

Arbeiterkammer Wien
Abteilung Konsumentenpolitik
Prinz-Eugen-Straße 20-22
A-1041 Wien
Tel: ++43-1-501 65/2144 DW
Fax: ++43-1-501 65/2693 DW
Internet: www.ak-konsumentenschutz.at
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at



02/2015
Jänner 2015

VERSTÄNDLICHKEIT VON BEGRIFFEN RUND UM DAS GIROKONTO

Welche Begriffe rund um das Konto verwenden die Banken in ihren Preisblättern? Wie verständlich sind sie?

Autoren: Christian Prantner, Michaela Kollmann, Benedikta Rupprecht

Die wichtigsten Ergebnisse

- Die in Österreich umzusetzende **EU-Bankkonten-Richtlinie** hat unter anderem das Ziel, die Preise bzw. Entgelte rund um das Girokonto transparenter als bisher zu machen. Es soll KonsumentInnen vor allem der Preisvergleich erleichtert werden, um das für das eigene Nutzungsverhalten günstigste Konto zu finden.
- Diese Richtlinie sieht auch vor, dass in jedem Mitgliedsstaat eine **Liste mit standardisierten Kontobegriffen** und allgemein verständlichen Begriffsdefinitionen für die wichtigsten **10 bis 20 Kontotransaktionsarten** erstellt wird. Diese Liste der standardisierten Begriffe soll bei der neuen vorvertraglichen Entgeltinformation und der neuen Entgeltaufstellung (= ein erweiterter Kontoauszug mit ausführlichen Informationen) für Bankkunden verwendet werden. Auch die Kontoüberziehungszinsen und mögliche Zusatzkosten bei Überziehung sind in diese Begriffsdefinitionen aufzunehmen.
- Neu wird in Zukunft auch ein **Glossar** sein, das anhand der definierten verständlichen Begriffe samt einer Erklärung zu jedem Kontobegriff erstellt werden muss. Das Glossar und die vorvertragliche Entgeltinformation müssen KonsumentInnen kostenlos ausgehändigt werden und auf Bankenhomepages leicht zugänglich verfügbar sein.

- Um Kontokosten in der Praxis wirklich vergleichen zu können, benötigen KonsumentInnen aufgrund der unterschiedlichen und häufig geänderten Kontomodelle einen **Kostenindikator**, der die jährlichen Gesamtkosten für ein Girokonto anhand eines zugrunde gelegten durchschnittlichen Kontoverhaltens mit einem einzigen Eurobetrag angibt. Diese Art der Preisinformation findet seit Jahren erfolgreich Anwendung im AK-Bankenrechner, der in einer gereihten Tabelle die jährlichen Kontokosten jedes Kontomodells auflistet. Sinnvoll wäre es, wenn die neuen vorvertraglichen Kontopreisinformationen auch eine solche Kostenkennzahl verpflichtend enthalten müssten. Die Richtlinie erlaubt den Mitgliedstaaten ausdrücklich einen solchen Schlüsselindikator bzw. umfassenden Kostenindikator vorzuschreiben.
- **Eine AK-Analyse über die verwendeten Begriffe im Zahlungsverkehr (Konto) von 9 Banken** in Wien zeigt, dass viele der in den Preisblättern der Banken verwendeten Begriffe für Kontodienstleistungen sind unklar und teilweise sehr unterschiedlich formuliert sind. Beispiel: Alleine für das Entgelt der laufend verrechneten Kontoführung („Kontoführungsgebühr“) werden Begriffe verwendet wie „Kontoführungsprovision“, „Kontoführungsentgelt“ oder „Kontoführungspauschale“ verwendet; in manchen Preisblättern steht nur „Kontoführung“.
- Aufgrund dieser starken Differenzierung der Dienstleistungen – bedingt durch die unterschiedlichen technischen Möglichkeiten (unterschiedliche Selbstbedienungsgeräte mit oder ohne PIN, Internet und Mobile Banking) - sollte für jede von Banken angebotene Transaktionsart ein eigener standardisierter Begriff verwendet werden.
- Eine standardisierte Bezeichnung der diversen Kontodienstleistungen und -transaktionen ist auch deswegen sinnvoll, weil bei Kontopauschalpreisen in Österreich häufig sogenannte manuelle bzw. beleghafte Buchungen ausgenommen und extra zu bezahlen sind.
- Tatsächlich stellen unverständliche Begriffe, Fachtermini und Kürzel bei der Eröffnung und der Führung von Konten (zum Beispiel beim Blick auf den Kontoauszug) Hürden dar. Die AK fordert bessere **Transparenz bei Girokontoprodukten**: Das bedeutet für die Praxis, dass keine unverständlichen Fachbegriffe, keine unbekanntenen Kürzel am Kontoauszug und in den Preisblättern aufgelistet werden. Wichtig ist auch, dass Bankkunden nicht mit unverständlichen Fantasiebezeichnungen oder Werbebegriffen „überschüttet“ werden, denn diese firmeneigenen und eben nicht standardisierten Bezeichnungen dürften nach dem Wortlaut der Richtlinie auch in Zukunft zusätzlich zu den standardisierten Begriffen angeführt werden. Solche doppelten Begriffe in Konsumenteninformationen wären im Sinn der Verständlichkeit und Transparenz kontraproduktiv.

