen nun als Mindestentgelt bei bestimmten Wertpapierdepotverträgen statt ursprünglich 37,16 nun 41,08 Euro (exkl. USt) an; ein weiteres Plus von 10,55 %.

Neun ihrer Preise erhöhte in diesem Jahr die **Bank Direkt** (eine Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ). Die Erhöhungen bewegten sich in einem Ausmaß zwischen 10,50 % und 10,77 %; was einem **Durchschnittswert** (Median) von **10,60 %** entspricht. Die Preissteigerungen betreffen hier ebenfalls vornehmlich den Zahlungsverkehr. Auch hier wurden für den Fall, dass ein **Zahlungsauftrag** – zB mangels Kontodeckung – **nicht durchgeführt** werden konnte, die bereits jetzt schon mit 12,83 Euro sehr hohen Kosten nochmals um mehr als 10 % auf 14,19 Euro erhöht. Durch eine Neustrukturierung der Gebührenmodelle im Wertpapierbereich kam es aber auch zu Vergünstigungen beim börslichen Handel mit Wertpapieren. Beispielsweise fallen bei Orders bis

zu einem Gegenwert von 30.000,00 Euro nun statt 0,205 % nur mehr 0,155 % des Handelsbetrags pro Kauf/Verkauf an.

Die **Erste Bank** nahm heuer bei **acht** Positionen Preiserhöhungen vor. Im Durchschnitt (Median) erfolgten die Steigerungen um durchschnittlich **2,98 %**, was im Vergleich zu jenen fünf Banken, die ebenfalls ihre Gebühren erhöht haben, den mit Abstand moderatesten Wert ergibt. Die Bandbreite bewegte sich zwischen 2,73 % und 5,26 % und betraf auch hier überwiegend Entgelte des Zahlungsverkehrs. Beispielsweise kostet eine Bankomatbehebung oder die Bezahlung am POS (Point of Sale / Bankomatkasse) nun einen Cent mehr (0,20 statt 0,19 Euro). Die Gebühr für die vierwöchige **Verlustsperre eines Sparbuchs** wurde erfreulicherweise gänzlich **gestrichen**; sie betrug im vergangenen Jahr noch 25,11 Euro.

Nur jeweils **zwei** ihrer Entgelte erhöhten die **BAWAG P.S.K.** sowie die **WSK Bank**. Während die **BAWAG P.S.K.** dies etwa im Ausmaß der aktuellen – dafür aber historisch hohen - Inflationsrate um durchschnittlich 10,61 % tat, so schraubte die **WSK Bank** um einiges kräftiger an der Gebührenschaube. Konkret wurden die **Kontoführungsentgelte bei Konsum- aber auch Wohnbaukrediten von 7,00 auf 20,00 Euro angehoben**. Dies entspricht einer **prozentuellen Steigerung von 185,71 %** und repräsentiert damit den **Spitzenwert** unserer heurigen Erhebung.

Die **bank99**, die in diesem Jahr erstmals in unserem Bankenmonitoring vertreten ist, ging dabei noch vergleichsweise behutsam vor, was ihre Preispolitik betrifft. Dennoch wurden **zwei Gebührenpositionen neu eingeführt**. So werden nun beim Kontomodell „einfach“ für zB für **Bankomatbehebungen sowie SEPA-Überweisungen an den SB-Geräten 27 Cent** fällig, wenn das Freikontingent von (lediglich) einer Buchung pro Monat überschritten wird.

Keine Preiserhöhungen nahmen diesmal die **easybank** (eine Marke der BAWAG P.S.K.), die **Generali Bank**, die **HYPO NOE** sowie die **Santander Consumer Bank** vor. Die **HYPO NOE** nahm nun endlich auch die Gebühren für die **Abwicklung im Verlassenschaftsverfahren** im Giro- bzw Sparbereich aus ihrem Preisblatt; sprich verrechnet diese nicht mehr.

