



WIE TEUER SIND PRIVATKREDITE?

Wie gut informieren die Banken?

Christian Prantner, Harald Glatz, Benedikta Rupprecht

Die wichtigsten Ergebnisse

Die AK hat bei insgesamt 15 Banken in Wien (10 Filial-, 5 Direktbanken) Angebote für Privatkredite eingeholt.

- Privatkredit **10.000 Euro**, Laufzeit 5 Jahre (Finanzierungszweck, Wohnungseinrichtung): Nominalzinsen zwischen 3,99 und 7,61 %. Die effektiven Zinssätze, die alle Spesen und Versicherung berücksichtigen, sind deutlich höher.
- Privatkredit **30.000 Euro** Laufzeit 10 Jahre (Finanzierungszweck: Wohnungseinrichtung). Nominalzinsen zwischen 4,75 und 8,02%.
- Informationsstandard der Offerte nicht gegeben – Offerte haben viele „Löcher“:
 - Nur spärliche Informationen über Zinsanpassung.
 - Tilgungspläne fehlen zumeist
 - Kontospesen fallen immer wieder unter den Tisch
 - Manche Banken verzichten prinzipiell auf schriftliche Infos
- Abschluss einer Kreditversicherung fast immer verpflichtend – aber in den Kosten und der Effektivzinssatzberechnung sind Prämien oft nicht eingerechnet.
- Schriftliche Offerte über Kreditversicherungen sind Mangelware.
- Direktbanken geizen mit Infos: Nur 2 von 5 lieferten Kreditangebotsdaten – zum Teil jedoch höchst löchrig.
- Geringe Kostenwahrheit: Denn AK-Effektivzinssatzberechnungen inklusive Versicherungsprämie und Kontospesen liegen deutlich höher als die Angaben der Banken.
- Kreditversicherung im Vergleich: Beträchtliche Prämienunterschiede machen Vergleich lohnenswert.

1. Ziele der Erhebung

- Form des **Kreditangebotes** (schriftlich, mündlich)
- Kreditoffertprüfung: Vollständigkeit der Konditionenangaben (Nominal-, Effektivzinssatz, Gesamtbetrag, Kosten, Zinsanpassung, Tilgungsplan)
- Erhebung der Zins- und Spesenbandbreiten
- Abfrage, ab Ablebensversicherung von Bank verlangt wurde oder freiwillig ist
- Form des **Angebotes** für **Ablebensversicherung** (schriftlich, mündlich)
- Prämienhöhe für Ablebensversicherung
- Prüfung des Effektivzinssatzes (Kreditschuldversicherung in Effektivzinssatzberechnung)
- Hinweise auf Bonitätseinstufung des Kunden

2. Erhebungsmethode

Die AK-Testerinnen besuchten insgesamt **10 Filialbanken**, wobei in einigen Fällen einige Besuche pro Bank notwendig waren. In der Auswertung sind insgesamt 9 Filialbanken (Bawag-PSK, BA CA – Unicredit, Erste Bank, Hypo NÖ, Oberbank, Raiffeisen NÖ-Wien, Santander Bank, Volksbank Wien, WSK) enthalten, denn die Angebote von Bawag und PSK wurden – aufgrund der Konditionenhomogenität – zusammengefasst. In der Erhebung zum Kredit in der Höhe von 10.000 Euro fehlte die Oberbank (nur bei Angeboten zum 30.000 Euro-Kredit enthalten); in der Tabelle zum 30.000 Euro-Kredit ist Hypo NÖ nicht angeführt (dafür enthalten unter Angeboten für 10.000 Euro-Kredit).

Zusätzlich kontaktierten die AK-Testkäufer **5 Direktbanken**, von denen 2 Direktbanken gar keine Kreditofferte anboten, weil Privatkredite nicht zur Produktpalette gehören (livebank.at, autobank.at – nur Autofinanzierung). 2 von 5 Direktbanken (Generali, ING Diba) schickten dem Testkäufer ein Kreditoffert. Kein Offert war von der easybank zu erhalten (Erhebungszeitraum: Oktober bis Dezember 2009).

3. Ergebnisse im Detail

3.1 Detailergebnisse Filialbanken (Kreditsumme 10.000 Euro, Laufzeit 5 Jahre)

Bandbreite bei Zinsen und Spesen (10.000 Euro Kredit)

Normalzinssatz: 3,99 bis 7,61%

Bearbeitungsgebühr: 1 bis 4%

Kontospesen: 5,49 bis 14,73 Euro pro Quartal

Sonstige Kosten: zB Kreditprüfkosten 21 Euro, Kontoschließungsgebühr 10,55 Euro

Form des Kreditangebotes (schriftlich oder mündlich?)

5 von 8 besuchten Banken lieferten **schriftliche Kreditangebote**, manchmal jedoch erst beim Zweitbesuch.

3 Banken gaben nur mündliche und damit schlecht nachvollziehbare und vergleichbare Informationen ab: Kein schriftliches Offert erhielten die AK-Testkäufer bei der WSK-Bank, Santander Bank und der Hypo NÖ.

Einen verbindlichen Vertragsentwurf, der dem Kreditwerber auf Verlangen ausgehändigt werden muss (gemäß §33 Bankwesengesetz), folgte – obwohl von den Testkäufern eingefordert - allerdings keine einzige Bank aus.

Vollständigkeit der Kreditofferte

In 6 von 8 Offerten waren Angaben zum **Effektivzinssatz** und zur **Gesamtbelastung** zu finden; allerdings teilte die Santander Bank mündlich einen Effektivzinssatz mit, der nicht nachvollziehbar war („9,98%“). In 2 von 8 Offerten war keine Ratenhöhe bzw. Rückzahlungsrate angegeben.