1. Verwendete Begriffe in Preisblättern

Die AK hat 28 häufig verwendete und übliche Kontobegriffe (Kontotransaktionen bzw. –dienstleistungen) zusammengestellt und analysiert, welche konkreten Begriffe von 9 Banken in Wien für häufig genutzte Kontodienstleistungen verwendet werden:

Kontoführungsentgelt pro Quartal
Entgelt für Buchungszeile (Transaktion)
Entgelt für Gutschrift (automatisiert, beleglos)
Entgelt für eine Überweisung (automatisiert, beleglos)
Entgelt für Überweisung (manuell, beleghaft)
Entgelt für Eilüberweisung
Kostenlose Buchungszeilen („Freibuchungen“)
Entgelt für Bareinzahlung (am Schalter)
Entgelt für Bareinzahlung (auf institutsfremdes Konto)
Entgelt für Bareinzahlung (zugunsten karitativer Zwecke)
Entgelt für Bareinzahlung (Schalter, zugunsten institutsfremden Kontos)
Entgelt für Barauszahlung (am Schalter, Bankomat)
Entgelt für Dauerauftrag (Eröffnung, Änderung, Schließung)
Entgelt für Dauerauftrag (Eröffnung, Änderung, Schließung) über **Online Banking**
Entgelt für die Nichtdurchführung eines Dauerauftrages
Entgelt für Lastschriften¹ (Eröffnung, Änderung, Schließung)
Entgelt für Lastschriftdurchführung (ohne Beleg)
Entgelt für Bankomatbehebung und Bankomatkassazahlung
Entgelt für die Nichtdurchführung einer Lastschrift
Entgelt für Löschung/Schließung/Sperre einer Lastschrift
Informationen über Bankomatkarte
Informationen über Kontoauszug
Informationen über Kontoüberziehungsrahmen
Sollzinsen
Habenzinsen
Zinssatz für Überziehungen außerhalb des Rahmens
Informationen über Mahnung, Fälligstellung, sonstige Betreuungsschritte

¹ Für die Lastschrift gibt es eine gesetzliche Definition im Zahlungsdienstegesetz: „(..) ein vom Zahlungsempfänger ausgelöster Zahlungsdienst zur Belastung des Zahlungskontos des Zahlers aufgrund einer Zustimmung des Zahlers zu einem Zahlungsvorgang, die der Zahler gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Zahlungsdienstleister oder seinem eigenen Zahlungsdienstleister erteilt;“

Überblick **Universalbanken**: Verwendete Begriffe beim Girokonto (Zahlungsverkehr)

