

Martin Korntheuer, Christian Prantner, Benedikta Rupprecht

# **BANKENMONITORING ÜBER SPESEN**

Wie sich die wichtigsten Bankspesen im Vergleich  
von 2021 bis 2022 entwickelt haben.

Mail 2022



**GERECHTIGKEIT MUSS SEIN**

# Die wichtigsten Ergebnisse

## Preisentwicklung von Bankdienstleistungen und „Ausreißer“ bei Preiserhöhungen

- Das laufende Bankenmonitoring von **neun Banken in Wien** (Erhebungszeitpunkt Jänner 2022 im Vergleich zu 12/20 bzw. 01/21) über die Preise von 53 Dienstleistungen (Zahlungsverkehr, Sparen, Kredit, Wertpapiere) zeigt, dass der **überwiegende Teil (sieben von neun) der untersuchten Banken Preis- bzw Entgelterhöhungen** vorgenommen haben.
- Lediglich **zwei** Banken haben keinerlei Preis- bzw Entgelterhöhungen vorgenommen.
- Bei **fünf** Banken wurden 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.
- Erstmals in diesem Jahr hat uns auch die **WSK Bank** keine Preisblätter zur Verfügung gestellt.
- Von jenen Banken, die diesmal die **meisten Entgelte** erhöht haben, stach diesmal die **Bank Austria** mit 25 – vereinzelt auch kräftigen - Erhöhungen hervor. Im Durchschnitt hob sie um **3,17 %** (Median) einzelne Preise an. Im Gegenzug strich sie aber zwei Preise zur Gänze.
- 13-mal drehte die **HYPO NOE** an der Preisschraube – und das um durchschnittlich **6,15 %** (Median).
- Knapp dahinter rangiert diesmal die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien**, die im Vergleichszeitraum zwölf ihrer Gebührenpositionen – im Median um **5,44 %** - anhob.
- Jeweils neun ihrer Entgelte erhöhten die **BAWAG P.S.K.** und **Erste Bank**. Die **BAWAG** jedoch um einiges kräftiger mit im Schnitt **26,21 %** – die Erste Bank in bescheidenerem Ausmaß um durchschnittlich **2,98 %** (beides Medianwerte). Obendrein senkte die Erste eine Gebühr und strich zwei Positionen zur Gänze. Bei der BAWAG fielen immerhin zwei Preise vollständig weg.
- Die **bankdirekt.at** erhöhte acht ihrer Entgelte – um durchschnittlich (Median) **4,23 %**.
- Die **easybank** - mittlerweile nur noch eine reine **Online-Marke der BAWAG P.S.K.** und kein eigenständiges Kreditinstitut mehr - verhielt sich diesmal gebührentechnisch relativ zurückhaltend und erhöhte lediglich **zwei** ihrer Preise. Dies dafür in einem spürbaren Ausmaß; konkret um **28,10 %** (Median). Wie die BAWAG P.S.K. strich auch die easybank zwei Preise zur Gänze.
- **Keine Änderungen** – weder in die eine noch die andere Richtung – nahm die **Santander Consumer** vor.