In 5 von 8 Offerten gab es keine Angaben zu den **Kontospesen**; sogar in 2 schriftlichen Offerten fehlte die konkrete Angabe der Kontospesen (Erste Bank, Volksbank Wien).

In allen 5 schriftlichen Kreditofferten waren Nominal-, Effektivzinshöhe sowie Gesamtbelastung angegeben.

Über die **Modalitäten der Zinsanpassung** erhielten die Testkäufer wenig brauchbare Angaben:

In nur 2 von 8 Offerten gab es eher vage Hinweise an die Veränderung des Zinssatzes („... bei Änderung der Kapitalmarktverhältnisse“, „indikatorgebunden“), aber keine konkrete Nennung eines Referenzzinssatzes oder der Häufigkeit der Zinsanpassung (zum Beispiel quartalsweise).

In 4 von 8 Kreditofferten gab es **Prämienangaben** zu der abzuschließenden Lebens- bzw. Ablebensversicherung.

In 2 Offerten war ein **Tilgungsplan** enthalten, der zeigt, wie sich die Restschuld im Zeitablauf entwickelt.

Ablebensversicherung – verlangt oder freiwillig?

7 von 8 Banken machten im Beratungsgespräch klar, dass es eine Ablebensversicherung für den Kreditvertragsabschluss notwendig ist. Nur die Volksbank Wien ließ es den Kunden offen, ob eine Versicherung abgeschlossen wird.

Form des Versicherungsoffers

7 von 8 Banken boten kein schriftliches Offert für die angesprochene Ablebensversicherung an. Dieses Informationsmanko steht allerdings in einem erheblichen Widerspruch zu der Tatsache, dass die Banken fast durchwegs vom Kunden den Abschluss einer Risikoversicherung abverlangen. Nur 2 Banken lieferten ein „lesbares“ schriftliches Angebot. Mangels weitgehender Schriftlichkeit bzw. eindeutiger Nachvollziehbarkeit über Prämienhöhe der Ablebensversicherung ist ein Vergleich der Prämien schwierig. Die Prämienangaben reichten von:

- Bei **einmaliger Prämie** (zu Vertragsbeginn) von 123,60 bis 380,70 Euro.
- Bei **laufender Prämie** (pro Monat) von „0“ (schon in den Raten inkludiert), 2,06 Euro bis zu 6,388 Euro (Volksbank Wien) pro Monat

Generell mangelhaft waren auch die Informationen über die Versicherungssumme und eine eindeutig festgelegte Laufzeit.

Prüfung des Effektivzinssatzes

In 6 von 8 Offerten war die verlangte **Kreditrestverschuldung nicht im Effektivzinssatz eingerechnet**. Nur die Erste Bank und Raiffeisen berücksichtigten die Ablebensversicherung als Kostenfaktor in der Effektivzinssatzberechnung. Die Volksbank Wien berücksichtigte offenbar die Kreditrestschuldversicherung nicht in der Effektivzinssatzberechnung, stellte es aber dem Kreditwerber – als einzige Bank – frei, ob eine Kreditrestschuldversicherung abgeschlossen wird.

Auskünfte zur Bonität

Zur Bonitätseinstufung hörten die Testkäufer wenig: die Einkommenshöhe, die Dauer des Angestelltenverhältnisses wie bereits bestehende Kredite beeinflussen die Bonität. In der Ersten Bank hörte der Testkäufer beim Erstgespräch, dass er als Nicht-Kunde automatisch die schlechtere Bonität habe („C-Kunde“).

Details sind in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich.

Der in der Tabelle angeführte **AK-Effektivzinssatz inklusive Kontospesen und Versicherungsprämie** (siehe vorletzte Zeile der Tabelle) basiert auf der Annahme, dass die von der Bank verlangten Kontospesen (für das Kreditverrechnungskonto) sowie die verlangte bzw genannte Versicherungsprämie als Kostenfaktor in der Zinssatzberechnung berücksichtigt wurde. Wenn eine Bank keine Versicherungsprämienhöhe angab oder konkret genannt hat, wurde hilfsweise ein in der Markterhebung erhobener Prämien-Durchschnittswert herangezogen.