Transaktion Zahlungsverkehr / Benennung durch Bank	Bank Austria	BAWAG PSK	Erste Bank	HYPO NÖ	RLB NÖ	VB Wien Baden
Kontoführungsentgelt (pro Quartal)	Kontoführungsentgelt	Kontoführung	Kontoführungsprovision	Kontoführung	Kontoführung	Kontoführung
Entgelt für Buchungszeile (Transaktion)	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	Postenentgelte: automatisierte Buchung, manuelle Buchung und Nachbearbeitung von Buchungen, Manuelle Nachbearbeitung von Buchungen	Buchungskostenbeitrag pro Buchung; elektronische und automatisierte Buchungen	Buchungsposten - Preis je Zeile; Manueller Zahlungsauftrag; Zahlungsaufträge, welche via Kundenauftrag vom Betreuer manuell erfasst werden.	Manuelle Buchungen: Bareinzahlung, Barauszahlung, beleghafte Überweisung, Scheckeinreichung, Valutenan- und -verkauf unbar, Münzan- und -verkauf unbar	Buchungszeile
Entgelt für Gutschrift automatisiert (beleglos)	Gutschrift (keine Unterscheidung im Preisblatt)	<i>(Anmerkung: siehe oben)</i>				<i>(Anmerkung: keine Unterscheidung angeführt)</i>
Gutschrift manuell (beleghaft)			beleghafte Gutschrift			
Überweisung (automatisiert, beleglos)	SEPA Überweisungsauftrag Online/am Konto-Manager (SB Kontoauszugsdrucker)		SB-Überweisungen beleglos oder beleghaft (mit PIN-Eingabe), manuelle bzw. beleghafte Buchungen am Schalter; beleghafte Überweisungen über SB-Überweisungsbox (ohne PIN-Eingabe)	SB Überweisung	elektronische Buchungen	
Überweisung (manuell, beleghaft)	SEPA Überweisungsauftrag am Schalter/mittels Smart Banking			beleghafte Überweisung	beleghafte Überweisung	
Entgelt für Eilüberweisung	Terminaufträge, Eilüberweisungen		Eilüberweisung	Eilüberweisung; Eilüberweisung via Electronic Banking	Eil-Überweisung elektronisch, manuell	Spesen für Eilüberweisungen Beleghaft (In- u Ausland), Mittels Auftrag über Electronic Banking
Kostenlose Freibuchungen (Freibeträge)		30 automatisierte Buchungen, ab der 31. automatisierten Buchung			4 Buchungen pro Monat kostenlos	
Entgelt für Bareinzahlung	Bareinzahlung an der Kasse/am Bargeld-Manager	Einzahlungen am Schalter/am SB Gerät auf das eigene Konto	Eigenerlag in Selbstbedienung, Eigenerlag an der Kassa	Bareinzahlung zugunsten eigenes NÖ HYPO-Konto; zugunsten fremdes HYPO-Konto	Bareinzahlung auf das eigene Konto institutsintern (Eigenerlag)	Bareinzahlung an der Kassa, Bareinzahlung am Geldeinzahlungsautomat
Bareinzahlung (auf institutsfremdes Konto)	Bareinzahlung an der Kassa (Zahlschein) zugunsten eigenes Bank Austria Konto, fremder Bank Austria Konten, fremder Kreditinstitute, karitative Zwecke; Zahlungsanweisungen in Euro an der Kassa; Durchführung einer Binnenzahlung;	Einzahlungen am SB Gerät auf Fremdkonto eigenes und fremdes Institut	Bareinzahlung auf Girokonten der Sparkassengruppe; Bareinzahlung mit Zahlschein an der Kassa Empfängerkonto Erste Bank/Sparkassen; Bareinzahlung mit zahlschein an der Kassa Empfängerkonto Fremdinstitut; Bareinzahlung mit Zahlschein in Selbstbedienung mit einer Karte der Erste Bank oder Sparkassen	Bareinzahlung zugunsten fremder Kreditinstitute	Bareinzahlung auf ein Konto bei einer Fremdbank	Einzahlung mit Zahl- bzw. Erlagschein auf Konten anderer Volksbanken; Einzahlung auf eine Konto eines anderen Kreditinstitutes
Bareinzahlung (zugunsten karitativer Zwecke)		Einzahlungen am SB-Gerät auf Empfänger karitative Organisation eigenes	nicht erwähnt	Bareinzahlung für karitative Zwecke	Bareinzahlung für karitative Zwecke	Zahlungen für karitative Zwecke

