

Konsumentenschutz
Prinz-Eugen-Straße 20-22
A-1041 Wien
Tel: ++43-1-501 65/2144 DW
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at



45/2011
September 2011

KONTOWECHSEL

Projektdurchführung:
Verein für Konsumenteninformation
Mariahilfer Straße 81
1060 Wien

Autor:
Walter Hager

Fachliche Beratung:
Gabi Kreindl

Projektzeitraum:
Juni 2011 bis August 2011

Diese Studie wurde im Auftrag und mit Förderung der Arbeiterkammer Wien durchgeführt.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Ergebnisse kurz gefasst	4
2. Einleitung.....	6
Erhebungsmodus	7
3. Ergebnisse im Detail.....	8
3.1 Informationen der Anbieter zum Kontowechsel auf den Homepages	8
3.2 Kontowechsel	8
3.2.1 Ablauf bzw Erfahrungsberichte	8
3.2.2 Dauer	9
3.2.3 Sonstiges zum Thema Kontowechsel	9
3.2.4 Ausgehändigte Unterlagen beim Kontowechsel.....	10
3.2.5 Kosten der Kontoschließung	11
3.2.6 Kontoüberziehung.....	11
4. Konditionenvergleich	14
5. Exkurs: Kontorahmenversicherung	15
6. Verbraucherempfehlungen	16

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Aufnehmendes/abgebendes Kreditinstitut).....	9
Tabelle 2: Dauer des Kontoübertrags.....	12
Tabelle 3: Ausgehändigte Unterlagen (Kontowechsel).....	13
Tabelle 4: Sollzinssätze.....	14
Tabelle 5: Konditionenvergleich Normalnutzer.....	15

1. Ergebnisse kurz gefasst

Kontowechsel relativ problemlos

Der Wechsel einer Kontoverbindung (Giro- bzw. Gehaltskonto) funktioniert in Österreich relativ einfach und problemlos. Der Übertrag vom „alten“ auf das „neue“ Konto wurde von allen sieben Banken zufriedenstellend ausgeführt. Abgesehen von der eingeschränkten Informationspolitik und Beratungsqualität der Banken, konnten bei den Kontoüberträgen bei sieben getesteten österreichischen Banken keine gravierenden Mängel festgestellt werden.

Aushändigung der Unterlagen verbessert

Im Vergleich zur Erhebung vor eineinhalb Jahren, geizten die Banken bei den insgesamt sieben Kontowechseln bzw. -eröffnungen diesmal nicht so häufig mit wichtigen Unterlagen. Informationen wie Kontoeröffnungsanträge, Kartenanträge, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundenrichtlinien, Preisblätter, Limitvereinbarungen oder Ähnliches wurden diesmal häufiger „freiwillig“ ausgehändigt als bei der Erhebung von November 2009 bis Februar 2010. Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern gab es aber dennoch.

Schriftliche Informationen zur Verzinsung (Soll und Guthabenzinsen) und zur Zinssatzänderung

Nur ein Bank (RLB NÖ Wien) informiert schriftlich eindeutig über die Art (Fixzinssatz) und die Höhe der Zinssätze. Bei vier Banken (VB Wien, Bank Austria, easybank, Hypo NÖ Wien) sind die Angaben lückenhaft bzw. für KonsumentInnen nicht eindeutig. Bei zwei Banken (BAWAG PSK, Erste Bank) haben die TesterInnen keine schriftlichen Informationen zur Verzinsung erhalten.

Dauer der Durchführung sehr zufriedenstellend

Im Durchschnitt benötigten die Banken für das Wechseln der Kontoverbindung (von der Eröffnung des Kontos bis zum Übertrag des Habensaldos vom alten auf das neue Konto) sechs (Median) Bankwerkstage.

Wenige Informationen zum Thema Kontowechsel auf den Homepages

Nur drei der sieben Banken informieren ausführlich zum Thema Kontowechsel im Internet. Diese drei Banken informieren auf der Homepage auch ausführlich über die Problematik von Einziehungsaufträgen beim Bankwechsel.

Kontorahmenversicherungen mit geringen Versicherungssummen

Sowohl Erste Bank („Konto-Schutz“) als auch Raiffeisen NÖ/Wien („Kontorahmenversicherung“) bieten im Rahmen der Kontopakete zusätzlich Versicherungen zur Abdeckung eines allfälligen Sollstandes auf dem Konto des Kontoinhabers im Todesfall an. Auffällig ist, dass diese Versicherungen in den Beratungsgesprächen nicht angesprochen bzw. aktiv beworben werden. Der „Konto-Schutz“ bei der Erste Bank wurde automatisch inkludiert, im Beratungsgespräch allerdings nicht erwähnt.

Die „Kontorahmenversicherung“ von Raiffeisen NÖ/Wien ist als Zusatzprodukt abzuschließen. Zusammenfassend kann festgehalten werden: Die Versicherungssummen sind verhältnismäßig gering (zB 5000 Euro) – sie sind daher im Todesfall des Kontoinhabers für die Hinterbliebenen unzureichend.

Beratungsqualität verbesserungsfähig

Die Beratungsqualität stand bei dieser Erhebung nicht im Vordergrund. Auffallend war dennoch, dass die Qualität sehr unterschiedlich ist. Grundsätzlich ist festzuhalten, dass viele Bankberater, die die Kontoeröffnungen mit den Testpersonen durchgeführt haben, meist gänzlich auf eine Bedarfserhebung verzichtet haben. Im Beratungsgespräch wurde auf das Nutzungsverhalten (zB viele oder wenige Buchungen, welches Kontomodell ist für den Kunden geeignet, Internetnutzer) nicht eingegangen.