Privatkredit 10.000 Euro, Laufzeit 5 Jahre

	BA CA	Bawag-PSK	Erste Bank	Hypo NÖ	Raiffeisen-NÖ-Wien	Santander Bank	Volksbank Wien	WSK
Schriftliches Kreditoffert	ja	ja	ja	nein	ja	nein	ja	nein
Zinssatz - Nominal (%)	5,625%	3,99%	6,875%	4%	4,75 % (fix 1 J.)	keine Angabe	7,61	k.A.
Bearbeitungsgebühr (% / Euro)	3%/300	4%/400	2%/200	1%	2%/200	45,27	220,83	k.A.
Kontospesen/Quartal (Euro)	14,73	5,49	k.A. *)	k.A. *)	6,76	k.A.	k.A. *)	k.A.
Sonstige Kosten (Euro)	k.A.	k.A.	ja **)	k.A.	20 *)	k.A.	k.A.	k.A.
Rate pro Monat (Euro)	202,43	194,67	220,95	184,00	195,90	k.A.	220,83	k.A.
Effektivzinssatz (%) lt. Bank	7	5,800%	11	k.A.	6,40	9,98	8,79	k.A.
Gesamtbelastung (Euro) lt. Bank	11851,20	11502,61	12965,62	k.A.	11671,53	k.A.	13576,21 **)	k.A.
Angaben zur Zinsanpassung	nein	nein	teilweise	nein	teilweise	5 J. Fixzins	nein	k.A.
Tilgungsplan im Offert beinhaltet	ja	nein	ja	nein	nein	nein	nein	k.A.
Auskunft des Beraters über Bonität	teilweise	teilweise	ja	teilweise	teilweise	teilweise	nein	k.A.
Berater zur Frage: Restschuldversicherung verpflichtend?	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja
Schriftliches Versicherungs-offert	nein	nein	nein	nein	ja	nein	nein	k.A.
Angabe der Versicherungssumme	nein	nein	nein	nein	ja	nein	nein	k.A.
Prämienangabe über Lebensversicherung	ja	nein	nein	ja	ja	ja	ja	k.A.
einmalig (Einmalprämie)	167	k.A.	k.A.	160	k.A.	119,77	380,7	k.A.
laufend (pro Monat)	nein	k.A.	k.A.	nein	2,06	k.A.	ca. 6,39 ***)	k.A.
Restschuldversicherung im Effektivzinssatz eingerechnet?	nein	nein	ja	nein	ja	nein	nein	nein
Effektivzinssatz inklusive Spesen und Restschuld- bzw Ablebensversicherung	9	6,9	11	6	6,4	keine Berechnung möglich	11,4	keine Berechnung möglich
Zusatzinformation	AK- Effektivzinssatz inklusive Prämie (einmalig): 167 Euro	AK- Effektivzinssatz inklusive angenommener Prämie (einmalig): 160 Euro	*) 10,22 Euro / Qu. auf Nachfrage **) Kreditprüfkosten: 21 Euro, Kontoschließungsgebühr: 10,55 Euro	Zinssatz bei guter Bonität: 3,5%. *) Kontospesen: 10 Euro / Qu. AK- Effektivzinssatz inklusive genannter Prämie (einmalig): 160 Euro	als Wohnkredit angeboten mit 2 Versicherungsoptionen: 1)Ablebensvers. 2) inkl. Unfallvers.	*) maximaler Kredit: 5000 Euro	*) 10 Euro / Q. **) nicht als Gesamtbelastung, sondern "Gesamtbetrag" ***) angegeben mit: "nur 0,53 Euro pro Tag"	2 Besuche erfolglos! "Ich brauche für ein Offert Ihre e-Card"

3.2 Detailergebnisse Filialbanken (Kreditsumme 30.000 Euro, Laufzeit 10 Jahre)

Bandbreite bei Zinsen und Spesen (30.000 Euro Kredit)

Normalzinssatz: 4,75 – 8,02%

Bearbeitungsgebühr: 1 bis 4%

Kontospesen: 5,49 – 16,08 Euro

Sonstige Kosten: Kreditprüfkosten, Drucksorten, Bonitätsprüfung, Kosten für Genossenschaftsanteil

Form des Kreditangebotes (schriftlich oder mündlich?)

2 von 8 kontaktierten Banken boten kein schriftliches Kreditoffert an (Santander, WSK), sondern gaben nur mündliche Informationen – und in vielen Punkten erst auf ausdrückliche mündliche Anfrage – ab. Einen verbindlichen Vertragsentwurf, der dem Kreditwerber auf Verlangen ausgehändigt werden muss (gemäß §33 Bankwesengesetz), folgte allerdings keine einzige Bank aus.

Vollständigkeit der Kreditofferte

- In 3 von 8 Offerten waren diese **Kontospesen** (Erste, Santander, Volksbank Wien) nicht angegeben, in der WSK-Bank wurden diese Spesen nur auf mündliche Nachfrage bekanntgeben. Sonstige Informationselemente im Offert:
- Über die **Modalitäten der Zinsanpassung** erhielten die Testkäufer wenig brauchbare Angaben: In nur 2 (Raiffeisen, Erste Bank) von 8 Offerten gab es allgemeine Hinweise auf die Veränderung (Variabilität) des Zinssatzes.
- 4 von 8 Kreditofferten enthielten **Prämienangaben** zu der abzuschließenden Lebens- bzw. Ablebensversicherung.
- 4 von 8 Offerten war ein **Tilgungsplan** beigefügt, der zeigt, wie sich die Restschuld im Zeitablauf entwickelt.

Ablebensversicherung – verlangt oder freiwillig?

7 von 8 Banken verlangten (zumindest) den Abschluss einer Kreditschuldversicherung. Die Volksbank Wien ließ offen, ob der Kunde eine Besicherung des Kreditvertrages über eine Kreditrestschuldversicherung wünscht. Immerhin 2 von 8 Banken führten die zahlbare Prämie im Kreditoffert an (allerdings ohne Details wie Versicherungssumme, Versicherungskosten etc.)

Form des Versicherungsoffertes

Keine einzige Bank gab den AK-Testern ein schriftliches gesondertes Offert über die Kreditschuldversicherung (mit Produkt- bzw. Vertragsdetails) in die Hand. Konkrete und damit nachvollziehbare **Prämienangaben** und Versicherungssumme blieben somit Mangelware:

- Die Bawag bezifferte die Prämie im Kreditoffert mit 533,40 Euro einmalig
- die Volksbank Wien errechnete eine Einmalprämie in der Höhe von 963,20 Euro
- In den Offerten der Erste Bank stand, dass in der Kreditrate ein Versicherungsschutz für Arbeitsunfähigkeit/ Arbeitslosigkeit/ Krankenhausaufenthalt enthalten sei. Die mündliche Auskunft, wonach die Prämienzahlung 2.591 Euro betrage, konnte rechnerisch nicht nachvollzogen werden (die AK-Rücksprache mit der Erste Bank ergab eine Prämienhöhe von 3038 Euro).