- Auch die **Generali Bank** verzichtete diesmal auf Preisanpassungen nach oben und strich sogar eine Position.
- Neu im Vergleich findet sich die **bank99**. Aufgrund der Tatsache, dass diese erst kürzlich am Markt tätig ist, konnten noch keine Vergleichswerte aus der Vergangenheit herangezogen werden. Ab der nächsten Erhebung (Frühjahr 2023) wird die Bank jedoch normal in unseren Vergleich miteinbezogen werden können.
- Auch in diesem Jahr haben wir wieder einzelne teils empfindliche Preissprünge festgestellt. Die kräftigsten „**Ausreißer**“ betreffen wie fast in jedem Jahr die **manuelle Abwicklung** von Bankgeschäften am **Schalter**. Aber auch im Kreditbereich und Wertpapiergeschäft wurde vereinzelt kräftig an der Gebührenschaube gedreht. So müssen Kreditkund:innen bei der **BAWAG P.S.K.** für die bei (Wohn-)Kreditantragstellung anfallende **Schätzgebühr** statt ohnehin schon gesalzenen 290,- nun 366,- Euro berappen (ein **Plus von 26,21 %**).
- Der heurige Erhöhungs-Spitzenreiter, was die prozentuelle Steigerung betrifft, ist bei der **Erste Bank** zu finden. Die **Kontoführungsgebühren** bei **Konsum- bzw. Immobilienkrediten** stiegen von 4,05 auf 35,- Euro im Quartal – ein mehr als saftiges **Plus von fast 765 Prozent (!)**. Fairerweise muss jedoch angemerkt werden, dass dies einen konkreten Hintergrund hat. So müssen etwa bei neu abgeschlossenen Kreditverträgen im Falle einer vorzeitigen vollständigen Tilgung auch laufzeitunabhängige Kosten zurückerstattet werden. Darunter fällt beispielsweise auch die Bearbeitungsgebühr. Deshalb sind einzelne Banken offenbar dazu übergegangen, keine prozentuelle einmalige Bearbeitungsgebühr zu Beginn der Laufzeit zu verrechnen, sondern dies mittels höherer Kontoführungsgebühr zu kompensieren.
- Beispiele weiterer **signifikanter Preissprünge** bestimmter Entgelte betrafen wie schon in den vergangenen Jahren die manuelle Abwicklung am Schalter. Wenn man beispielsweise bei der **Bank Austria** eine Zahlungsanweisung („**Erlagscheinzahlung**“) in bar an der Kasse einzahlen möchte, so kostet dies nun einheitlich 10,- Euro; auch für jenen Fall, dass sich das Empfängerkonto bei derselben Bank befindet. Zuvor verlangte die Bank Austria bei Einzahlungen auf Fremdbankkonten 8,- Euro, bzw. bei Konten im selben Institut 7,50 Euro (ein Plus von einem Viertel bzw. Drittel)
- 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.
- Bei jenen sieben Banken, die Entgelterhöhungen vornahmen, lag die Anzahl der Preissteigerungen zwischen zwei (easybank) und 25 (UniCredit Bank Austria).
- Im Durchschnitt (Median) wurden bei jenen Banken, die erhöht haben, rund **neun Preispositionen** um 5,44 % angehoben.

# 1. Ergebnisse des Zeitreihenvergleichs von Bankspesen

Die AK hat zwölf Banken in Wien (Erhebungszeitpunkt Dezember 2020/Jänner 2021 bis Jänner 2022) 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.

Leider reihte sich auch die **WSK Bank** in diese „Riege“ ein und übermittelte uns diesmal keines ihrer Preisblätter. Die **bank99** hat uns zwar rasch ihre Unterlagen übermittelt; eine Teilnahme an der heurigen Erhebung ist aber mangels Vorliegens von Vergleichswerten aus dem Vorjahr nicht zielführend und daher werden wir die Preisentwicklungen dieser Bank erst im kommenden Jahr berücksichtigen. In Summe wurden bei den verbleibenden neun Banken fast 500 Preispositionen ausgewertet und mit den Preisen aus der AK-Erhebung vom Frühjahr des Vorjahres verglichen.

**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 NeukundInnen mit jenen von BestandskundInnen verglichen wurden. Was insofern für „AltkundInnen“ 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 KundInnen, die im jeweiligen Zeitraum einen Vertrag abschließen. Preise der Produkte bestehender KundInnen – 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:

- **Zwei von neun Banken** (Generali Bank und Santander Consumer Bank) haben im Vergleichszeitraum **keine** Preiserhöhungen vorgenommen.
- **Sieben Banken** haben hingegen ihre Preise für die unterschiedlichsten Dienstleistungen wie folgt **angehoben**:
  - Bei der **UniCredit Bank Austria** gab es mit insgesamt 25 Positionen die meisten Erhöhungen. Die Preissteigerungen bewegten sich in einer Bandbreite von 2,88 % bis 33 % – im Durchschnitt um 3,17 % (Median).
  - **13** ihrer Preise erhöhte die **HYPO NOE** im Ausmaß zwischen 4,67 % und 11,11 % – im Durchschnitt (Median) um 6,25 %.
  - **Zwölf** Mal drehte die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** an der Preisschraube. Die Erhöhungen bewegten sich zwischen 4,26 % und 19,88 % (Median 5,44 %).

- Die **BAWAG P.S.K.** und **Erste Bank** erhöhten jeweils **neunmal**. Wobei es bei der BAWAG die kräftigeren Preissteigerungen gab (+ 26,21 % Median). Die Erste Bank erhöhte im Schnitt nur um 2,98 % (Median).
- Die **bankdirekt.at** nahm bei acht Entgelten Preiserhöhungen von im Durchschnitt 4,23 % (Median) vor.
- Die **easybank** (eine Online-Marke der BAWAG P.S.K.) erhöhte zwei ihrer Gebühren – dies jedoch in spürbarem Ausmaß; um 26,21 bzw. 30 Prozent.
- Die **Volksbank Wien** hat uns dieses Jahr wie bereits in den Vorjahren bedauerlicherweise keine Unterlagen übermittelt. Die **WSK Bank** wollte diesmal offensichtlich ebenfalls nicht teilnehmen.