Außerdem wurde meist nur sehr oberflächlich auf die vorhandenen Kontopakete eingegangen und das „richtige“ Paket meist vom Berater selbst ausgewählt. Bezüglich des Kontowechsels selbst und dessen Ablauf gaben die Berater ebenfalls nur spärliche Informationen. So wurde beispielsweise die Problematik der Einzugsermächtigungsverfahren, wenn überhaupt, nur oberflächlich behandelt.

Worauf man achten sollte

Beim Kontowechsel an sich ist vor allem darauf zu achten, dass die bestehenden Einzugsermächtigungsverfahren ordnungsgemäß übertragen werden. Da die Banken hier nicht aktiv eingreifen können, müssen die einziehenden Stellen (z.B. Telekom- oder Energieanbieter) über die geänderte Kontoverbindung informiert werden. Außerdem sollte man dafür sorgen, dass für die Zeit des Kontoübertrags genügend finanzielle Mittel (Bargeld) zur Verfügung stehen, da man bei der Kontoeröffnung zumeist die Bankomatkarte des alten Kontos abgeben muss.

2. Einleitung

Auf Ebene der europäischen Kreditinstitutsverbände (EBIC) wurde der Kodex „Gemeinsame Prinzipien für den Bankkontenwechsel“ erarbeitet, der in der Folge von den nationalen Verbänden zur Einhaltung empfohlen wurde. Dazu wurde in Österreich in einem Expertenkreis eine Empfehlung ausgearbeitet, deren Ziel es ist, dem Kontoinhaber (Verbraucher), dem abgebenden und dem aufnehmenden Kreditinstitut einen einfachen und klar definierten Prozess für den Wechsel einer Girokontoverbindung zu bieten. Im Zuge dieses Prozesses soll es dem Kontoinhaber ermöglicht werden, auf seinen Wunsch den Schließungsprozess ausschließlich über das aufnehmende Kreditinstitut durchzuführen.

Die im Rahmen der Bundessparte Bank und Versicherung angeregte grundsätzliche Genehmigung der Empfehlung durch die Vorstandsgremien der jeweiligen Verbände wurde erteilt. Die Empfehlung ist mit 1. November 2009 in Kraft getreten und hat folgende Eckpunkte:

- Diese gilt ausschließlich für Girokonten von Verbrauchern und beim Wechsel der Kontoverbindung zwischen in Österreich tätigen Kreditinstituten.
- Alle Maßnahmen im Zuge der Empfehlung sind nur über Auftrag des Kontoinhabers zulässig.
- Für die Beauftragung der notwendigen Maßnahmen im Zuge des Kontowechsels wird zudem ein Musterformular zur Verfügung gestellt. Die Verwendung des Formulars ist optional und nicht verpflichtend. Es können auch kreditinstitutsspezifisch gestaltete Formulare entsprechenden Inhalts verwendet werden.
- Der Kontoinhaber kann den Kontowechsel, insbesondere aber die Schließung des Kontos sowohl über das abgebende als auch über das aufnehmende Kreditinstitut veranlassen.
- Das aufnehmende Kreditinstitut hat Informationen zu bestehenden Daueraufträgen, Lastschriftaufträgen und bezugs-/pensionsanweisenden Stellen vom abgebenden Kreditinstitut anzufordern. Die Einrichtung der neuen Aufträge muss binnen 7 Bankwerktagen erfolgen.
- Das abgebende Kreditinstitut hat alle Daten zu bestehenden Daueraufträgen und vorliegenden Lastschriftaufträgen, sowie zum Konto vorgemerkten bezugs- und pensionsanweisenden Stellen zu übermitteln.
- Das aufnehmende Kreditinstitut hat außerdem das abgebende Institut zu beauftragen, einen allfälligen Habensaldo auf das neue Konto zu übertragen bzw einen bestehenden Debetsaldo einzuziehen oder zwecks Abdeckung bekanntzugeben.
- Das aufnehmende Kreditinstitut hat die zu den aufgekündigten Kartenverträgen gehörigen Konto-, Debit- oder Credit-Karten zu übernehmen und an das abgebende Kreditinstitut zu übermitteln.

Ziel dieser Erhebung war es, bei sieben österreichischen Banken zu testen, ob diese Empfehlung des Bankenverbandes eingehalten wird bzw wie reibungslos ein Kontowechsel tatsächlich von statten geht. Darüber hinaus werden die Ergebnisse in Relation zur Erhebung im Zeitraum Dezember 2009 bis Februar 2010 zum selben Thema gesetzt.

Erhebungsmodus

Im Juli 2011 wurden insgesamt 7 Kontoverbindungen bei den folgenden österreichischen Banken gewechselt:

Aufnehmendes Kreditinstitut	Abgebendes Kreditinstitut
BAWAG	Bank Austria
Raiffeisen Wien/NÖ	Erste Bank
Volksbank Wien	Raiffeisen Wien/NÖ
Bank Austria	Hypo NÖ/Wien
Erste Bank	easybank
Hypo NÖ/Wien	BAWAG
easybank	Volksbank

Tabelle 1: aufnehmende/abgebende Kreditinstitute

Im Juli 2011 wurden diese Kontoverbindungen gewechselt, dh es wurden neue Konten eröffnet, mit dem Wunsch das alte Konto aufzulösen bzw zu transferieren. Die Kontoschließung erfolgte immer über das aufnehmende Kreditinstitut. Es wurde analysiert, wie die Kontoeröffnung bzw der **Kontowechsel** in der Praxis von statten geht.