- Im Offert der Raiffeisenbank NÖ-Wien war nur ein Hinweis zu finden, dass ein „Versicherungspaket“ eingerechnet sei.
- Nicht überprüfbar mangels schriftlicher Unterlagen war die mündliche Auskunft in der Santander Bank, wonach der Versicherungsschutz 50,75 Euro pro Monat betrage.
- Ähnlich ungenaue Angaben waren in der WSK-Bank zu erhalten: Die Versicherung sei in der Kreditrate von ca. 420 Euro enthalten. Der aus der Rate heraus gerechnete Prämienanteil beträgt rund 49 Euro pro Monat.

Prüfung des Effektivzinssatzes

In 2 von 8 Offerten war die Restschuldversicherung als Kostenfaktor in nachvollziehbarer Weise in der Effektivzinsberechnung berücksichtigt (Erste Bank, RLB). Die übrigen Offerte berücksichtigten die Versicherungsprämie nicht als effektivzinswirksamen Kostenfaktor, wobei die Volksbank Wien als einzige Bank betonte, dass der Abschluss der Kreditrestschuldversicherung freiwillig (und nicht verpflichtend) ist.

Auskünfte zur Bonität

Die Testkäufer erhielten nur in der BA CA-Filiale einen präzisen Hinweis auf ihre Bonitätseinstufung („4 minus Grün“). In den meisten Fällen hieß es höchstens, dass der Zinssatz vom „Einkommen“, der „Bonitätsprüfung“, „sonstigen Krediten“ oder „Sicherheiten“ abhängt. Auskünfte über die Bonitätseinstufung des Kunden wurden somit zumeist nicht bekannt gegeben. Die Testerinnen erhielten nur allgemeine Hinweise zur Bonitätsprüfung, aber keine Details über allfällige konkrete Scoring- oder Bonitätsstufen.

Details sind in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich (AK-Effektivzinssatz inklusive Kontospesen und Versicherungsprämie, die – falls im Offert fehlend – mit einem Durchschnittswert angenommen wurde):

Privatkredit 30.000 Euro, Laufzeit 10 Jahre

	BA CA	Bawag-PSK	Erste Bank	Raiffeisen-NÖ-Wien	Santander Bank	Volksbank Wien	WSK	Oberbank
Schriftliches Kreditoffert	ja	ja	ja	ja	nein	ja	nein	ja
Zinssatz - Nominal (%)	4,875%	4,80%	5,000%	4,75 % (fix 1 Jahr)	7	8,02	8	6,25
Bearbeitungsgebühr (% / Euro)	1%/300	4%/1200	2%/600	2%	2,00%	2%/624,36	2%/600	2%/600
Kontospesen/Quartal (Euro)	14,73	5,49	k.A. *)	16,08	k.A.	k.A. **)	7	8,76
Sonstige Kosten (Euro)	k.A.	k.A.	ja**)	k.A.	k.A.	k.A.	ja*)	k.A.
Rate pro Monat (Euro)	325,73	339,07	359,82	332,50	circa 400	497	420	339,23
Effektivzinssatz (%) lt. Bank	5,2	6,3	7,6	6,00	k.A.	8,99	k.A.	6,979
Gesamtbelastung (Euro) lt. Bank	38498,40	40209,12	42506,08	39650,96	k.A.	41699,3	50525 **)	40116,19
Angaben zur Zinsanpassung	nein	nein	teilweise	teilweise	nein	nein	nein	ja
Tilgungsplan im Offert beinhaltet	ja	nein	ja	ja	nein	nein	nein	ja
Auskunft des Beraters über Bonität	ja	nein	teilweise ***)	nein	zum Teil	nein	nein	nein
Berater zu Frage: Restschuldversicherung verpflichtend?	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Schriftliches Versicherungsangebot	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Angabe der Versicherungssumme	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Prämienangabe über Lebensversicherung	nein	ja	nein	ja	ja	ja	nein	nein
einmalig (Einmalprämie)	k.A.	533,4	k.A.	258	keine Angabe	963,2	nein	nein
laufend (pro Monat)	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	50,78	0,38 / Tag	nein	nein
Restschuldversicherung im Effektivzinssatz eingerechnet?	nein	nein **)	ja	ja	nein	nein	nein	nein
Effektivzinssatz inklusive Spesen und Restschuld- bzw. Ablebensversicherung	6	6,4	7,6	6	8,4	9,9	12,3	7,52
Zusatzinformation	AK-Effektivzinssatz inklusive angenommener Prämie (einmalig): 533,40 Euro	ein Hinweis*) offensichtlich alle Kosten und Steuerzuschläge **) 2 Offerte (mit / ohne Versicherung, stets mit identem Effektivzinssatz	*) 10,22 Euro / Qu. **) zwingender Kontowechsel. Kreditprüfkosten: 21 Euro, Kontoschließungsgebühr: 10,55 Euro ***) bei Nicht-Kunde: 8,25%	als Wohnkredit angeboten mit 2 Versicherungsoptionen: 1) Ablebensvers. 2) inkl. Unfallvers.	alle Angaben nur mündlich und auf Nachfrage. AK-Effektivzinssatzberechnung: inklusive Prämienannahme (einmalig): 455 Euro	*) 7 Jahre Laufzeit ***) 10 Euro / Qu.	*) sonstige Kosten: f. 26 Genossenschaftsanteil, 50 f. Drucksorten, 75 Euro f. Bonitätsprüfung **) mündliche Angabe	Offerte für Wohnkredite u. inkl. Angaben gem Verhaltenskodex f. wohnwirtsch. Zwecke. AK-Effektivzinssatzberechnung: inklusive Prämienannahme (einmalig): 455 Euro

3.3 Detailergebnisse Direktbanken (Kreditsumme 10.000 Euro, Laufzeit 5 Jahre)

Die AK-Testkäufer kontaktierten **5 Direktbanken**, von denen 2 Direktbanken gar keine Kreditofferte anboten, weil Privatkredite nicht zur Produktpalette gehören (livebank.at, autobank.at – nur Autofinanzierung). 2 von 5 Direktbanken (Generali, ING Diba) schickten dem Testkäufer Angebotsdaten. Kein Offert war von der easybank zu erhalten (sondern nur Werbematerial).