Entgelt für Barauszahlung, (Schalter/Kassa, Bankomat)		Institut Auszahlung in einer BAWAG PSK Filiale zuzüglich Entgelt für manuelle Buchung/automatisierte Buchung	Bargeldbehebung in Selbstbedienung, Auszahlung an der Kassa	Barauszahlung an der Kassa, am Geldausgabeautomaten ...	Barbehebung vom eigenen Konto institutsintern; "Raiffeisen-Regelung" ist auch beschrieben	Barauszahlung an der Kassa, Barauszahlung am Geldauszahlungsautomat; Barbehebungen (Giro und Spar) von Konten anderer Volksbanken	
Entgelt für Dauerauftrag (Eröffnung, Änderung, Schließung)	Dauerauftragsänderung/-löschung über OnlineBanking, am Schalter und mittels SmartBanking, Dauerauftrag Vormerkung	Automatische Aufträge (Dauer-/Lastschriftaufträge); Nichtdurchführung von Aufträgen (Dauer-/Lastschriftauftrag, Überweisung)	Eröffnung, Änderung, Schließung von Daueraufträgen	Dauerauftrag Eröffnung durch die Bank, Änderung, Storno, vorz. Löschung durch Bank	Dauerauftrag Neuanlage, Änderung, vorzeitige Löschung	Dauerauftrag Eröffnung, Änderung, Löschung, Hemmung; Durchführung auf ein Volksbank Wien Konto; Durchführung auf ein anderes Konto	
Entgelt für Dauerauftrag (Eröffnung, Änderung, Schließung) über Online Banking				Dauerauftrag Eröffnung via E-Banking, Änderung, Storno, vorz. Löschung via E-Banking	Dauerauftrag Neuanlage, Änderung, vorzeitige Löschung mittels ELBA-internet		
Entgelt für die Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrages	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>			Nichtdurchführung mangels Deckung bzw. bei Verfügungsbeschränkung	Nichtdurchführung/Sperre mangels Deckung	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	Nichtdurchführung
Entgelt für Lastschriften (Eröffnung, Änderung, Schließung)				Eröffnung, Änderung, Schließung von Einzugsaufträgen	Einziehungsauftrag Eröffnung, Änderung, Storno, vorzeitige Löschung	Abbuchungs-/Einziehungsauftrag Neuanlage, Änderung, Löschung	Abbuchungsauftrag Erteilung, Änderung, Löschung; Lastschrift kommt auch vor
Entgelt für Durchführung Lastschrift (ohne Beleg)							
Entgelt für die Spesen für die Nichtdurchführung (Lastschrift)				Nichtdurchführung mangels Deckung bzw. bei Verfügungsbeschränkung	Rückleitungsgebühren für Lastschriften/Einzugsermächtigungen	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	Spesen für Rückleitung einer Lastschrift
Entgelt für vorzeitige Löschung/Schließung/Sperre			Einzugssperre				
(Informationen über) Bankomatkarte	BankCard mit Maestro-Limit bzw MegaCard mit Maestro-Limit, BankCard ohne Maestro-Limit,	Maestro Bankomatkarte	BankCard	Maestrokarte, Aktiv PLUS-Karte	Maestro Raiffeisenkarte, Goldene Maestro RaiffeisenkartePlus, Raiffeisenkarte ohne PIN	Maestro-Karte (Bankomatkarte)	
(Informationen über) Kontoauszug	Elektronischer Kontoauszug, Kontoauszug am Konto-Manager, SB-Kontoauszug, Terminauszug, Kontoauszug bei Anfall einer Buchung, Zusendung Kontoauszug bzw. separater SB-Imagebelege	Kontoauszug über Kontoauszugsdrucker oder papierhafter Auszug einmal pro Monat, elektronischer PDF-Auszug per Internet	Kontoauszug in Selbstbedienung bzw. über netbanking, Kontoauszug über Filiale, Zusendung Kontoauszug, signierter PDF-Auszug über netbanking, Duplikatsauszug, -beleg, Kontoabschrift pro Seite	Kontoauszüge am Kontoauszugsdrucker; Zusendung und Aufbewahrung am Schalter, autom. Zusendung von nicht innerhalb 3 Monaten abgeholten Kontoauszügen via KAD	Kontoauszüge mittels ELBA-internet (monatlich) oder am Kontoauszugsdrucker; mittels Kontoauszugsdrucker (KAD), bei Nichtabholung (KAD) und Zusendung, Tagesauszug, Periodenauszug, Abschlussauszug, Kontoauszug schalterlagernd bzw. Briefschließfach	Kontoauszug über Kontoauszugsdrucker ist Standard	
(Informationen über) Konto-, Überziehungsrahmen	Überschreitung	ingeräumter Kontorahmen	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	Überschreitung ohne/mit Rahmenvereinbarung	Kontoüberschreitung	
Sollzinsen	Sollzinssatz für allfällig zugelassene Überschreitungen	Kontoüberziehung Zinssatz pa; Sollzinssatz	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	Giroverzinsung Soll	Sollzinssatz für Kontoüberschreitungen	
Habenzinsen	Habenzinssatz für Kontoeinlagen	Giroeinlagen Zinssatz pa; Habenzinssatz	Habenzinssatz	Habenverzinsung (täglich fällig) in % pa vor KEST indikatorgebunden gem Anpassungsklausel (S04)	Giroverzinsung Haben	Habenzinssatz	
Sollzinssatz für	Verzugszinssatz (Zinssatz)	ingeräumter Kontorahmen	<i>(Anmerkung: Keine</i>	nicht erwähnt	Überschreitungszinssatz	Zusätzlicher Sollzinssatz im	