Besonderes Augenmerk wurde darauf gelegt, welche **Unterlagen** dem Kontoinhaber ausgehändigt werden bzw welche **Informationen** die Banken darüber geben, wie der Kontowechsel abläuft. In diesem Zusammenhang wurde somit erhoben, ob nach Beauftragung der annehmenden Kreditinstitute alle mit dem Konto verbundenen Aufträge und Karten ordnungsgemäß übergeben werden und ob die Übergabe reibungslos funktioniert.

Weiters wurde erhoben, welche laufenden Informationen seitens der beiden involvierten Banken gegeben werden und außerdem, ob die in der Empfehlung vorgegebene **Mindestdauer für die Abwicklung** (Einrichtung der neuen Aufträge, wie Daueraufträge, Lastschriftaufträge und Information der bezugs- bzw pensionsanweisenden Stellen) von höchstens 7 Bankwerktagen auch tatsächlich eingehalten wird.

Zusätzlich wurde erhoben, welche Unterlagen der Kunde automatisch bei der Kontoeröffnung bzw beim Wechsel erhält bzw welche Unterlagen nur auf Nachfrage ausgehändigt werden. Dazu gehören Kontoeröffnungsantrag, Kartenantrag inklusive Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für das Quick-Service und Limitvereinbarung, Informationen über Einlagenversicherung und Anlegerentschädigung, Kontorahmen (falls möglich – es wurde nicht dezidiert nach der Möglichkeit eines Kontorahmens gefragt), Preisblatt und Allgemeine Geschäftsbedingungen.

3. Ergebnisse im Detail

3.1 Informationen der Anbieter zum Kontowechsel auf den Homepages

Hier halten sich einige der von uns getesteten Banken weiterhin stark zurück. Wir haben die Homepages nach Informationen durchforstet und sind zu folgendem Ergebnis gekommen:

- Nur drei (BAWAG, Bank Austria und Erste Bank) der sieben Banken geben ausführliche Informationen zum Thema Kontowechsel auf deren Homepages. Diese drei Banken informieren auf der Homepage unter anderem ausführlich über die Problematik von Einziehungsaufträgen beim Bankwechsel.
- Raiffeisen Nö/Wien und Hypo NÖ geben nur wenige Infos – hierbei handelt es sich eher um Werbeaussagen nach dem Motto: Sie möchten Ihre Bankverbindung wechseln aber scheuen den Aufwand – wir helfen Ihnen bei der Schließung des alten Kontos und bei Dauer- und Abbuchungsaufträgen.
- Bei Volksbank und easybank finden sich auf der Homepage gar keine Informationen zu diesem Thema.

3.2 Kontowechsel

3.2.1 Ablauf bzw. Erfahrungsberichte

Die Neueröffnung eines Giro- bzw. Gehaltskontos mit dem Wunsch das alte Konto aufzulösen war bei allen sieben Anbietern problemlos möglich.

Für die **Kontoeröffnung** benötigten die Testerinnen und Tester einen Ausweis (zB Reisepass) und die „alte“ Bankomatkarte. Bei der Volksbank wurde zusätzlich ein Meldezettel verlangt, bei Raiffeisen Wien/NÖ wurde dieser ebenfalls verlangt, mit dem Hinweis, dass man diesen aber auch nachbringen könne (dazu kam es allerdings nie).

Die Testerinnen und Tester äußerten den Wunsch, ein Giro- bzw. Gehaltskonto zu eröffnen, worauf die Bankmitarbeiter die Kontopakete mehr oder weniger erklären und ein Paket ausgewählt wird. Für den Wechsel selbst wurde immer das Musterformular **„Auftrag zur Durchführung eines Kontowechsels“** verwendet, welches von der aufnehmenden an die abgebende Bank übermittelt wird.

Die **Beratungsqualität** stand bei diesem Test nicht im Vordergrund. Auffallend war dennoch, dass die Qualität sehr unterschiedlich ist. Kein Berater hat eine detaillierte Bedarfsanalyse durchgeführt. Es wurde also nicht erhoben, wie viele Buchungen (beleglos bzw. beleghaft), Daueraufträge, Einziehungsaufträge den Kunde tätigt, ob man Bankomat- und/oder Kreditkarte will, ob Überziehungen gewünscht werden und sich über sonstige Dienstleistungen Gedanken machen. Nur in diesem Fall ist es möglich, das optimale Paket auszuwählen.

Ein wenig anders als bei den großen Filialbanken gestaltet sich die Kontoeröffnung bei der easybank. Hier muss man fast alles selbst in die Hand nehmen und initiativ werden, indem man auf der Homepage der easybank die notwendigen Formulare ausfüllt und mit diesen, vor allem zwecks Identitätsfeststellung, eine BAWAG-Filiale aufsucht. Hier ein kurzer Erfahrungsbericht:

„Der Mitarbeiter der BAWAG hat eindeutig darauf hingewiesen, dass die BAWAG lediglich die Kontoeröffnung macht und hat die aus dem Internet downgeloadeten und ausgefüllten Formulare angenommen und vor sich unterschreiben lassen. Die Karte der „alten“ Bank als auch das Formular „Auftrag zur Durchführung eines Kontowechsels“ hat er ebenfalls angenommen. Er hat verständlich und plausibel erklärt, dass die BAWAG hier nur eine Dienstleistung für die easybank übernimmt und nicht die gänzliche Abwicklung des Kontos.“

3.2.2 Dauer

Laut der Empfehlung des Bankenverbandes sollen innerhalb von sieben Bankwerktagen alle Dauer- und Lastschriftaufträge eingerichtet und die bezugs- bzw pensionsanweisenden Stellen informiert sein.