Auffallend war, dass nur die **ING Diba** ein Kreditoffert schickte, dem auch Vertragsbedingungen beigelegt waren. Allerdings fehlte im Angebot die verpflichtende Angabe der Gesamtbelastung.

Die **Generali-Bank** antwortete zwar prompt, lieferte auf die Anfrage jedoch nur ein (unverbindliches) Konditionenblatt, in dem zwar etliche Informationen angeführt waren, jedoch eine gemäß Bankwesengesetz verpflichtende Angabe für einen effektiven Jahreszinssatz jedoch fehlte.

Details sind in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich:

Privatkredit 10.000 Euro, Laufzeit 5 Jahre

	Generali Bank	ING Diba
Schriftliches Kreditoffert	nein	ja
Zinssatz - Nominal (%)	4,75%	6,40%
Bearbeitungsgebühr (% / Euro)	k.A.	0%
Kontospesen/Quartal (Euro)	k.A.	0,00
Sonstige Kosten (Euro)	k.A.	k.A.
Rate pro Monat (Euro)	k.A.	196,70
Effektivzinssatz (%) lt. Bank	k.A.	6,6
Gesamtbelastung (Euro) lt. Bank	k.A.	k.A.
Angaben zur Zinsanpassung	teilweise	ja
Tilgungsplan im Offert beinhaltet	k.A.	nein
Auskunft des Beraters über Bonität	k.A.	nein
Berater zur Frage: Restschuldversicherung verpflichtend?	k.A.	k.A.
Schriftliches Versicherungsangebot	teilweise	nein
Angabe der Versicherungssumme	teilweise	nein
Prämienangabe über Lebensversicherung	ja	nein
einmalig (Einmalprämie)	nein	nein
laufend (pro Monat)	20%	nein
Restschuldversicherung im Effektivzinssatz eingerechnet?	nein	nein
Effektivzinssatz inklusive Spesen und Restschuldversicherung	Berechnung nicht möglich	6,4% *)
Zusatzinformation	nur Konditionenblatt übermittelt, kein Offert	Vertragsmuster mitgeschickt, in dem jedoch Gesamtbelastung fehlt

*) Bank verlangt keine Kontospesen und keine Vers.

3.4 Besondere Resultate aus der Erhebung

Die **WSK-Bank** war nicht bereit den Testkäufern ein schriftliches Offert auszuhändigen, dafür hörte ein Testkäufer, dass er dem Kundenbetreuer seine e-card aushändigen müsse. Die sei notwendig um zu sehen, ob er versichert sei.

In einer Filiale der **Erste Bank** heißt es, dass der Kreditwerber einen „zwingenden Kontowechsel“ vornehmen müsse. Und weiters erhielt der Testkäufer die Auskunft: „Sie sind kein bestehender Kunde bei uns, damit sind Sie automatisch ein C-Kunde mit schlechtester Bonität.“

Die **easybank** schickte zwar kein Offert, dafür jedoch Werbematerial per Post.

Die **ING Diba** übermittelte zwar ein umfangreiches Offert samt Beilagen, aber die gesetzliche vorgesehene Information über die Gesamtbelastung fehlte

In der **Santander Bank** hörten die AK-Testkäufer unisono: „Schriftlich gibt es nix.“

In einem **Bawag-Offert** rechnete der Kundenberater mehrere Offertvarianten mit und ohne Abschluss einer Kreditrestschuldversicherung – jedoch beide Offerte mit dem identen, dh. gleich hohen Effektivzinssatz.

Die **Raiffeisenbank** gab dem AK-Testkäufer ein Offert für einen Wohnkredit mit. Alle anderen kontaktierten Banken boten Konsumkredite (ohne hypothekarische Besicherung) an.

Die **Volksbank** rechnete in einem Internet-Ausdruck vor, dass die Versicherungsprämie „nur 0,53 Euro pro Tag“ kostet. Das ergibt, umgerechnet auf 1 Monat, in Summe immerhin 15,90 Euro. Diese preispsychologische Darstellung findet sich im Kleingedruckten des Offertes.

4. Prämienvergleich für Ablebensversicherungen

Nachfolgend sind die Prämien (Monats- bzw. Jahresprämien) von verschiedenen Versicherern (Quelle: VKI/topversicherer.at) aufgelistet, die zeigen, dass es sich für einen Kreditnehmer lohnt, einen Prämienvergleich unter verschiedenen Versicherungsgesellschaften anzustellen. Bei der **weiblichen Versicherungsnehmerin** (Kredit- bzw. Versicherungssumme 30.000 Euro) beträgt der **Median** bei der monatlichen Prämie 3,79 Euro bzw. umgerechnet auf 10 Jahre gesamt **454,80 Euro**. Die Zahlung der Jahresprämie kommt günstiger, weil Unterjährigkeitsspesen wegfallen. In dieser Tabelle ist der Median auf der Basis der Jahresprämie 441,6 Euro (dh im Schnitt kostet die Zahlung der Monatsprämie um 3% mehr als die durchschnittliche Jahresprämie).