Überziehungen außerhalb des Rahmens	für fällig gestellte Konten) bzw. Überziehungsprovision (Zinssatz für nicht zugelassene Überschreitungen)	zusätzliche Zinsen ..., Einkaufsreserve	<i>Angaben auffindbar)</i>			Falle des Zahlungsverzuges
(Information über) Mahnung, Fälligestellung, sonstige Betreuungsschritte	Zahlungserinnerung, 1. Mahnung, Androhung der Fälligestellung	Mahnung	Zahlungserinnerung, 1. und 2. Mahnung, Mahnung fällige Forderung, Fälligestellung manuell	1., 2., 3. Mahnung	Mahnspesen; Bankomatmahnung; Fälligestellung, pauschalierter Schadenersatz	Zahlungserinnerung, 1. Mahnung, 2. Mahnung, Klagseinbringung, Exekutionsführung, Manuelle Bearbeitung von nicht durchgeführten Aufträgen
Sonstige verwendete Fachbegriffe	Konto-Manager, Smart Banking, Bargeld-Manager, BankCard mit/ohne Maestro Limit, separate SB-Imagebelege, Durchführung einer Binnenzahlung	eBanking per Internet, WAP, SMS und Telefon			cardTAN/-Generator, SMS Service, Raiffeisen Kundenservice Plus; Betragsrückrufe bei SEPA- und Inlandszahlungen	

Zusatzangaben zur Tabelle: Preisblätter der Banken vom November 2014. Angaben in der Tabelle sind den Preisblättern wörtlich entnommen.

Überblick **Direktbanken**: Verwendete Begriffe beim Girokonto (Zahlungsverkehr)

Transaktion Zahlungsverkehr / Benennung durch Bank	Bank direkt	easybank	Generali Bank
Kontoführungsentgelt (pro Quartal)	Kontoführungsentgelt	Kontoführung	Kontoführung
Entgelt für Buchungszeile (Transaktion)		Buchungsposten	Buchungszeilen; manuelle Buchung
Entgelt für Gutschrift automatisiert (beleglos)	elektronische Überweisung Eingang und Ausgang, Inlandsüberweisung per Fax/Post, über das Telefon Service Center und Kontoserviceterminal	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	
Gutschrift manuell (beleghaft)			
Überweisung (automatisiert, beleglos)			beleghafte Überweisung
Überweisung (manuell, beleghaft)			Eilüberweisung
Entgelt für Eilüberweisung	Eilüberweisung		Eilüberweisung
Kostenlose Freibuchungen (Freibeträge)			Buchungszeilen 30 p Quartal frei, jede weitere 0,10
Entgelt für Bareinzahlung		Eigenerlag in BAWAG PSK Geschäftsstellen und Postämtern	Bareinzahlung Eigenerlag
Bareinzahlung (auf institutsfremdes Konto)		nicht möglich	Bareinzahlung Fremdkonto (Zahlschein)
Bareinzahlung (zugunsten karitativer Zwecke)			
Entgelt für Barauszahlung, (Schalter/Kassa, Bankomat)		Barauszahlung über Bankomat, Barauszahlung in BAWAG PSK Geschäftsstellen	Barauszahlung
Entgelt für Dauerauftrag (Eröffnung, Änderung, Schließung)	Anlage/Änderung/Löschung Dauerauftrag - elektronisch über das Onlinebanking, per Fax/Post, Durchführung	Dauerauftrag Anlage, Durchführung, Änderung und Schließung	Eröffnung/Änderung/Schließung mittels schriftlichem Auftrag
Entgelt für Dauerauftrag (Eröffnung, Änderung, Schließung) über Online Banking			Eröffnung/Änderung/Schließung über InternetBanking/TelefonBanking,
Entgelt für die Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrages	Nichtdurchführung elektronische Mitteilung, briefliche Mitteilung	Nichtdurchführung mangels Deckung: Dauerauftrag/Lastschriftauftrag	Nichtdurchführungsspesen für Daueraufträge mangels Deckung
Entgelt für Lastschriften (Eröffnung, Änderung, Schließung)	Abbuchungsauftrag, sonst siehe bei Dauerauftrag	Änderung der Kontoverbindung und Schließung von bestehenden Lastschriftaufträgen	nicht erwähnt
Entgelt für Durchführung Lastschrift (ohne Beleg)			
Entgelt für die Spesen für die Nichtdurchführung (Lastschrift)	Rücklastschrift von Abbuchungsaufträgen: wir erhalten zurückgerechnet, wir rechnen zurück ...	Nichtdurchführung mangels Deckung: Dauerauftrag/Lastschriftauftrag	Rücklastschriftspesen für Einziehungsaufträge
Entgelt für vorzeitige Löschung/Schließung/Sperre (Informationen über) Bankomatkarte	Maestro Bankomatkarte	easy Karte (mit Maestro- und Quick-Service) auf Wunsch auch mit der Funktion kontaktlos Zahlen	Maestrokarte
(Informationen über) Kontoauszug	Kontoauszug im Internet und Saldoanerkennnis am Jahresende über Post; Datenträger-Belege bei beleghaften Überweisungen, Elektronischer Beleg (Abruf als "Bild" im Online-Banking), Physischer Beleg	Kontoauszug monatlich elektronisch (PDF) im easy internetbanking	Umsatzliste im Internet, Quartalsweiser Kontoauszug im Internetbanking, Quartalsweiser Kontoauszug per Post
(Informationen über) Konto-, Überziehungsrahmen	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	<i>(Anmerkung: Keine Angaben auffindbar)</i>	Überschreitungsmöglichkeit
Sollzinsen	Sollzinsenverrechnung pa	Zinsen bei Überziehung	Sollzinsen
Habenzinsen	Guthabenverzinsung Verbraucher pa	Zinsen bei Guthaben	Habenzinssatz
Sollzinssatz für Überziehungen außerhalb des Rahmens	Überziehungszinsen pa	nicht erwähnt	Überschreitungszinsen/Überziehungszinsen
(Information über) Mahnung, Fälligstellung, sonstige Betreuungsschritte		Zahlungserinnerung, 1. Mahnung, jede weitere Mahnung	Zahlungserinnerung, 2. Mahnung, Fälligstellung, Abtretung an den Rechtsanwalt, Schriftliche Zahlungsvereinbarung/Stundung
Sonstige verwendete Fachbegriffe	Saldoanerkennnis am Jahresende; PayPass-Funktion; Kontoserviceterminal		