Die **Volksbank Wien** war diesmal wieder **nicht bereit**, sich dem Spesenvergleich zu stellen.

Fazit:

Im Vergleich zu unserer letzten Erhebung **haben die Banken diesmal in ähnlichem Umfang an der Gebührenschaube gedreht als im letzten Vergleichszeitraum**. Im vergangenen Jahr haben sieben Banken ihre Preise erhöht – im Vergleich zu heuer waren es mit sechs nicht wesentlich weniger. **Was die Anzahl der erhöhten Positionen betrifft, fanden diese aber diesmal in geringerem Ausmaß statt**. Während im **letzten Jahr 78** der erhobenen **Positionen Preissteigerungen** erfuhren, so waren es diesmal insgesamt „nur“ **54 Preise**, die angehoben wurden.

Es war und ist in den letzten Jahren zu beobachten, dass hauptsächlich jene Dienstleistungen am stärksten von Spesenerhöhungen betroffen sind, die bereits in der Vergangenheit zu den teuersten und zu den regelmäßig am öftesten erhöhten Positionen gezählt werden konnten.

Die höchsten Entgelte und Gebühren für Bankdienstleistungen betreffen ausnahmslos jene Transaktionen, die am Schalter oder an der Kassa in der Filiale beauftragt werden und die daher vornehmlich die „**traditionellen**“ **Bankkund:innen** treffen. Diese Kundengruppe wickelt ihre Bankgeschäfte vorzugsweise am Schalter ab, statt sich mit einem Automaten herumzuzürgern oder diese aus Vertrauensmangel bzw fehlenden Computerkenntnissen per Onlinebanking abzuwickeln. Auch die wieder zahlreich auftretenden Betrugsfälle – Stichwort: „Phishing“ – sorgen

für einen zusätzlichen Vertrauensmangel. Es drängt sich der Verdacht auf, dass Banken gezielt ihre Kunden durch diese **Preispolitik aus den Filialen „verdrängen“ möchten und diese zur vollständigen Selbstbedienung ermuntern wollen**. Was die in den letzten Jahren veränderte Filialstruktur (Rückgang der Anzahl der Zweigstellen) in Österreich belegt, dürfte diese Maßnahme durchaus Früchte tragen.

Das heißt im Umkehrschluss aber nicht zwangsläufig, dass jene Kund:innen, die sich um alle ihre Bankgeschäfte selbst kümmern, dafür kostenseitig belohnt werden. Zwar sind die Preise für SB-Geschäftsfälle im Vergleich zur manuellen Abwicklung am Schalter stets niedriger, aber meist eben nicht kostenlos. Einzelne Banken verlangen sogar dann bei manchen ihrer Kontoprodukte Gebühren, wenn es sich um völlig automatisierte Buchungen handelt. Dazu zählen etwa auch via Onlinebanking beauftragte Zahlungen, SEPA-Lastschriftdurchführungen oder auch Bezahlungen mit der Debitkarte im Handel. Bei letzterem Fall ist dies allein schon deshalb nicht nachvollziehbar, weil Banken in der Regel für jede Zahlung mit der Debitkarte (Bankomatkarte) ohnehin mitverdienen. Sie erhalten vonseiten des Vertragspartners (zB Handel, Gastro etc) bei jedem Einsatz der Karte, einen von der Kaufsumme abhängigen Betrag als Provision.