FRAU (Jg. 1976, Versicherungssumme 30.000 Euro, Laufzeit 10 Jahre)				
Anbieter	Jahresprämie (Euro)	gesamt	Monatsprämie (Euro)	gesamt
Europa	22,74	227,4	k.A.	k.A.
Dialog	25,93	259,3	2,27	272,4
Interrisk	29,2	292	k.A.	k.A.
Continentale	37,64	376,4	k.A.	k.A.
Wüstenrot	42,74	427,4*)	3,67	440,4
Gerling	45,58	455,8*)	3,91	469,2
Uniq	47,9	479	4,15	498
Merkur	50,54	505,4	4,34	520,8
Helvetia	60,84	608,4	5,27	632,4
Zürich	65,87	658,7	5,65	678

*) Berechnung des Medians für Prämie (umgerechnet 5 Jahre) aus diesen beiden Werten

Beim männlichen **Versicherungsnehmer (Kredit- bzw. Versicherungssumme 10.000 Euro)** beträgt der Median bei der monatlichen Prämie 4,13 Euro bzw. umgerechnet auf 5 Jahre gesamt 247,8 Euro. Die Zahlung der Jahresprämie kommt günstiger, weil Unterjährigkeitsspesen wegfallen. In dieser Tabelle ist der Median auf der Basis der Jahresprämie 238,3 Euro (dh im Schnitt kostet die Zahlung der Monatsprämie um 4% mehr als die durchschnittliche Jahresprämie).

MANN (Jg. 1966, Versicherungssumme 10.000 Euro, Laufzeit 5 Jahre)				
Anbieter	Jahresprämie	gesamt	Monatsprämie	gesamt
Interrisk	35,02	175,1	k.A.	
Gerling	39,91	199,55	3,41	204,6
Helvetia	44,93	224,65	3,89	233,4
Zürich	45,79	228,95	3,93	235,8
Merkur	47,32	236,6*)	4,06	243,6
Grazer Wechselseitige	48	240*)	4,2	252
Donau	50,89	254,45	4,37	262,2
Wüstenrot	52,6	263	4,52	271,2
Uniq	57,02	285,1	4,94	296,4
Generali	81,64	408,2	7,01	420,6
Stand: Dezember 2009				

*) Berechnung des Medians für Prämie (umgerechnet 5 Jahre) aus diesen beiden Werten

5. Zusammenfassung

Die Mystery Shopping-Erhebung der AK bei 10 Filial- und 5 Direktbanken zeigt, dass es bei den eingeholten Kreditangeboten – egal ob es sich um kleinere (10.000 Euro) oder höhere Kreditsummen (30.000 Euro) handelt – keinen guten Informationsstandard gibt. Tatsächlich ist die Informationsqualität der den AK-Testkäufern ausgehändigten Offerte sehr unterschiedlich: Die erteilten Konditionenangaben erfolgten entweder mündlich (WSK, Santander Bank) oder schriftlich in der Form von unverbindlichen Konditionenofferten, die sich in Umfang und Informationsqualität wesentlich unterschieden. Bei manchen Banken gab es einen Ausdruck, auf dem ein paar Eckdaten enthalten waren; andere händigten immerhin kundenorientierte Angebotsblätter aus, hingegen folgte nur eine Bank ein Offert samt Vertragsbedingungen (ING Diba Austria) aus.

In jedem Fall ist es **keineswegs selbstverständlich**, dass man als kreditwerbender Kunde **ein „sauberes“ schriftliches Offert erhält**, in dem alle Kostenelemente enthalten sind, die es dem Kunden erlauben, ein vollständiges Bild über Zinsen und Nebenkosten zu erhalten. Das Bankwesengesetz sieht insbesondere vor, dass der Kunde die Kredit- und Finanzierungskosten anhand der Kostenelemente Effektivzinssatz (=Zinssatz, der auch die Nebenkosten wie zB die Bearbeitungsgebühren sowie die verlangten Versicherungsprämien und damit den echten bzw. effektiven Zinssatz abbildet) und Gesamtbelastung (=Summe aller verlangten Zahlungen an die Bank während der vereinbarten Laufzeit) informiert wird. Selbst diese vorgesehenen gesetzlichen Preiselemente fehlten in manchen Offerten. Ein **Beispiel**: Die ING Diba-Direktbank händigte zwar ein sehr umfangreiches Kreditoffert aus, allerdings war in dem übersichtlichen Konditionenblatt ausgerechnet die Gesamtbelastung nicht angegeben. Diese gesetzlich vorgesehenen Kostenelemente fielen in den **mündlich erteilten Offerten** gänzlich unter den Tisch.

Neben dem fallweisen Fehlen von Effektivzinssatz und Gesamtbelastung war auffallend, dass die Höhe der verrechneten Kontospesen (für das Führen eines Kreditverrechnungskontos) häufig nicht angegeben war. Konkret fehlten in den Angebotsblättern der Erste Bank, der Volksbank Wien und der Generali Bank diese Spesenangaben; ebenfalls nicht (eindeutig) angegeben waren die Kontospesen bei WSK-Bank sowie Santander-Bank (die mündliche Auskünfte abgaben).

Weitere Informationsdefizite in den Kreditofferten betrafen:

- grundsätzliche Angaben zur Veränderung des variablen Zinssatzes (zB durch Angabe des für den Kreditvertrag maßgeblichen Leit- bzw. Referenzzinssatzes, an den der Vertragszinssatz geknüpft wird).
- Grundsätzliche Hinweise auf die Besicherung des Kreditvertrages durch Versicherungsverträge (zB ob eine Lebensversicherung verlangt wird oder freiwillig und auf Wunsch des Kunden abgeschlossen wird).
- Modellhafter Tilgungsplan, der zeigt, wie sich die Restschuld entwickelt während der Vertragslaufzeit.
- Auskünfte zur Bonitätseinstufung

Verbesserungsmöglichkeiten sind auch in der Offertgestaltung der verlangten Versicherungsverträge festzustellen.