Zusatzangaben zur Tabelle: Preisblätter der Banken vom November 2014. Angaben in der Tabelle sind den Preisblättern wörtlich entnommen.

2. Bewertung der im Zahlungsverkehr verwendeten Fachbegriffe

Die AK hat 28 Kontobegriffe (Kontotransaktionen und –dienstleistungen) untersucht und die Namengebung von 9 Banken in Wien gegenübergestellt.

Es fiel insbesondere auf:

- Für das Entgelt für die **Kontoführung** („Kontoführungsgebühr“) wurden die Begriffe „Kontoführungsentgelt“, „Kontoführungsprovision“ oder nur „Kontoführung“ verwendet. Üblich ist zwar der Begriff „Kontoführungsgebühr“, aber strenggenommen ist das Wort „Gebühr“ nicht zutreffend, weil es sich eigentlich auf staatliche oder behördliche Gebühren bezieht.
- Für eine **Gutschrift** (automatisiert, beleglos) werden die Begriffe „Gutschrift“, „Postenentgelt“, „Buchungskostenbeitrag“, „Buchungsposten – Preis“, „Buchungszeile“ verwendet. Sinnvoll wäre eine einheitliche Benennung, zB Buchungsentgelt für Gutschrift (oder alternativ: Buchungsgebühr für Gutschrift).
- Für die **Überweisung** werden folgende Begriffe verwendet: „SEPA-Überweisungsauftrag“, „SB Überweisungen beleglos oder beleghaft“, „elektronische Buchung“, „beleghafte Überweisung“, „manuelle bzw. beleghafte Überweisungen“. Auch Begriffe wie „separate SB-Imagebelege“ oder Überweisungen mittels „Smart Banking“ sind in Preisblättern zu finden.
- Bei 2 Banken gibt es **Freibuchungen**, wobei es bei diesen Modellen ein Freibuchungskontingent gibt, bei dem über das Kontingent hinausgehende Buchungen kostenpflichtig sind.
- Die **Bareinzahlung (am Schalter)** kann auf verschiedene Weisen vorgenommen werden: „am Bargeld-Manager“, „am SB-Gerät“, als „Eigenerlag in Selbstbedienung“, „Bareinzahlung am Geldeinzahlungsautomat“
- Alleine für die Möglichkeit, Transaktionen über das **Internet** („Internet Banking“) durchzuführen, gibt es ein buntes Spektrum an Beschreibungen: „OnlineBanking“, „E Banking“, „ELBA Internet“, „netbanking“, „Überweisungsauftrag Online“, „elektronische Buchung“
- Die Eröffnung (und die Änderung und Schließung) eines **Dauerauftrages** kann in der Filiale oder mittels Online Banking vorgenommen werden. Rund um diese Kontodienstleistung existieren verschiedene Begriffe, wie zum Beispiel die „Vormerkung“ eines Dauerauftrages, die Änderung mittels „SmartBanking“, „Storno“ und „Löschung“, „Neuanlage“, „Hemmung“ etc.
- Bei der Eröffnung/Änderung/Schließung von **Lastschriften** gibt es bei etlichen Banken keine wirkliche Unterscheidung zu Daueraufträgen; bei Lastschriften ist auch von „Rückleitungsgebühren“, „Lastschriftenretoure“ oder „Spesen für die Rückleitung“ bei „Verfügungsbeschränkung – gemeint ist offenbar ein nicht ausreichend gedecktes Konto – die Rede.

