

Martin Korntheuer, Christian Prantner, Benedikta Rupprecht

BANKENMONITORING ÜBER SPESEN

- Wie sich die wichtigsten Bankspesen im Vergleich von 2017 bis 2018 entwickelt haben.
- Mit besonderem Fokus auf die Preispolitik der Banken im Kassageschäft - Bareinzahlungsspesen im Zeitreihenvergleich zwischen 2010 und 2018.

April 2019



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Die wichtigsten Ergebnisse

Preisentwicklung von Bankleistungen und „Ausreißer“ bei Preiserhöhungen

- Das laufende Bankenmonitoring von **zwölf Banken in Wien** (Erhebungszeitpunkt Nov 2018 im Vergleich zu November 2017) über die Preise von 53 Dienstleistungen (Zahlungsverkehr, Sparen, Kredit, Wertpapiere) zeigt, dass **sieben der untersuchten Banken Preis- bzw Entgelterhöhungen vorgenommen** haben.
- **Vier** Banken haben keinerlei Preis- bzw Entgelterhöhungen vorgenommen. Drei Banken haben Gebühren gesenkt, wenngleich diese gleichzeitig auch Spesen erhöht haben.
- Eine Bank – die **Volksbank Wien** – hat uns trotz mehrmaligen Ersuchens dieses Jahr keine Preisaushänge übermittelt und auch nicht den Grund genannt, weshalb sie es erstmals vorgezogen hat, nicht teilzunehmen.
- Von jenen Banken, die ihre meisten Entgelte erhöht haben, fielen insbesondere die **Generali Bank** mit 26 sowie die **Bank Austria** mit je 20 Erhöhungen auf. Im Durchschnitt hob die Bank Austria um 2 % (Median) Generali um 3,89 % (Median) an.
- Die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** sowie **bankdirekt.at** erhöhten jeweils zwölf ihrer Entgelte – dies jedoch in einem deutlicheren Ausmaß; nämlich in Höhe von im Schnitt (Median) 7,18 % (Raiffeisen) bzw. 4,41 % (bankdirekt).
- **Keine Änderungen** - weder in die eine noch die andere Richtung - nahmen die **easybank, ING, Santander Consumer** sowie die **WSK Bank** vor.
- Auch in diesem Jahr mussten wir wieder einzelne teils empfindliche Preissprünge verzeichnen. Die kräftigsten „**Ausreißer**“ betreffen diesmal das **Kassageschäft** (Schalter) und den **Zahlungsverkehr**. So erhöhte die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** die Gebühr für eine Bareinzahlung am Schalter auf ein fremdes Raiffeisen-Konto von 3,50 um fast **86 %** auf 6,50 Euro. Bei der **HYPO NOE** müssen KundInnen nun 2,50 Euro für eine Barauszahlung an der Kasse von ihrem eigenen Konto berappen - 2017 waren es noch 1,55 Euro; eine Steigerung um satte **61,29 %**.
- Die **auffälligste Erhöhung** nahm ebenfalls die **HYPO NOE** vor, indem sie die Gebühr für eine belegte Buchung von 93 Cent auf 2,50 Euro hinaufschraubte – eine **Steigerung um 168,82 %**.
- Beispiele weiterer **signifikanter Preissprünge** im Segment des **Kassageschäfts** finden sich auch bei der **BAWAG P.S.K.**, sowie der **Bank Austria**. Beide Banken erhöhten die Gebühren für Bareinzahlungen auf institutseigene und institutsfremde Konten (Zahlscheinzahlungen) um bis zu 18,52 %. So müssen bei Einzahlungen auf ein Konto das nicht bei der BAWAG P.S.K. geführt wird, statt 5,40 nun 6,40 Euro bezahlt werden. Die Bank Austria verlangt bei einer Bareinzahlung auf ein fremdes Konto statt bisher 7,- nun 7,50 Euro (+ 7,14 %).