Bei den sieben durchgeführten Neueröffnungen mit Übertrag des alten Kontos vergingen im Durchschnitt (Median) sechs Bankwerktag bis das alte Konto aufgelöst und das „Neue“ sozusagen einsatzbereit war, dh das Guthaben des alten bereits auf das neue Konto übertragen war.

Aufnehmendes Kreditinstitut	Abgebendes Kreditinstitut	Dauer in Bankwerktagen
Volksbank Wien	Raiffeisen Wien/NÖ	5 Tage
Raiffeisen Wien/NÖ	Erste Bank	6 Tage
Bank Austria	Hypo NÖ/Wien	6 Tage
Erste Bank	Easybank	6 Tage
BAWAG	Bank Austria	7 Tage
Hypo NÖ/Wien	BAWAG	7 Tage
easybank	Volksbank	7 Tage

Tabelle 2: Dauer des Kontoübertrags

3.2.3 Sonstiges zum Thema Kontowechsel

Die Abrechnungen der „alten“ Konten waren durchwegs korrekt. Die angefallenen **Kontoführungsgebühren** wurden bei allen Banken, wie es das Zahlungsdienstegesetz vorsieht, nur aliquot (tageweise) verrechnet, also nur für jenen Zeitraum, für welchen man das Konto auch nützte.

Die **Daueraufträge** wurden ordnungsgemäß übertragen, dh es gab keine Probleme hinsichtlich nicht durchgeführter Daueraufträge.

Problem Abbuchungen im **Einzugsermächtigungsverfahren**: Einziehungsermächtigungen werden zwischen Unternehmen (zB Telekom, Versicherungen, Energieversorger) und Kunden abgeschlossen. Die Bank wird nicht zwingend von der Einzugsermächtigung verständigt. Beim Wechsel des Kontos sollte man daher unbedingt mit dem Berater abklären, wer die einziehenden Unternehmen über die neue Kontoverbindung informiert. Wird noch versucht, vom „alten“ und schon gelöschten oder nicht gedeckten Konto einzuziehen kann es zu Rückleitungen kommen, die mit Spesen und Mahnkosten verbunden sind.

Ein **Kontorahmen** wurde den Testern in keinem Fall eingeräumt. Hier müssten zuerst, laut Aussagen der Banken, Erfahrungswerte mit monatlichen Eingängen gemacht werden. Erst dann könne man über einen eventuellen Kontorahmen entscheiden. Aus diesem Grund wurden von den Banken vermutlich auch keine Informationen beziehungsweise Bedingungen zum Kontorahmen ausgehändigt. Bei der Volksbank Wien gibt es zudem eine Wartezeit, bis eine Bankomatkarte ausgestellt wird. Laut dem Berater dauert es in etwa ein bis drei Monate, dh es werden die ersten Gehaltseingänge abgewartet, bis eine Bankomatkarte ausgestellt wird.

3.2.4 Ausgehändigte Unterlagen beim Kontowechsel

	Bank Austria	BAWAG	easybank	Erste Bank	Hypo NÖ	Raiffeisen Wien/NÖ	Volksbank Wien
ausgehändigte Unterlagen							
Kontoeröffnungsantrag	ja	ja	ja 1)	ja	ja	ja	ja
Auftrag Kontolöschung	ja	nein	ja 1)	nein	ja	ja	ja
Kartenbestellung/-antrag	ja	ja	ja 1)	ja	ja	ja	nein 2)
Preisblatt	ja	nein	ja 1)	ja 3)	ja	ja	ja
AGB	ja	ja	ja 1)	ja	ja	ja	auf Nachfrage
Bedingungen e-banking	ja	ja	ja 1)	ja	ja	ja	ja 4)
Vereinbarung e-banking	ja	ja	ja 1)	ja	ja	ja	ja 4)
Kundenrichtlinien Maestro/Quick	ja	ja	ja 1)	ja	ja	ja	k.A. 2)

- 1) alle Unterlagen können selbst ausgedruckt werden; BAWAG-Mitarbeiter hat Unterlagen nicht kopiert und ausgehändigt sondern nur Unterlagen übernommen und einen Ausweis kopiert, dh keine Beratungstätigkeit
- 2) Bankomatkarte wird erst nach den ersten Gehaltseingängen ausgefertigt
- 3) keine Informationen zu Zinssätzen enthalten
- 4) werden nicht sofort ausgehändigt, sondern müssen nach ca einer Woche in der Filiale abgeholt werden

Tabelle 3: ausgehändigte Unterlagen (Kontowechsel) – August 2011

Bei dieser Erhebung wurden - zumindest auf Nachfrage - bei allen sieben Banken nahezu alle bei der Kontoeröffnung bzw beim Kontowechsel erforderlichen und wichtigen Unterlagen ausgehändigt. Ansonsten war auffällig, dass die Abwicklung bei easybank naturgemäß von jenen der anderen Banken abweicht, wie das oben bereits beschreiben wurde.

Vereinbarungen zum Kontorahmen gibt es grundsätzlich nicht. Hier sind sich die Banken einig: ein Überziehungsrahmen wird erst nach einer gewissen Beobachtungszeit (meist Eingang einiger Monatsgehälter) gewährt. Daher gab es auch keine Vereinbarungen bzw Bedingungen dazu.

3.2.5 Kosten der Kontoschließung

Seit Einführung des Zahlungsdienstegesetzes mit 1.11.2009 dürfen keine Kontoschließungsgebühren mehr verrechnet werden. Die sieben untersuchten Banken haben sich auch daran gehalten.