Aber nicht nur der typische Filialkunde wird mit teilweise horrenden Spesen dafür „bestraft“, seine Geldgeschäfte lieber persönlich bei einem Bankmitarbeiter abzuwickeln

- Es kristallisiert sich deutlich heraus, dass auch der **Bargeldbezug über Bankomaten** zunehmend und überproportional **teurer** wird.
- Noch vor wenigen Jahren wurde preislich lediglich zwischen manuellen (händischen, am Schalter getätigten) und automatisierten (elektronischen, selbst am Automaten oder per Internetbanking durchgeführten) Buchungen unterschieden. Eine Barauszahlung am Schalter fiel in die Kategorie „händisch“, während Buchungen wie zB Daueraufträge, Kartenzahlungen oder auch Bankomatbehebungen durchwegs unter elektronischen Buchungen zusammengefasst wurden.
- **Immer häufiger wurde nun eine dritte Kategorie eingeführt**. Denn es ist nicht mehr selbstverständlich, dass bei den meisten Kontopaketen sämtliche **Bankomatbehebungen** in beliebiger Anzahl inkludiert sind. Viele Banken gehen dazu über, dass dafür sofort oder nach Überschreiten einer vertraglich festgelegten Anzahl an Behebungen ein **Entgelt** eingehoben wird.
- Die Arbeiterkammer verfolgt diese Vorgangsweise äußerst kritisch, denn der ungehinderte und kostengünstige Zugang zu Bargeld muss gewährleistet sein und bleiben.

1.2. Tabellen der jeweiligen Top 5 Veränderungen (Erhöhungen bzw Senkungen)

Tabelle 1 – Top 5 Erhöhungen

	Bank	Spesensatz	alter Preis in Euro	neuer Preis in Euro	Erhöhung in %
1.	WSK-Bank	Kontoführungsgebühr / Quartal Konsum- bzw Wohnkredit	7,00	20,00	185,71 %
2.	Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien	Entgelt für Bankomatbehebung	0,62	0,69	11,29 %
3.	Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien	Entgelt für Bankomatkassenzahlung	0,62	0,69	11,29 %
4.	Bank Direkt	Änderung/Schließung Dauerauftrag (Fax/postalisch)	2,60	2,88	10,77 %
5.	Bank Direkt	Neuanlage Einziehungsauftrag (Fax/postalisch)	2,60	2,88	10,77 %

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2023, absteigend nach prozentueller Erhöhung

Tabelle 2 – Top 5 Senkungen

	Bank	Spesensatz	alter Preis in Euro	neuer Preis in Euro	Senkung in %
1.	HYPO NOE	Abrechnungsentgelt Todesfall / Konto, Sparbuch	35,00	0,00	Wegfall
2.	Erste Bank	Spesen für Verlustsperre Sparbuch	25,11	0,00	Wegfall
3.	BankDirekt	Wertpapierhandel Anleihen Inland	bis EUR 20T: 0,205% bis EUR 50T: 0,175% bis EUR 100T: 0,155% ab EUR 100T: 0,135% zuzgl. Basisgebühr EUR 5,95	bis EUR 30T:- 0,155% ab EUR 30T 0,125% zzgl. Basisgebühr EUR 5,95	Rechnerisch nicht seriös darstellbar
4.	BankDirekt	Wertpapierhandel Aktien Inland	bis EUR 20T: 0,205% bis EUR 50T: 0,175% bis EUR 100T: 0,155% ab EUR 100T: 0,135% zuzgl. Basisgebühr EUR 5,95	bis EUR 30T:- 0,155% ab EUR 30T 0,125% zzgl. Basisgebühr EUR 5,95	Rechnerisch nicht seriös darstellbar
5.	Keine				

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2023, absteigend nach prozentueller Senkung bzw bei Wegfall Höhe des alten Preises