- Auch wenn sieben Banken Erhöhungen durchführten, so kam es gleichzeitig bei drei von diesen Banken zu Senkungen und ein weiteres der sieben Institute verzichtet zukünftig gänzlich auf eine Gebühr.
- Bei jenen sieben Banken, die Entgelterhöhungen vornahmen, lag die Anzahl der Preissteigerungen zwischen vier (BAWAG P.S.K.) und 26 (Generali Bank).
- Im Durchschnitt (Median) wurden bei jenen Banken, die erhöht haben, rund **zwölf Preispositionen** um 4,41 % angehoben.

Entwicklung der Bareinzahlungsentgelte (Zahlscheinzahlungen) am Schalter im Zeitvergleich

- Bareinzahlungen die nicht aufs eigene Konto (Eigenerlag) erfolgen, sondern beispielsweise mittels Zahlungsanweisung am Bankschalter zur Einzahlung gelangen, waren tendenziell immer schon sehr teuer. Offenbar schreckt das die Banken aber nicht davor ab, diese Gebühren regelmäßig und kräftig weiter zu erhöhen. Anders ausgedrückt, wachsen die Gebühren förmlich in den Himmel. Ein Zeitreihenvergleich von 2010 bis heute bestätigt unseren Eindruck und zeigt extreme Beispiele auf: die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** verlangt konkret mehr als das **Sechsfache** als noch acht Jahre zuvor – prozentuell eine Steigerung um **550 Prozent (!)**.

1. Ergebnisse des Zeitreihenvergleichs von Bankspesen

Die AK hat bei **zwölf Banken in Wien** (Erhebungszeitpunkt November 2018) die Entgelte von 53 Dienstleistungen im Zahlungsverkehr, Spar-, Kredit- und Wertpapierbereich erhoben. In Summe wurden somit bei den zwölf Banken über 500 Preispositionen ausgewertet und mit den Preisen aus der AK-Erhebung im November des Vorjahres verglichen.

Die einzelnen Preispositionen betreffen 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:

- Nur **rund ein Drittel der zwölf Banken** (easybank, ING, Santander Consumer Bank und WSK Bank) hat im Vergleichszeitraum **keine** Preiserhöhungen vorgenommen.
- **Sieben Banken** haben ihre Preise für die unterschiedlichsten Dienstleistungen wie folgt geändert:
 - Bei der **Generali Bank** gab es bei insgesamt 26 Positionen Preissteigerungen in einer Bandbreite von 2,83 % bis 10 % - im Durchschnitt um 3,89 % (Median)
 - 20 ihrer Preise erhöhte die **Bank Austria** im Ausmaß zwischen 1,67 % und 7,69 % - im Durchschnitt (Median) um 2 %. Gesenkt wurden im Gegenzug drei Positionen um bis zu 40,26 %.
 - **bankdirekt.at** und **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** führten bei jeweils zwölf ihrer Entgelte Erhöhungen durch. Raiffeisen im Schnitt um 7,18 % (Median) – bankdirekt.at um 4,41 % (Median)
 - Bei der **Ersten Bank** und **HYPO NOE** wurden jeweils sieben Gebührenerhöhungen vorgenommen. Bei der Ersten jedoch in moderaterem Ausmaß von 2,08 % (Median) - bei der HYPO deutlicher: **um durchschnittlich 25 % (Median)** wurden die betroffenen Positionen erhöht. Bei beiden Instituten wurden jedoch auch Entgelte gesenkt. Bei der Ersten Bank vergünstigten sich fünf Preise um durchschnittlich 14,98 % (Median), während die HYPO Landesbank im Schnitt vier Positionen verbilligte (minus 21,77 % - Median) und eine gänzlich strich.