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

Die meisten ihrer Gebühren erhöhte diesmal die **UniCredit Bank Austria**, die mit insgesamt **25** Erhöhungen hervorstach. Das Ausmaß der Preissteigerungen befand sich in einer Bandbreite zwischen **2,88 % und 33 %**. **Durchschnittlich** wurden die betroffenen Positionen **um 3,17 %** (Median) angehoben. Bis auf den Wertpapierdepotbereich erstrecken sich die Erhöhungen über alle übrigen Produktbereiche wie den Zahlungsverkehr oder Finanzierungsbereich. Die häufigsten Preissteigerungen betrafen konkret den Bereich des **Zahlungsverkehrs**. Dass wieder einmal die Spesen für Kassatransaktionen (wie Ein- oder Auszahlungen am Schalter) betroffen sind, war wenig überraschend, setzt sich dieser negative Trend bereits seit einigen Jahren fort. Auch die sogenannten „**Erlagscheinzahlungen**“ wurden bereits auf hohem Niveau weiter angehoben. Konkret fallen nun pauschal 10,- Euro an, ungeachtet, ob die Bareinzahlung auf ein institutsfremdes oder –eigenes Konto erfolgt – ein sattes **Plus von 25 % bzw. 33 %**. Auch wurden die Kontogebühren für manuelle Buchungen (darunter auch Eigenerläge oder Barauszahlungen vom eigenen Konto am Schalter) um fast **5 % erhöht**. Für diese Transaktionen fallen nun 3,21 Euro an (statt 3,06 im letzten Jahr). Immerhin werden **keine Spesen** mehr für die Abrechnung eines Kontos oder Sparbuchs im Todesfall („**Verlassenschaftsgebühr**“) verlangt. Diese betragen letztes Jahr noch 104,- Euro. Dies ist allerdings dem Umstand einer gerichtlichen Entscheidung, die diese Gebühr als unzulässig erachtet hat, geschuldet.

Den „zweiten“ Platz, was die Anzahl der Erhöhung betrifft, nimmt diesmal die **HYPO NOE** ein. Sie erhöhte **13** ihrer Gebühren **um durchschnittlich 6,25 % (Median)**; die Preissteigerungen fielen also durchaus kräftig aus und beliefen sich zwischen **4,67 % und 11,11 %**. Überwiegend ist auch hier der Bereich des „**Zahlungsverkehrs**“ betroffen. Auch wenn die HYPO im Vergleich zur Bank Austria „nur“ die Hälfte der Gebühr für „**Erlagscheinzahlungen**“ verlangt, so wurde sie dennoch **um rund 11 %** angehoben und beläuft sich nun auf 5,- Euro (statt 4,50 im Vorjahr).

Knapp dahinter rangiert diesmal die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien**. Sie erhöhte **zwölfmal** ihre Entgelte – dies in einem Ausmaß zwischen 4,26 % und 19,88 % (Medianwert: 5,44 %). Die Erhöhungen umfassen den Bereich „Girokonto“ und das Wertpapiergeschäft. Die spürbarste Erhöhung betrifft die Gebühr für die Übertragung einzelner Wertpapierpositionen zu einer anderen Bank. Diese betrug im Vorjahr noch 20,83 Euro – nun werden fast 20 % mehr dafür fällig: 24,97 Euro. Die restlichen Preissteigerungen bewegten sich allesamt um die rund 5 Prozent.