- Bezeichnungen für die **Bankomatkarte** sind zahlreich, vor allem weil sich im Zusammenhang mit der Bankomatkarte einige bank- bzw. produktspezifische Namen wiederfinden: „BankCard“, „Maestro Bankomatkarte“, „Aktiv PLUS Karte“, „RaiffeisenkartePlus“ etc.
- Bankkunden finden eine breite Palette an Möglichkeiten vor, sich einen **Kontoauszug** zu besorgen: „Kontoauszug am Konto-Manager“, „papierhafter Auszug einmal pro Monat“, „elektronischer PDF-Auszug per Internet“, „Zusendung von nicht abgeholten Kontoauszügen via KAD“, als „Tagesauszug“, „Periodenauszug“ etc.
- **Sollzinsen:** In manchen Preisblättern sind Sollzinsen gar nicht erwähnt. Dort, wo die Zinsen Erwähnung finden, gibt es folgende Bezeichnungen: „Sollzinssatz für allfällig zugelassene Überschreitungen“, „Kontoüberziehung Zinssatz“, „Giroverzinsung Soll“, Sollzinssatz für Kontoüberschreitungen“, „Zinsen bei Überziehung“, „Sollzinsenverrechnung“.
- **Habenzinsen:** „Habenzinssatz“ sowie „Habenverzinsung“, „Giroverzinsung Haben“, „Guthabensverzinsung pa“ sind verwendete Begriffe in den Preisblättern.
- **Kontoüberziehung:** Für die Möglichkeit, ein Konto zu überziehen, finden sich folgende Bezeichnungen: „Überschreitung“, „eingeräumter Kontorahmen“, „Überschreitung mit/ohne Rahmenvereinbarung“, „Kontoüberschreitung“, „Überschreitungsmöglichkeiten“. Auffallend ist auch, dass vier von neun Banken keine Informationen zur Kontoüberziehung auflisten.
- In den Preisblättern finden sich viele **Kürzel** wie SEPA, SB, KAD, cardTAN, GAA, pa usw., die nicht erklärt werden.
- Als **Zusätze** zu den Transaktionen finden sich häufig folgende, nicht immer selbsterklärende Begriffe:
 - **Beleghaft versus beleglos:** Die Abgrenzung ist nicht immer einfach. Zum Beispiel: Gilt beispielsweise eine Online-Überweisung als beleglos, auch wenn die online-durchgeführte Transaktion über einen Beleg dokumentiert wird, der mit dem Kontoauszug ausgedruckt wird?
 - **Manuell versus elektronisch:** Abgrenzungsfragen sind schwierig, wenn es um die vielen vielfältigen Geräte geht, die in den Selbstbedienungszonen stehen. Ist zB eine Transaktion elektronisch oder beleghaft, wenn ein Zahlschein am Selbstbedienungsgerät eingelesen wird (und nicht mehr physisch weitergeleitet bzw. verarbeitet wird)?
 - **Automatisiert versus manuell („händisch“):** Als automatisiert können gelten die eingerichteten Dauer – und Abbuchungsaufträge, aber auch jede Transaktion, die zwar auf der Basis eines Beleg erfolgt, aber mittels Automaten.

- **Elektronisch versus nicht-elektronisch:** Die Frage ist, ob darunter nur die Internet – Transaktionen fallen oder zählen dazu auch telefonische Aufträge oder Transaktionen mittels Automaten im Foyer zur Kategorie „elektronische“ Überweisungen?

- Außerdem gibt es eine Vielzahl an werbetechnisch orientierten Bezeichnungen, wie zum Beispiel. Was ist ein Konto-Manager? Was bedeutet „Smartbanking“? Was ist und kann ein cardTAN?