3.2.6 Kontoüberziehung

Die Aussagen bezüglich einer möglichen Kontoüberziehung und deren Konditionen waren unterschiedlich. Das Thema Überziehung wurde nur bei Raiffeisen Wien/Niederösterreich ausführlich erörtert und hier vor allem der Umstand, dass ein Überziehungsrahmen in etwa nach sechs Monaten vereinbart wird. Bei allen anderen Banken gab es hierzu nur Informationen auf Nachfrage.

Der **Sollzinssatz** wurde bei allen Banken nur auf Nachfrage erwähnt und bewegt sich zwischen 8,5% und 13,25% (exklusive 5% Überziehungszinsen über den Rahmen hinaus). Hier gibt es allerdings auch Unterschiede zwischen den einzelnen Kontopaketen. Auch Informationen zu **Änderungen des Sollzinssatzes** blieben aus. Auf die Fragen ob sich der Sollzinssatz im Laufe der Zeit verändern kann, gab es unterschiedliche Antworten. Erste Bank und Hypo NÖ beantworteten die Frage mit „Ja“, die anderen mit „Nein“. Bei easybank gab es dazu keine mündlichen Informationen. Detaillierte Auskünfte, wie und unter welchen Umständen sich der Zinssatz verändert, waren nicht zu erfahren.

	Bank Austria	BAWAG	easybank	Erste Bank	Hypo NÖ	Raiffeisen Wien/NÖ	Volksbank Wien
Wurde auf die Überziehungsmöglichkeit eingegangen?	nein	nein	nein 1)	nein	nein	ja	nein
Wurde die Höhe des Sollzinssatzes erwähnt?	auf Nachfrage	auf Nachfrage	nein 1)	auf Nachfrage	auf Nachfrage	auf Nachfrage	auf Nachfrage
Höhe Sollzinssatz (exklusive Überziehungszinsen von 5%)	13,25%	13,25%	8,50%	12,75%	8,75%	12,5%	9,75%
Wurde darüber informiert, dass sich der Sollzinssatz ändern kann?	nur auf Nachfrage	nur auf Nachfrage	nein 1)	nur auf Nachfrage	nur auf Nachfrage	nur auf Nachfrage	nur auf Nachfrage
Antwort des Beraters auf die Frage "ob sich der Sollzinssatz verändern kann"	nein	nein	k.A. 1)	ja	ja	nein	nein

1) BAWAG-Mitarbeiter hat nur Unterlagen übernommen und einen Ausweis kopiert; es wurde keine Beratungstätigkeit geleistet

Tabelle 4: Sollzinssätze

3.2.7 Schriftliche Informationen über Zinssätze (Soll und Guthaben) und Änderungen der Zinssätze

Nur bei einer Bank (RLB NÖ Wien) sind die Zinssätze in den ausgehändigten Unterlagen eindeutig angegeben (Fixzinssätze).

Bei der Volksbank Wien ist ebenfalls der Sollzinssatz (Fixzinssatz) eindeutig in den ausgehändigten Unterlagen ersichtlich, beim Habenzinssatz fehlt die Klausel zur Zinsanpassung.

Bei Bank Austria, easybank und Hypo NÖ Wien ist aufgrund der schriftlichen Unterlagen für den Kunden nicht erkennbar, ob es sich um einen fixen oder variablen Zinssatz handelt, Zinsanpassungsklauseln finden sich nicht in den schriftlichen Informationen.

Bei BAWAG PSK und Erste Bank sind in den Unterlagen keine Angaben zu den Zinssätzen und zur Zinsanpassung angegeben.

Die Banken im Detail:

Bank Austria

Bei der Bank Austria wurde ein Preisblatt ausgehändigt, auch die Zinssätze sind angegeben. Ob es sich um fixe oder variable Zinssätze handelt, ist aus den Unterlagen nicht eindeutig erkennbar. Eine Zinsanpassungsklausel fehlt jedoch in den Unterlagen. Der Berater informierte auf Nachfrage, dass es sich um Fixzinssätze handelt.

BAWAG PSK

Im Kontoeröffnungsantrag der BAWAG PSK sind keine Zinssätze angegeben, es wird auf das Preisblatt verwiesen. Allerdings wurde das Preisblatt den TesterInnen nicht ausgehändigt. Dh der Kunde hat keine schriftlichen Infos zu Höhe der Zinsen und zur Zinsanpassung erhalten. Der Berater gab die Auskunft, dass es sich um Fixzinssätze handelt.

Easybank

Nachdem es sich um eine Direktbank handelt, kann das Preisblatt im Internet abgerufen werden. Ob es sich allerdings um fixe oder variable Zinsen handelt, ist nicht erkennbar, eine Zinsanpassungsklausel findet sich nicht in den Bedingungen.

Erste Bank

Im Kontoeröffnungsantrag wird bezüglich der Zinsen und Preise auf ein Preisblatt verwiesen. Allerdings enthält das ausgehändigte Preisblatt keine Zinssätze bzw Angaben zur Zinssatzänderung. Nach Auskunft des Beraters handelt es sich um variable Zinssätze.

HYPO Nö Wien

Bei der Kontoeröffnung wurde ein Preisblatt ausgehändigt, darin enthalten sind auch die Zinssätze. Ob es sich um variable oder fixe Zinsen handelt, ist nicht erkennbar.

Eine Zinsanpassungsklausel findet sich nicht in den Unterlagen. Der Berater gab auf Anfrage die Auskunft, dass es sich um variable Zinsen handelt.