Obwohl beinahe alle Bankberater (Ausnahme: Volksbank Wien) den Abschluss einer Ablebensversicherung zwingend verlangten, legten nur einige wenige Bankberater auch ein nachvollziehbares schriftliches Offert bei, aus dem die Prämienhöhe, die Laufzeit sowie die Versicherungssumme ersichtlich waren.

Besonders nachteilig aus der Sicht der Kreditwerber wiegt die Tatsache, dass etliche Banken die abzuschließende und verlangte Lebensversicherung nicht als Kostenfaktor in der effektiven Zinssatzberechnung berücksichtigt haben. Aus der offenbar gängigen Praxis, die Versicherungskosten unter den Tisch fallen zu lassen, lässt sich schließen, dass das Bankwesengesetz in seiner derzeitigen Ausgestaltung zu viele „Schlupflöcher“ bietet. Die Berechnungsbestimmungen für den effektiven Zinssatz sehen nämlich vor, dass freiwillig abgeschlossene Ablebensversicherungsverträge nicht im Effektivzinssatz eingerechnet werden (müssen).

Aus dieser Erhebung geht jedoch hervor, dass die Versicherungen de facto verlangt werden (dh obligatorisch sind), aber dennoch nicht immer in den Effektivzinssatz – das heißt als anfallender Kostenfaktor – eingerechnet werden. Erste Bank, die Raiffeisenbank sowie (teilweise) die Bawag rechneten die verlangten Versicherungen im Effektivzinssatz ein.

Ein weiteres gesetzliches **Schlupfloch**, das der Kostenwahrheit abträglich ist, besteht darin, dass die Kontospesen pro Quartal ebenfalls nicht unbedingt rechnerisch in der Kostenbelastung (Effektivzinssatz / Gesamtbelastung) berücksichtigt werden müssen. Die Kontospesen pro Quartal sind jedenfalls kein Kostenfaktor, der keinesfalls unberücksichtigt bleiben sollte: Je nach Bank betragen diese Spesen zwischen 5,59 und 16,08 Euro pro Quartal.

Fazit: Im neuen Verbraucherkreditgesetzes ist darauf zu achten, dass die derzeitigen Lücken des Bankwesengesetzes (Darstellung von Versicherungsprämien sowie Kontospesen in Gesamtbelastung/Effektivzinssatz) geschlossen werden.

Die Unterschiede bei den verlangten Konditionen sind beträchtlich:

- Die Bandbreite der erhobenen Zinssätze ist erheblich: Der genannten Nominalzinssatz betragen zwischen 3,99 und 8%.
- Die einmalig verrechnete Bearbeitungsgebühr beträgt zwischen 1 und 4 Prozent (bei Kredit von 10.000 Euro zwischen 100 und 400 Euro).
- Das Thema „Sicherheiten“ war in allen Beratungsgesprächen ein wichtiger Bestandteil. Zumeist hieß es, dass eine Risikoversicherung „unbedingt“ abgeschlossen werden müsse.
- Konkrete, nachvollziehbare Prämienangaben zu den vorgeschlagenen Ablebensversicherungen waren Mangelware: Bei einem Kredit in der Höhe von 10.000 Euro schwankte die Prämie (einmalig, zu Vertragsbeginn) zwischen 120 und 380 Euro. Laufend bzw. monatlich werden der Laufzeit des Kredites verrechnet Prämien schwankten zwischen 2 und 6,4 Euro.
- Die Kontoführungsspesen für das Kreditverrechnungskonto betragen zwischen 5,49 und 16,08 Euro pro Quartal. In manchen Fällen fallen diese Spesen unter den Tisch, zum Beispiel steht in einem Offert einfach „laut Aushang“.

6. Forderungen an Banken und Gesetzgeber

Aus konsumentenpolitischer Sicht sind wichtige Informationsverpflichtungen beim Neuabschluss von Verbraucherkrediten im geplanten Verbraucherkreditgesetz (mit Wirksamkeit Juni 2010) sicherzustellen:

Dem Kreditwerber sollte bereits vor Vertragsabschluss **ein genauer, nachvollziehbarer Tilgungsplan** zur Verfügung stehen, aus dem ersichtlich wird, welche Zins- und Kapitalzahlungen verrechnet werden und wie sich die Restschuld im Zeitablauf entwickelt. Die im AK-Test ausgehändigten Tilgungspläne waren zum Teil deswegen unverständlich, weil der Anfangssaldo für den normalen Bankkunden oftmals unklar bleibt. Im Detail sollte dem Kunden klar gemacht werden, dass zum Beispiel zu einem gewünschten Kreditbetrag noch Anfangskosten (wie zB Bearbeitungsgebühr, Kreditprüfkosten, Versicherungsprämie etc) zugeschlagen werden, was den Ausgangssaldo rechnerisch erhöht.

Die (derzeit) im Bankwesengesetz festgehaltene Verpflichtung, wonach der Kreditwerber über den Effektivzinssatz sowie die Gesamtbelastung informiert werden muss, soll künftig gesetzlich so ausgestaltet werden, dass in der Berechnung den effektiven Jahreszinssatz **alle möglichen Kosten und Nebenkosten** eingerechnet und dem Verbraucher vor Vertragsabschluss präsentiert werden.