Die **BAWAG P.S.K.** nahm diesmal bei **neun** Positionen Preiserhöhungen vor. Im Durchschnitt (Median) erfolgten die **Steigerungen um 26,21 %**. Die Bank befindet sich daher im heurigen Spitzenfeld was das Ausmaß der Preisanpassungen betrifft. Die meisten der neun Erhöhungen bewegten sich jenseits der 20 Prozentmarke. Auch hier betrafen diese überwiegend den Zahlungsverkehr und die manuelle Abwicklung am Schalter. Für eine Überweisung, die am Schalter beauftragt wird, aber auch für eine **Barbehebung** vom eigenen Konto an der **Kassa** fallen nun je nach Kontomodell 3,50 Euro an – eine **Erhöhung** um ein gutes **Fünftel** (2021: 2,90 Euro). Aber für den Fall, dass man einen **Kontoauszug** am **SB-Drucker** benötigt, ist dies bei manchen Kontomodellen nur einmal pro Monat kostenlos möglich. Jeder weitere Auszug schlägt nun mit **50 Cent** zu Buche – im Vorjahr mussten dafür noch 39 Cent aufgewendet werden; ein kräftiger Anstieg um 28,21 %. Immerhin verbannte sie – wie auch ihre Online-Marke **easybank** – die Gebühr für die Abwicklung im Verlassenschaftsverfahren zB eines Kontos oder Sparbuchs aus ihrem Preisaushang. Die **easybank** selbst erhöhte nur zwei ihrer Entgelte – dies aber durchaus kräftig (26,21 % bzw. 30 % was einen Medianwert von 28,10 % ergibt).

Auch die **Erste Bank** erhöhte bei **neun** ihrer Positionen die Entgelte. Im Vergleich zur obgenannten BAWAG fielen diese aber mit durchschnittlich (Median) **2,98 %** vergleichsweise moderat aus. Ein „Ausreißer“ fällt aber dennoch auf. Die Kontoführungsgebühr bei Immobilien- und Konsumkrediten wurde um sagenhafte 764,20 Prozent erhöht und beträgt statt günstigen 4,05 Euro nun 35,- Euro pro Quartal. Dies dürfte aber einer generellen geschäftspolitischen Entscheidung geschuldet sein, die die Bank aufgrund einer gesetzlichen Änderung zu dieser grundlegenden Änderung veranlasst hat. Bei neu abgeschlossenen Kreditverträgen müssen spätestens für alle Neuabschlüsse seit 01.01.2021 im Falle einer vorzeitigen vollständigen Tilgung auch laufzeitunabhängige Kosten zurückerstattet werden. Darunter fällt beispielsweise die Bearbeitungsgebühr. **Immer öfters wird keine prozentuelle einmalige Bearbeitungsgebühr zu Beginn der Laufzeit mehr verrechnet**, sondern fallen während der Laufzeit einfach höhere Kontoführungsgebühren an. Inwieweit dies günstiger als die vorher verbreitete Variante ist, wird hauptsächlich vom Kreditbetrag abhängen. Unbestritten wird sich diese neue Verrechnungsmodalität bei eher geringen Ausleihungssummen nachteilig auswirken, während sich bei großvolumigen Finanzierungen im Umkehrschluss durchaus ein gewisses Einsparungspotenzial ergeben könnte.

Bei der zur Raiffeisenlandesbank Oberösterreich gehörenden **bankdirekt.at** stellten wir diesmal **acht Erhöhungen** fest. Diese betrafen überwiegend den Zahlungsverkehrsbereich und erfolgten in einem Ausmaß von durchschnittlich (Median) **4,23 %**. Immerhin **senkte** die Bank im Gegenzug auch **zwei ihrer Gebühren**; konkret wurde die Depotgebühr von 0,107 % auf 0,100 % gesenkt (eine Reduktion um 6,54 %).

Die **Volksbank Wien** war diesmal wieder **nicht bereit**, sich dem Spesenvergleich zu stellen, obwohl sie grundsätzlich **gesetzlich dazu verpflichtet** wäre.

Dies trifft leider auch auf die **WSK-Bank** zu, die sich dem AK-Bankenmonitoring erstmals seit Beginn nicht stellen wollte.

#### **Fazit:**

Im Vergleich zu unserer letzten Erhebung **haben die Banken diesmal spürbar öfters an der Gebührenschaube gedreht als im letzten Vergleichszeitraum**. Im letzten Jahr haben sechs Banken ihre Preise erhöht – im Vergleich zu heuer waren es mit sieben nicht wesentlich mehr. **Was die Anzahl der erhöhten Positionen betrifft, fanden diese aber diesmal wesentlich**

**häufiger statt.** Während im **letzten Jahr 44** der erhobenen **Positionen Preissteigerungen** erfuhren, so waren es diesmal insgesamt **78 Preise**, die angehoben wurden.

Wie ein roter Faden zieht sich immer noch der Umstand, dass wieder hauptsächlich jene Dienstleistungen am stärksten von Spesenerhöhungen betroffen sind, die bereits in der Vergangenheit zu den teuersten und zu den regelmäßig erhöhten Positionen gezählt werden konnten.