1.3 Spesen im Kreditgeschäft

Die Zinsen für Konsument:innenkredite – also für Konsum- und Hypothekarkredite – sind im Jahr 2022 und im Jahr 2023 erheblich gestiegen. Das betrifft all jene **bestehenden** Kreditverträge, die variabel verzinst und an Indikatoren des Geld- und Kapitalmarktes geknüpft sind. Durch die Leitzinserhöhungen durch die EZB sind die EURIBOR-Zinssätze, also die wichtigsten Leitzinssätze für das Spar- und Kreditgeschäft, erheblich in die Höhe geschneilt. Die Folge: die Zinssätze für **neu vergebene Kredite** haben sich – neben den bestehenden variabel verzinsten Krediten – ebenfalls erheblich verteuert. Die vertraglich vereinbarten Kreditzinsen sehr häufig an den sogenannten 3-Monats-EURIBOR gebunden – das bedeutet in der Praxis, dass die Kreditrate (zumeist) einmal im Quartal nach „oben“ angepasst wird. Beschwerden in der AK-Konsument:innenberatung zeigen, dass viele Kreditnehmer:innen von den scharf ansteigenden Zinsen überrascht wurden. Viele reklamieren, dass sie sich mit der teureren Kreditrate schwertun, weil die Teuerung vor allem die Lebenshaltungskosten betrifft.

Bei Zahlungsschwierigkeiten beim Kredit ist zu unterscheiden, ob die Schwierigkeit (eher) nur kurzfristig ist oder eine generelle Zahlungsunfähigkeit betrifft – das letztere berührt den Umstand einer Überschuldung. **Überschuldete Konsument:innen** sollten sich nicht scheuen, rechtzeitig eine staatlich anerkannte Schuldnerberatungsstelle zu konsultieren: [Aktuelles - Schuldenberatung](#)

Bei kurzfristigen Zahlungsschwierigkeiten gibt es ein paar „Instrumente“, wie mit einer plötzlich höher gewordenen Kreditrate umgegangen werden kann. Die AK hat in diesem Zusammenhang FAQ veröffentlicht, die Tipps enthält, wie Konsument:innen mit steigenden Kreditzinsen gut umgehen können. Grundsätzlich sind die Banken bereit, Stundungen zu akzeptieren (meistens maximal 1 Jahr) sowie über eine zeitlich reduzierte Rate zu verhandeln oder auch die Laufzeit zu verlängern (was zur Folge hat, dass die monatlich entrichtete Kreditrate sinkt). Mehr dazu: [Bestellung auf Pump – Vorsicht, Zinsen sind hoch! | Arbeiterkammer](#)

Aber Achtung: dafür können **empfindlich hohe Spesen** anfallen, die unter dem Titel „Stundung“ oder „Ratenplanänderung“ kräftig aufs Geldbörstel drücken können. Nachfolgend die aktuellen Spesensätze dafür:

Tabelle 3 – Stundungsspesen

Bank	Stundungsspesen in Euro
bank99	250,00
Erste Bank	250,00
HYPO NOE	250,00
Bank Austria	55,00
BAWAG P.S.K.	50,00
easybank	50,00
WSK Bank	41,00
Santander Consumer Bank	38,00

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2023, absteigend nach Höhe der Gebühr bzw alphabetisch bei identer Höhe

Tabelle 4 – Ratenplanänderung

Bank	Spesen für Raten- planänderung in Euro
BAWAG P.S.K.	300,00
easybank	300,00
bank99	250,00
Erste Bank	250,00
HYPO NOE	250,00
Bank Austria	55,00
Santander Consumer Bank	38,00

Diese oa Spesensätze sind zwar empfindlich teuer, aber Sie können auch darüber verhandeln, vor allem, wenn Sie erstmals eine Stundung benötigen und bis dato Ihre Raten immer pünktlich bezahlt haben.

2. Tipps für VerbraucherInnen (FAQ)

2.1. Wie können in bestehenden Verträgen Girokontogebühren erhöht und Zinsen geändert werden?

Die österreichischen Banken erhöhen die Girokontoentgelte nicht mehr routinemäßig aufgrund einer jährlichen Indexpassung (bzw Bindung an den Verbraucherpreisindex), da sich seit 2009 die gesetzlichen Grundlagen geändert haben und auch der Oberste Gerichtshof entschieden hat, dass aus diesem Grund die einseitige Indexanpassung nicht mehr zulässig ist.