RLB NÖ Wien

Im Kontovertrag sind keine Zinsen angegeben, es wird auf das Preisblatt verwiesen. Im Preisblatt sind die Zinssätze als Fixzinssätze auch angegeben, auch der Berater hat dies bestätigt.

Volksbank Wien

Bei der Kontoeröffnung wurde ein Preisblatt für das gewählte Konto ausgehändigt. In diesem sind die Sollzinsen als fix und die Habenzinsen als variabel angegeben. Eine Zinsanpassungsklausel für den Habenzinssatz fehlt jedoch in den Unterlagen.

4. Konditionenvergleich

Produktname	Bankinstitut	Sollzinsen	Habenzinsen	Jährliche Kontokosten
easy gratis (Gehaltskonto)	easybank AG	9,000 %	0,250 %	€ 0,00
bankdirekt.at Gehalts-/Pensionskonto mit einem anderen genutzten Produkt	bankdirekt.at AG	7,250 %	0,125 %	€ 0,00
direktanlage.at Internet-Girokonto (in Verbindung zum Wertpapierdepot oder zu einem Zinsprodukt)	direktanlage.at	7,000 %	0,125 %	€ 0,00
Konto Box Basis online (bei Durchschnittsaldo 880,- Euro / Quartal)	BAWAG P.S.K.	13,250 %	0,125 %	€ 11,50
Gehaltskonto	SPARDA Bank	9,750 %	0,125 %	€ 13,92
KontoBox Basis (bei Durchschnittsaldo von 880 Euro / Quartal)	BAWAG P.S.K.	13,250 %	0,125 %	€ 14,67
StartUp Komfortkonto (für Berufseinsteiger)	HYPO Oberösterreich	9,375 %	0,125 %	€ 33,26
BKS Klassikonto Plus	BKS Bank AG	7,625 %	0,125 %	€ 37,17
Vorteilskonto	Bank Burgenland AG	9,750 %	0,250 %	€ 48,52
KontoBox Basis online	BAWAG P.S.K.	13,250 %	0,125 %	€ 56,76
easy konto (Gehaltskonto)	easybank AG	8,250 %	1,000 %	€ 58,92
Erfolgskonto	UniCredit Bank Austria AG	13,250 %	0,125 %	€ 59,19
Modulkonto	Generali Bank AG	8,625 %	0,125 %	€ 59,62
s Komfort Konto	Erste Bank	9,500 %	0,125 %	€ 62,66
Raiffeisen Konto L PLUS	Raiffeisenlandesbank NO-Wien	12,500 %	0,125 %	€ 63,00
Komfortkonto (Gehalt)	HYPO Oberösterreich	9,375 %	0,125 %	€ 64,22
HYPO NOE Online Light-Konto	HYPO NOE Landesbank AG	8,750 %	0,125 %	€ 67,00
City-Konto	Volksbank Wien	9,000 %	0,375 %	€ 70,10
Oberbank Vorteils-Konto	Oberbank AG	8,500 %	0,125 %	€ 72,22
Gehaltskonto	VakifBank International AG	9,500 %	0,500 %	€ 73,13
bankdirekt.at Gehalts-/Pensionskonto ohne einem anderen genutzten Produkt	bankdirekt.at AG	7,250 %	0,125 %	€ 74,16
KontoBox Basis	BAWAG P.S.K.	13,250 %	0,125 %	€ 74,33
Raiffeisen Konto M PLUS	Raiffeisenlandesbank NO-Wien	12,500 %	0,125 %	€ 78,82
Hypo Internetkonto	Hypo Alpe-Adria-Bank AG	11,700 %	0,125 %	€ 79,85
Gehaltskonto	Wiener Spar- und Kreditinstitut	9,000 %	0,125 %	€ 88,90
HYPO NOE Online-Konto	HYPO NOE Landesbank AG	8,750 %	0,125 %	€ 97,00
BTV-Kompakt	Bank für Tirol und Vorarlberg AG	13,000 %	0,000 %	€ 98,28
KontoBox Flex	BAWAG P.S.K.	8,500 %	0,125 %	€ 100,33
Erfolgskonto Plus	UniCredit Bank Austria AG	13,250 %	0,125 %	€ 102,92
KomfortkontoPlus (Gehalt)	HYPO Oberösterreich	9,375 %	0,125 %	€ 105,14
Profikonto	Bank Burgenland AG	9,750 %	0,250 %	€ 109,92
Hypo Classic Konto	Hypo Alpe-Adria-Bank AG	7,400 %	0,400 %	€ 116,49
Raiffeisen Konto XL PLUS	Raiffeisenlandesbank NO-Wien	8,750 %	1,000 %	€ 120,00
KontoBox Gold	BAWAG P.S.K.	12,000 %	0,250 %	€ 126,66
Hypo Basiskonto	Hypo Alpe-Adria-Bank AG	11,700 %	0,125 %	€ 133,42
BTV-Dynamik	Bank für Tirol und Vorarlberg	13,000 %	0,000 %	€ 138,48
Erfolgskonto Premium	UniCredit Bank Austria AG	13,250 %	0,125 %	€ 149,48
Hypo Fair-Konto	Hypo Alpe-Adria-Bank AG	5,900 %	0,400 %	€ 160,32
BTV-Gehaltskonto	Bank für Tirol und Vorarlberg AG	13,000 %	0,000 %	€ 160,54
Erfolgskonto Gold	UniCredit Bank Austria AG	13,250 %	0,125 %	€ 175,00
BTV-Prestige	Bank für Tirol und Vorarlberg	13,000 %	0,000 %	€ 178,56