Es finden gerade in jenen Bereichen die **kräftigsten Preiserhöhungen** statt, die vornehmlich „traditionelle“ **Bankkunden** treffen. Diese Kundengruppe tätigt ihre Bankgeschäfte lieber am Schalter, als 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. 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 3 Veränderungen (Erhöhungen bzw Senkungen)

**Tabelle 1 – Top 3 Erhöhungen**

	<b>Bank</b>	<b>Spesensatz</b>	<b>alter Preis in Euro</b>	<b>neuer Preis in Euro</b>	<b>Erhöhung in %</b>
1.	Erste Bank	Kontoführungsgebühr Konsum- bzw. Wohnkredit	4,05	35,00	<b>764,20 %</b>
2.	UniCredit Bank Austria	Bareinzahlung auf fremdes (Bank Austria-)Konto	7,50	10,00	<b>33,33 %</b>
3.	BAWAG P.S.K. / easybank	Kosten für Grundbuchgesuch	130,00	169,00	<b>30,00 %</b>

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2022, absteigend nach prozentueller Erhöhung

**Tabelle 2 – Top 3 Senkungen**

	<b>Bank</b>	<b>Spesensatz</b>	<b>alter Preis in Euro</b>	<b>neuer Preis in Euro</b>	<b>Senkung in %</b>
1.	easybank	Abrechnungsentgelt Todesfall / Konto	150,00	0,00	<b>Wegfall</b>
2.	Bank Austria	Evidenzgebühr Verlassenschaften	104,00	0,00	<b>Wegfall</b>
3.	Erste Bank	Notarsanfragen, Beschluss- durchführungen	2 ‰ v. Kapitalstand per Todestag mind. 25,- max. 200,-	0,00	<b>Wegfall</b>

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2022, absteigend nach prozentueller Senkung bzw. bei Wegfall Höhe des alten Preises



## 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 Preisanpassung 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 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 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 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 KundInnen 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 Kunden 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 Konsumenten 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

#### **Konsumenten 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 Bankkunden ist es ein teures Geschäft. Die AK verlangt von den Banken, dass sie – in Zeiten hoher Inflation und beträchtlichen Preissteigerungen bei Lebensmitteln und Energie - ihren Kund:innen zur Seite stehen. Sie sollten jenen Kundinnen und Kunden 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	10,000%	0,001%
Minimum	5,900%	0,000%
Maximum	13,500%	0,125%

Bankenrechner, Gehaltskonten in Wien, Normalnutzer, Abfrage am 12.04.2022

Das bedeutet, dass eine Kontoüberziehung im „Schnitt“ (Median) 10 % 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 5,77 % verzinst (Stand: März 2022).

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

#### **Kunden 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 PSK. Aktuelles Ärgernis: Die Bank kündigt bestehende Giro- und auch Sparkonten mit einer Kündigungsfrist einfach auf. Das ist nicht 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 Schlangen 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, indem 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 Bankkunden, die den Schalter bevorzugen, und die finanzschwachen Bankkundinnen. Ein Faktum ist auch, dass KonsumentInnen 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 Gebührenschaube „nach oben“.

## **Keine „Rückbuchungsgebühren“ bei fehlerhaften Überweisungen**

Bei Rückbuchungen von Überweisungen verrechnen Banken immer wieder hohe Spesen, wie einige Fälle aus der AK Konsumentenberatung zeigen. Und das, 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 der Konsument/die Konsumentin zum „gläsernen Menschen“ und in seiner/Ihrer Entscheidungsfreiheit komplett eingeschränkt. 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**

Der Wildwuchs speziell bei Spesen für manipulative Aufwände am Bankschalter muss ein Ende haben. Die schrankenlose Gebührenerhöhung findet aufgrund der derzeit herrschenden gesetzlichen Bestimmungen völlig legal statt. 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](mailto: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](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M  
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik  
Autorin: Martin Korntheuer, Christian Prantner, Bendeikta Rupprecht  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2022: AK Wien




**Stand Mai 2022  
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](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien)



 [arbeiterkammer.at/rechner](https://arbeiterkammer.at/rechner)  
 [youtube.com/AKoesterreich](https://youtube.com/AKoesterreich)  
 [twitter.com/arbeiterkammer](https://twitter.com/arbeiterkammer)

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



**WIEN.ARBEITERKAMMER.AT**