Eine einseitige Erhöhung der Entgelte darf es bei Girokonten grundsätzlich nicht geben. Banken müssen bei einer geplanten Erhöhung der Kontogebühren entweder eine ausdrückliche Zustimmung des Kontoinhabers einholen bzw kann auch Schweigen als Zustimmung gelten, wenn es vertraglich vereinbart wurde.

Für das Schweigen als Zustimmung gibt es – nach mittlerweile ständiger Rechtsprechung – aber inhaltliche Schranken. Schweigen kann daher nicht pauschal in allen Fällen als gültige Zustimmung für Preiserhöhungen angesehen werden. Das resultiert daraus, dass Banken häufig Klauseln verwenden, die nicht den strengen gesetzlichen Anforderungen entsprechen, weil diese nicht exakt genug formuliert sind bzw den Banken einen zu großen Ermessensspielraum bei der Preis-anpassung einräumen. So weit ersichtlich, ist bisher jede von AK oder VKI gerichtlich bekämpfte Änderungsklausel von den Gerichten als unzulässig erklärt worden.

Auch für Zinsänderungen (Haben- und Sollzinsen) bei bestehenden Girokonten gelten die gleichen Regeln, außer der Kontovertrag enthält eine zulässige und gesetzeskonforme Zinsanpassungsklausel. Nur in solchen Fällen kann die Bank die Zinsen gemäß der Klausel und dem vereinbarten Referenzzinssatz (zB Euribor) einseitig anpassen und muss die Kontoinhaber nur darüber informieren.

Die formale Vorgangsweise bei einer Vertragsänderung durch die Bank ist im Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) genau festgelegt:

- Geplante Änderungen müssen der Kontoinhaberin / dem Kontoinhaber spätestens zwei Monate vorher vorgeschlagen werden.
- Die Art der Mitteilung muss im Kontovertrag vertraglich vereinbart werden, etwa Papierform oder elektronische Kommunikation im Wege von E-Mail.
- Es muss in der Mitteilung darauf hingewiesen werden, dass die Zustimmung als erteilt gilt, wenn die Kontoinhaberin / der Kontoinhaber nicht vor dem Inkrafttreten der geplanten Änderungen seine Ablehnung der Bank mitteilt. Die stillschweigende Zustimmung (so genannte Erklärungsfiktion) ist nur dann möglich, wenn sie mit der Bank vereinbart wurde (Banken-AGB enthalten in der Regel eine solche Klausel) und wenn die von der Bank verwendete Vertragsklausel inhaltlich den gesetzlichen Anforderungen entspricht (siehe oben).
- Es muss zusätzlich auch darauf hingewiesen werden, dass die Kontoinhaberin / der Kontoinhaber das Recht hat, seinen Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen.

2.2. Was können Kontoinhaber den Preiserhöhungen entgegenhalten?

Es gibt gegen Preis- bzw Entgelterhöhungen ein Widerspruchsrecht. Beachten Sie aber, dass Banken für den Fall, dass die Änderungen von den Kund:innen abgelehnt werden, den Kontovertrag unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist kündigen können. Grundsätzlich gilt: Lesen Sie Mitteilungen ihrer Bank immer aufmerksam. Nicht immer sind Mitteilungen der Banken über Vertragsänderungen auf den ersten Blick als solche zu erkennen. Beispielsweise hat eine österreichische Bank vielen ihrer Kund:innen eine Kontoumstellung angeboten, der Brief war aber eher wie ein Werbeschreiben aufgemacht. Bankmitteilungen sollten daher grundsätzlich sorgfältig durchgelesen werden, um allfälligen Änderungswünschen rechtzeitig widersprechen zu können.