Tabelle 5: Konditionenvergleich Normalnutzer (Quelle: www.bankenrechner.at 8. August 2011)

Der oben abgebildete Konditionenvergleich (die Reihung erfolgte nach den jährlichen Kontokosten) aus dem AK-Bankenrechner (www.bankenrechner.at) zeigt die Preisunterschiede zwischen den Kontopaketen der österreichischen Banken. Die jährlichen Kontokosten beziehen sich auf ein Gehaltskonto (Pauschalpaket) eines Normalnutzers (240 Buchungen pro Jahr) aus Wien welcher sein Konto nie überzieht. Dieser Vergleich umfasst Verbrauchergirokonten nach der Definition des Bankwesengesetzes (§34 BWG), die dem Zahlungsverkehr (und nicht der Geldveranlagung) dienen. Die errechneten Jahreskosten basieren auf dem Nutzermodell Normalnutzer.

Ein Wechsel des Giro- bzw Gehaltskontos kann demnach jedenfalls sinnvoll sein und ist, wie die Erhebung ergeben hat jederzeit und auch problemlos möglich. Für einen normalen Kontonutzer (siehe Konditionenvergleich oben) bewegen sich die Ausgaben von 0 bis nahezu 180 Euro pro Jahr. Die Gratis- oder Billigkonten können zwar bei der Kontoeröffnung mit einem höheren Aufwand verbunden sein, aber es gibt durchaus Einsparungspotenzial. Wichtig ist, dass man sein Nutzerverhalten kennt, bevor man die Konditionen und Pakete der einzelnen Banken vergleicht. Hierzu kann es sinnvoll sein, alte Kontoauszüge zu sichten oder zum Beratungsgespräch in die Bank mitzubringen, da der Berater einschätzen können sollte, welches Paket das richtige und günstigste ist. Es war bei unserer Erhebung auffallend, dass die Berater meist nicht das teuerste Paket, sondern oftmals sogar das billigste angeraten haben.

5. Exkurs: Kontorahmenversicherung

Von Raiffeisen Wien/Niederösterreich wurde auf Nachfrage auf das relativ neue Produkt der Kontorahmenversicherung eingegangen. Bei der Erste Bank war im Kontopakete ein „Konto-Schutz“ automatisch inkludiert, im Beratungsgespräch wurde nichts davon erwähnt.

„Von der **Raiffeisen Kontovorsorge** profitiert man in jedem Fall“, heißt es in einer Jubelmeldung über die Kontovorsorge, ein neues Produkt der Raiffeisen Versicherung. Der Gedanke dahinter: Wenn man stirbt und das Konto im Minus ist, sollen die Hinterbliebenen diese Schuld nicht abdecken müssen. Bis zu 5000 Euro leistet die Versicherung im Todesfall. Davon wird ein eventuelles Minus auf dem Konto abgedeckt und die Erben bekommen den Rest – oder den gesamten Betrag, wenn das Konto im grünen Bereich war. Nun ist es sicher sinnvoll, dass Vater oder Mutter vorsorgen, damit die Kinder nicht vor dem Nichts stehen, falls den Eltern etwas zustößt. Aber: Dieses Produkt ist dazu völlig ungeeignet! Wenn vom einen Tag auf den andern ein Gehalt wegbricht, wären 5000 Euro viel zu wenig, um Kindern nur das nackte Überleben bis zur Volljährigkeit zu sichern. Dazu ist eine Ablebensversicherung mit entsprechend hoher Leistung abzuschließen. Sowie eine Berufsunfähigkeits- oder Unfallversicherung, die zahlt, wenn der oder die Familienerhalter/in krankheits- oder unfallbedingt nicht mehr arbeiten kann. Eine gute Familienvorsorge plant man komplett für alle Bereiche und stückelt sie nicht aus einzelnen Teilen zusammen. Was uns ebenfalls ärgert: Aus der Werbeunterlage für die Kontovorsorge erfährt man nicht, dass es sich um eine Er- und Ablebensversicherung handelt.

Diese Kombination zweier Versicherungen ist unsinnig. Vorsorgen sollte man mit einer Ablebensversicherung, deren Höhe individuell angepasst ist. Und für das Ansparen bietet sich eine Fülle von Anlageprodukten vom Sparbuch bis zum Fondssparplan an. Die Kombination zweier Bedürfnisse in einem Produkt bringt dem Kunden nichts! Dafür, dass dieses Produkt keinen echten Vorteil bietet, ist die Prämie ganz schön happig: Ein dreißigjähriger Mann bezahlt monatlich 13,18 Euro, eine Frau 12,85 – macht auf Jahresprämien umgerechnet über 150 Euro jährlich – und das für eine Laufzeit von 30 Jahren. Erlebt der Versicherungskunde noch den Ablauf der Polizza, bekommt er 6400 Euro heraus. Das ergibt eine Nettoendite zwischen 1,9 % (Männer) und 2,1 % (Frauen). Das ist in Anbetracht der langen Bindungsdauer mickrig. Kein echter Schutz für die Hinterbliebenen, relativ hohe Prämie bei niedriger Rendite: Von dieser Versicherung hat nur der Anbieter etwas. Und natürlich die Bankberater und Vertreter, wenn sie diese Micky Maus-Versicherung erfolgreich unter die Leute bringen. Diese Art von „Vorsorge“ kann man sich sparen.“