Die bei fast allen Banken obligatorisch verlangte **Restschuldversicherung** muss **in den Effektivzinssatz** eingerechnet werden. In der gesetzlichen Regelung über das Angebot von Kreditrestschuldversicherungen sollte es zu einer Umkehr der Beweislast kommen: Grundsätzlich soll die Vermutung gelten, dass die Kreditrestschuldversicherung eine Voraussetzung für den Kredit darstellt und die Prämie in die Gesamtkosten und somit in den effektiven Jahreszinssatz einfließt.

In der Vergangenheit gab es immer wieder Lockangebote mit Niedrigzinsen (insbesondere mit niedrigen Fixzinsen für ein Jahr, die in der rechnerischen Annahme im Werbeinserat für die gesamte Laufzeit des Kredites – und damit optisch günstig - durchgerechnet wurden). **Werbung für Kredite** soll repräsentativ sein. Das bedeutet, dass die Werbung mit Zinssätzen künftig so ausgestaltet sein soll, dass (zumindest) 2/3 des beworbenen Publikums „Zugang“ zu der beworbenen Kondition haben (sog. Zweidrittelregelung, die es bereits in Großbritannien gibt).

Die **Schriftlichkeit bei Verbraucherkrediten** stellt eine wichtige Warn- und Informationsfunktion dar. Aus der AK-Untersuchung geht hervor, dass ein einheitlicher schriftlicher Offert-Standard vor Vertragsabschluss, der alle Eckdaten für Verbraucher auflistet, nicht gegeben ist.

Für künftige gesetzliche Regelung bedeutet dies, dass Kreditverträge im Internet nicht zulässig sein sollten.

Auch bei der Schriftlichkeit von Versicherungsverträgen waren grobe Informationsmängel festzustellen. Die kreditgebenden Banken sollen Kreditwerbern auch **vollständige Offerte über Kreditrestschuldversicherungen** aushändigen und nicht erst im letzten Moment ungesehen mit verkauft werden.

Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) bietet Kreditkunden wichtige flankierende gesetzliche Schutzbestimmungen. Durch eine künftige Novelle des KSchG im Zuge der Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie dürfen keine Lücken im Verbraucherschutzniveau entstehen. Wichtige **Schutzbestimmungen des KSchG** wie die Anzahlungsregelung zur Verhinderung von Überschuldung, müssen **weiterhin in Geltung** bleiben. Derartige Schutzbestimmungen fördern auch die verantwortliche Kreditvergabe.

Mehr Kreditarten ins Gesetz reinnehmen

In das Verbraucherkreditgesetz müssen auch Hypothekarkredite und Finanzierungsleasing hinein. Nötig sind ergänzende Bestimmungen für Fremdwährungskredite und Kredite mit Tilgungsträgern.

Strafen bei Verletzung von Rechtsvorschriften

Neben Verwaltungsstrafen sind zusätzlich zivilrechtliche Sanktionen vorzusehen. Die Richtlinie verlangt wirksame und abschreckende Sanktionen, hier ist an eine Zinssatzreduktion zu denken, wenn zentrale Informationspflichten verletzt werden.

Vorzeitige Kreditrückzahlung nicht behindern

Wer früher als vereinbart seinen Kredit zurückzahlen will, soll das auch tun dürfen. Vertragsstrafen (Pönalen) sollen weitestgehend vermieden oder entschärft werden. Insbesondere ist sicherzustellen, dass Rückzahlungen unter 10.000 Euro jedenfalls ohne Kosten möglich sein sollen.

Mehr Pflichten für Kreditvermittler

Es darf keine Ausnahmen vom Rücktrittsrecht vom Kreditvertrag geben. Auch bei Hypothekarkrediten und Leasingverträgen sollte es ein Rücktrittsrecht geben. Parallel zur Einführung des Rücktrittsrechts beim Kreditvertrag soll ein kostenloser Rücktritt vom Kreditvermittlungsvertrag möglich sein, da diese Verträge oft spontan und bereits beim Erstkontakt mit dem Vermittler abgeschlossen werden. Bei Stornierung des Vermittlungsvertrages – auch nach einem oder zwei Tagen – verrechnen die Kreditvermittler in der Regel hohe Provisionen. Die Rücktrittsfrist sollte wie beim Kreditvertrag 14 Tage sein.

7. Tipps für Kreditwerber

- **Neuabschluss eines Privatkredit: Zinsen, Spesen verhandeln und auf Nebenkosten achten.** Bei einem Privatkredit kann viel Bares gespart werden, insbesondere wenn Kreditnehmer auf die Nebenkosten achten (Bearbeitungsgebühr, Kontospesen, Risikoversicherungen). Ein **Beispiel** aus der Erhebung: Die P-Bank erklärte, dass ein Zinssatz von 3,99% bereits „der Bestzinssatz“ ist. Als Kreditkunde sollte man nicht übersehen, dass in diesem Angebot eine 4%-ige Bearbeitungsgebühr und der Abschluss einer Risikolebensversicherung verlangt wird.
- Bei **Risiko-Lebensversicherungen** und „reinen“ Kreditrestschuldversicherungen kann es sich lohnen, **Vergleichsangebote** einzuholen (zB über einen Makler). In jedem Fall sollte das von der Bank angebotene Produkt genau unter die Lupe genommen werden (Prämienhöhe, Versicherungssumme, inkludierte Leistungen). Bei den reinen Risikoversicherungen gibt es erhebliche Prämienunterschiede bei gleicher Versicherungssumme. Das bedeutet, dass es sich lohnt nicht gleich das erstbeste Versicherungsangebot in der Bankfiliale zu akzeptieren – es zahlt sich aus, sich nach günstigeren Absicherungsprodukten umzusehen.