2.3. Kontokündigung als Mittel der Preiserhöhung

Es gibt auch Banken, die Preiserhöhungen für bestimmte ältere Kontomodelle quasi mit der Brechstange durchführen. Rechtlich können unbefristete Kontoverträge von Banken unter Einhaltung einer Zweimonatsfrist gekündigt werden. Das macht seit dem Vorjahr zum wiederholten Male die BAWAG P.S.K. in laufenden Kündigungswellen. Etliche der betroffenen Konsument:innen berichten in der AK-Beratung, dass sie die Bank nicht wechseln wollten und letztlich einen neuen deutlich teureren Kontovertrag abgeschlossen haben.

2.3. Wie können sonstige Entgelte (Spesen) in Kreditverträgen verändert werden?

Nicht nur die Zinsen, sondern auch sonstige Entgelte eines Kreditvertrages bedürfen einer vertraglichen Regelung und Vereinbarung. Im Kreditvertrag nicht enthaltene Spesen dürfen nicht verrechnet werden. Willkürliche bzw einseitige Preiserhöhungen sind unzulässig. Achten Sie darauf, dass Sie bei Kreditvertragsabschluss auch ein Preisblatt (mit Datumsangabe) erhalten, in dem die Entgelte (Spesen) für bestimmte Positionen (Aufwendungen) eindeutig festgehalten sind.

3. AK-Forderungen

Konsument:innen mit Zahlungsproblemen: Verbraucherfreundliche Zinsen für Kontoüberziehung in Zeiten hoher Inflation!

Die Zinsen für Kontoüberziehungen sind sehr hoch. Das zeigen alle AK-Untersuchungen der letzten Jahre über die Konditionen auf Girokonten – trotz zum Teil negativer Zinssätze des für viele Finanzverträge maßgeblichen EURIBOR-Satzes. Für die Banken sind die Zinsen der Kontoüberziehung ein gutes Geschäft, für die Bankkund:innen ist es ein teures Geschäft. Die AK verlangt von den Banken, dass sie – in Zeit hoher Inflation und beträchtlichen Preissteigerungen bei Lebensmitteln und Energie – ihren Kund:innen zur Seite stehen. Sie sollten jenen Kund:innen entgegenkommen, die ihren Lebensunterhalt unter anderem mit Kontoüberziehungen finanzieren müssen.

Wie hoch sind die aktuellen Zinsen für Kontoüberziehungen und Guthaben am Konto? Eine Auswertung des AK-Bankenrechners zeigt folgendes Bild:

	Soll	Haben
Median	11,00%	0,00%
Minimum	5,90%	0,00%
Maximum	13,50%	0,125%

Bankenrechner, Gehaltskonten in Wien, Normalnutzer, Abfrage am 29.03.2023

Das bedeutet, dass eine Kontoüberziehung im „Schnitt“ (Median) 11 % kostet; die Zinsen für Guthaben am Konto sind hingegen de facto null. Der günstigste Zinssatz für Kontoüberziehungen beträgt 5,90 %, der höchste 13,50 %. Zum Vergleich: die Zinsen für Konsumkredite, die die Banken im Neugeschäft durchschnittlich vergeben, sind – laut Statistik der Österreichischen Nationalbank – mit 8,01 % verzinst (Stand: Jänner 2023).

Die Zinsen für eine Kontoüberziehung sollten sich auf dem Niveau der Zinsen für Konsumkredite bewegen!

Kund:innen nicht vor die Türe setzen!

In den AK Konsument:innenberatungen gibt es immer wieder Beschwerden über Service und Preise bei Banken, vor allem über die **BAWAG P.S.K.** Hauptärgernis im letzten Jahr: die Bank **kündigt** bestehende Giro- und auch Sparkonten mit einer **Kündigungsfrist** einfach auf. Das ist konsument:innenfeindlich. Die AK verlangt: Die Banken soll ihre Rekord-Gewinne wieder in mehr Beratung stecken und die Bargeldversorgung vor allem in ländlichen Regionen sicherstellen.

Denn: Viele Bankkund:innen ärgern sich über mangelhaftes Kund:innenservice, etwa Warteschlangen in Bankfilialen, wechselnde Kundenbetreuer:innen, unerfreuliche Bankzeiten und eine Ausdünnung der Bankfilialen.