Darüber hinaus geben die Kontounterlagen der Erste Bank einen Hinweis darauf, dass eine derartige „Versicherung“ beim Komfort-Konto inkludiert ist. Beim Beratungsgespräch gab es allerdings keinen Hinweis darauf, dass im Kontopakete eine derartige „Versicherung“ inkludiert ist – auf der Homepage der Erste Bank gibt es übrigens ebenfalls keine aussagekräftigen Informationen dazu. Im Gegensatz zum Raiffeisen-Produkt wird diese Versicherung nicht extra abgeschlossen, sondern ist, zumindest im von unserer Testerin eröffneten Konto, inkludiert. Der sogenannte „**Konto-Schutz**“ besagt, dass die Erste Bank auf Forderungen (Sollstand zuzüglich Zinsen und Spesen) bis zu einem Höchststand von 10.000 Euro, die eventuell zum Zeitpunkt eines allfälligen Ablebens des Kontoinhabers auf dem Konto aushaften, verzichtet. Als Entgelt für diesen Verzicht wird nicht wie bei Raiffeisen eine fixe Prämie eingehoben, sondern dafür erhält die Erste Bank vom Kunden eine Provision in der Höhe von 1,3% p.a. vom jeweils aushaftenden Sollstand. Dh im Klartext: ist das Konto im Minus, zahlt man zusätzlich zum Soll- bzw Überziehungszinssatz die genannte Provision von 1,3%.

6. Verbraucherempfehlungen

- Scheuen Sie sich nicht vor einem Kontowechsel – es funktioniert problemlos. Ist man unzufrieden oder glaubt man, das aktuelle Konto sei zu teuer steht einem Wechsel nichts im Weg.
- Vor dem Wechsel unbedingt das eigene Nutzerverhalten beachten und die jeweiligen Konditionen vergleichen!
- Verhandeln Sie über Zinsen – informieren Sie sich über die Zinsanpassung von Guthaben- und Sollzinsen.
- Einziehungsermächtigungen – mit dem Berater abklären, ob die Bank die einziehenden Unternehmen (zB Telekom, Miete) über die neue Bankverbindung informiert. Anhand der Kontoauszüge durchgehen, welche Einzieher aufrecht sind.
- Überweisungen, v.a. Auslandsüberweisungen (in den EURO-Raum) am besten nur mehr mittels IBAN und BIC mit Spesenteilung durchführen – geht schneller und kostet weniger.

- Schreiben von Banken bezüglich Kontoumstellungen, Änderungen bzw. Kostenerhöhungen der Kontopakete, Einführung bestimmter, neuer Gebühren (z.B. Bankomat - Behebungsgebühr) immer kritisch hinterfragen und genau lesen. Wenn Nachteile daraus zu erwarten oder befürchten sind den Änderungen widersprechen.
- Auch wer nicht wechseln will, sollte das eigene Kontopakete hinterfragen und prüfen, ob bei der Hausbank ein günstigeres oder besseres Paket erhältlich ist.

7. AK-Forderungen

Bessere Bedarfserhebung

Die Banken bieten unterschiedliche Kontomodelle mit verschiedenen Preisen und Leistungen an. Damit das richtige Kontomodell ausgewählt wird, ist es notwendig das Nutzungsverhalten der Kunden zu erheben, zB nutzt der Kunde Internetbanking oder führt er Überweisungen manuell durch, gibt es viele oder wenige Buchungen etc. Diese Studie zeigte, dass diese Bedarfserhebung praktisch nicht durchgeführt wird.

Angaben der Guthaben- und Sollzinssätze im Kontoeröffnungsvertrag

Die Angabe der Zinssätze sowie Zinsanpassungsklauseln sollen im Kontoeröffnungsantrag enthalten sein. Derzeit verweisen die Banken oft auf den Preisaushang oder ein Preisblatt.

Zinsanpassungsklauseln für Soll- und Habenzinsen auch bei Girokonten

Der zumeist angebotene Zinssatz für Guthaben von 0,125 Prozent pro Jahr hält sich bereits seit vielen Jahren auf diesem niedrigen Niveau. Ebenso sind die Sollzinsen bei Girokonten unverändert hoch. Eine Anpassung an die Geldmarktzinsen ist längst überfällig. Es ist für Kontoinhaber wichtig, dass auch Zinsgleitklauseln bei Girokonten – so wie im Kredit- und Sparbereich – für eine klare Preisanpassung sorgen.

Konditionen auf der Homepage veröffentlichen

Gemäß Bankwesengesetz werden die verrechneten Entgelte der Banken in einem Preisaushang im Schalterraum öffentlich gemacht. Viele Kunden informieren sich jedoch im Internet, Internetbanking wird von den Kunden häufig genutzt. Die Konsumenten sollen auch die Konditionen im Internet abfragen können, dh die Banken sollen die Preisblätter auf der eigenen Homepage veröffentlichen.

Verständliche und vergleichbare Girokonto-Produkte

Girokontoprodukte werden immer umfassender, was die Produktausgestaltung angeht. Es ist für Bankkunden nicht einfach zu erfassen, welche Leistungen in den höchst unterschiedlichen Paketen bzw im Paketpreis inkludiert sind. Bei der Beurteilung eines Girokontoproduktes geht es darum, dass Preise und Leistungen vergleichbar bleiben. Mit der Transparenz ist es nicht gut bestellt. Deshalb hat sogar die EU-Kommission unter Kommissar Michel Barnier die Kreditwirtschaft im Jahr 2010 aufgerufen, die Girokontospesen transparenter - und damit besser vergleichbar - zu gestalten. Laut EU-Kommission werde es Regelungen geben, wenn die Banken diesen Transparenzerfordernissen nicht nachkommen.