Fazit: Mit den derzeit existierenden Preisblätter der Banken ist ein Girokonto-Vergleich nicht möglich: Die Begriffe sind zu unterschiedlich ausgestaltet, in den Unterlagen an verschiedenen Stellen angeführt und einige Informationen über Transaktionen bzw Kontoleistungen sind bei einzelnen Banken angeführt, woanders fehlen sie zur Gänze.

3. Forderungen der Arbeiterkammer

Transparenz bei Girokontoprodukten: Statt Fachbegriffe verständliche Positionsbezeichnungen, die sich an der Sprache der Bankkunden orientieren

Die Bankkonten-Richtlinie hat auch das Ziel, mehr Preis- und Produkttransparenz bei Kontoprodukten verpflichtend vorzuschreiben. Das ist dringend notwendig, denn AK-Erhebungen zeigen immer wieder, dass es Lücken bei den Kontoinformationen gibt und dass technische Kontobegriffe verwendet werden, die für Konsumenten nicht immer verständlich sind.

Ein Preisvergleich von Girokonten ist deswegen so schwierig, weil die Produktgestaltung (Konten mit Einzelpreisverrechnung, Pauschalverrechnung bzw. Mischformen) immer mehr differenziert wird, sodass nicht erkennbar ist, welche Zusatzgebühren für bestimmte Transaktion – etwa für manuelle bzw. beleghafte Buchungen oder Barauszahlungen - anfallen können. Die Bezeichnungen der Zahlungsvorgänge und Buchungsarten ist bei den einzelnen Banken außerdem unterschiedlich und erschwert zusätzlich das Verständnis. (Beispiel: „*alle automatisierten Umsätze mit elektronischer Abwicklung sind frei*“).

Die AK fordert, dass die Banken in Zukunft nur mehr die einheitlich festgelegten Fachbegriffe für die Kontodienste verwenden sollen und nicht zusätzlich die firmeneigenen Bezeichnungen auflisten sollen. Das wäre unnötig und verwirrend und führt wieder zu Intransparenz, was mit dem neuen Gesetz ja gerade verhindert werden soll. Wichtig ist auch, dass die Preisblätter und die Kontoinformationen generell besser und verständlicher gestaltet werden und den Verbrauchern auch tatsächlich ausgehändigt werden. Dazu zählt auch die Begriffsfindung für die Zinssätze für Guthaben und Überziehung sowie für Überziehungen, die über den vereinbarten Rahmen hinausgehen.

Das neue Gesetz wird auch verpflichtend bessere Zinsinformationen für Zinssätze und Überziehungskosten vorschreiben und ein neuer ausführlicher Kontoauszug muss dann erstellt werden, der einen besseren Überblick über alle Kontokosten inklusive aller Überziehungskosten und die Höhe der Zinssätze bieten soll. Es ist zweckmäßig, wenn eine an den Bankkunden orientierten Sprache – ohne Kürzel oder unverständliche Fachtermini – verwendet wird.

Klare Preisinformationen im Internet

Die AK fordert, dass der vollständige Preisaushang im Internet abrufbar sein soll, damit der Spesen-Dschungel gelichtet und die beanstandete mangelnde Vergleichbarkeit bei Kontospesen verbessert wird. Der gesamte Preishang, der alle Entgelte für Dienstleistungen aufzulisten hat, soll auf den Homepages der Banken verfügbar sein.

Recht auf ein Girokonto

Der Rechtsanspruch auf ein Girokonto wurde im Vorjahr durch eine EU-Bankkonten-Richtlinie festgelegt und muss nun bis 2016 in Österreich gesetzlich eingeführt werden. Die AK fordert, dass alle Banken ein solches Basiskonto anbieten müssen, auch die günstigen Onlinebanken. Die Betroffenen bzw. KonsumentInnen ohne Girokonto sollten möglichst unbürokratisch und rasch ein Konto eröffnen können. Die kontolosen VerbraucherInnen sollten möglichst wenig Hürden und Ausnahmen vorfinden.

Transparente Zinsanpassungsklauseln

Es ist für Kontoinhaber wichtig, dass auch Zinsgleitklauseln im Verbrauchergirobereich – analog den Anpassungsmodalitäten im Kredit- und Sparbereich - für eine klare Preisanpassung sorgen. Die Arbeiterkammer Wien fordert auch bei Girokonten faire Zinsanpassungsklauseln sowohl für Soll- als auch für Habenzinsen.