Die AK fordert die Banken auf: das Vertrauen ihrer Kund:innen nicht durch Kontokündigungen zu verspielen – vor allem bei älteren Menschen oder Menschen mit Beeinträchtigungen. Denn die Kündigungen sind für die Betroffenen nicht nachvollziehbar. Offenbar wollen einige Banken unrentable Produkte loswerden, in dem die Kund:innen gekündigt werden.

Faire Preispolitik bei Zahlungsverkehrsdienstleistungen – Dienste in Selbstbedienung sollen günstiger sein

Die AK-Untersuchungen der letzten Jahre zeigen, dass etliche Entgelte im Zahlungsverkehr teilweise beträchtlich über das Niveau der allgemeinen Preisentwicklung (Verbraucherpreisindex) angehoben wurden. Diese Preispolitik benachteiligt im Regelfall die traditionellen Bankkund:innen, die den Schalter bevorzugen, und die finanzschwachen Bankkund:innen. Ein Faktum ist auch, dass Konsument:innen ohnehin schon immer mehr Bankgeschäfte selbst durchführen müssen. Dieser Praxis zufolge müssten etliche Entgelte, vor allem für Dienstleistungen in Selbstbedienung, preisgünstiger werden. Stattdessen drehen die meisten Banken an der Gebührenscharbe „nach oben“.

Keine „Rückbuchungsgebühren“ bei fehlerhaften Überweisungen

Bei Rückbuchungen von Überweisungen verrechnen Banken immer wieder hohe Spesen, wie einige Fälle aus der AK Konsument:innenberatung zeigen. Und dass, obwohl Rückbuchungen gemäß Zahlungsdienstegesetz selbst nichts kosten dürfen. Nur für die Wiedererlangung eines verlorengegangenen Geldbetrages sowie für die Mitteilung der Nichtdurchführung darf ein kostenbasiertes Entgelt verlangt werden – den Begriff Stornospesen oder Bearbeitungsspesen kennt das Zahlungsdienstegesetz nicht.

Keine Abschaffung des Bargelds

Durch das ausschließlich elektronische Bezahlen, auch von Klein- und Kleinstbeträgen – wie etwa in der Trafik, beim Bäcker, im Caféhaus etc wird die Konsumentin / der Konsument zum „gläsernen Menschen“. In diesem Zusammenhang muss auch die Frage der Datensicherheit gestellt werden. Es muss daher sowohl die Anonymität beim Bezahlen (durch Barzahlung), als auch die Wahlfreiheit zwischen Barzahlung/elektronischer Zahlung unbedingt erhalten bleiben – dies wäre durch die Abschaffung von Bargeld nicht mehr möglich.

Gesetzlicher Deckel für Bareinzahlungsentgelte

Die AK tritt, wie auch bei den Sollzinsen auf Verbrauchergirokonten, für einen gesetzlichen Deckel auf ausgewählte Spesensätze (zB Bareinzahlungsentgelte) ein. Es ist klar, dass die Preispolitik der Banken vor allem die traditionellen Bankkund:innen bestraft, die ihre Geldgeschäfte am liebsten persönlich in der Filiale erledigen wollen.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
Auftraggeber:innen: AK Wien, Konsumentenpolitik
Autor:innen: Christian Prantner, Martin Korntheuer, Benedikta Rupprecht
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2023: AK Wien




**Stand März 2023
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**




GERECHTIGKEIT #FÜRDICH

Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Download:
wien.arbeiterkammer.at/service/studien



 arbeiterkammer.at/rechner
 youtube.com/AKoesterreich
 twitter.com/arbeiterkammer

 facebook.com/arbeiterkammer
 [@diearbeiterkammer](https://instagram.com/@diearbeiterkammer)
 tiktok.com/@arbeiterkammer



WIEN.ARBEITERKAMMER.AT