- Die **BAWAG P.S.K.** erhöhte lediglich viermal, dies dafür relativ kräftig, nämlich um durchschnittlich 10,45 % (Median). Gebührensenkungen nahm die Bank keine vor.
- Die **Volksbank Wien** hat uns dieses Jahr keine Unterlagen übermittelt und auch trotz mehrmaliger Kontaktaufnahme nicht auf unsere Anfragen reagiert.

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

Die meisten ihrer Gebühren erhöhte diesmal die **Generali Bank**, die mit insgesamt 26 Erhöhungen hervorstach. Das Ausmaß der Preissteigerungen befand sich in einer Bandbreite zwischen 2,83 % und 10 %. **Durchschnittlich** wurden die betroffenen Positionen **um 3,89 %** (Median) angehoben. In absoluten Zahlen hielten sich die auffälligsten Erhöhungen mit 10 % allerdings in Grenzen, denn die Anpassung der elektronischen Buchungen und Bankomattransaktionen erfolgte lediglich um einen Cent (von 10 Cent im Jahr 2017 auf nunmehr 11 Cent).

Den „zweiten“ Platz, was die Anzahl der Erhöhung betrifft, nimmt diesmal die **Bank Austria** ein. Sie erhöhte 20 Gebühren **um durchschnittlich 2 % (Median)**. Die Preissteigerungen lagen zwischen 1,67 % und 7,69 %. Die kräftigsten Erhöhungen betrafen das Kassageschäft, konkret waren die gemeinhin als „Zahlscheinzahlungen“ bekannten Bareinzahlungen auf fremde Konten betroffen. Zahlt man einen Betrag auf ein Konto der Bank Austria, das nicht das eigene ist, werden nun dafür stattliche 7,- Euro fällig – eine Steigerung um 7,69 %. Die Bank nimmt was die Höhe dieser Gebühr betrifft übrigens die Spitzenposition unter allen Banken ein. Die Anpassungen der restlichen Preise nach oben entsprachen in etwa der Inflationsrate in Höhe von 2,2 Prozent¹. Erfreulich: drei Positionen die alle den Wertpapier-Bereich betreffen, wurden billiger. So wurden die Mindestspesen für den Handel mit inländischen Aktien oder Anleihen um rund 40 % gesenkt. Auch die prozentuellen Handelsspesen wurden bei inländischen Aktien um 18,18 % von 1,10 % auf 0,90 % (vom Handelsvolumen) reduziert.

Zwölf Gebührenerhöhungen hat diesmal die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** vorgenommen. Zwischen 4,37 und 85,71 Prozent bewegen sich die Preissprünge **im Durchschnitt um 7,18 Prozent (Median)**. Am kräftigsten wurde im Bereich des Kassageschäfts an der Preisschraube gedreht. So fand fast eine Verdoppelung der Gebühr für eine Einzahlung auf ein fremdes Raiffeisenkonto statt – nun müssen statt 3,50 Euro, 6,50 Euro dafür bezahlt werden (ein sattes Plus um 85,71 %). Aber auch die „Zahlscheinzahlung“ auf das Konto einer anderen Bank schlägt nun mit 8,- Euro zu Buche. Dies ist der höchste Wert unter allen erhobenen Banken und geht weiters mit einer Erhöhung um 23,08 % einher; voriges Jahr wurden dafür „nur“ 6,50 Euro verlangt. Im Kreditbereich fiel weiters eine weitere starke Erhöhung auf: um 17,65 % mehr – konkret 100,- Euro – müssen KundInnen dafür aufwenden, wenn sie eine Änderung der Rückzahlungsweise beantragen (neue Zahlungsvereinbarung). Senkungen nahm die Bank keinerlei vor.

¹ Quelle: Statistik Austria VPI Nov. 2018 im Vergleich zum Vorjahr: 2,2 %

Ebenfalls zwölf Mal erhöhte auch die **bankdirekt.at** (eine Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ) einzelne Spesensätze. Diese fanden im Vergleich zu den Vorjahren jedoch spürbar kräftiger aus und lagen **mit durchschnittlich 4,41 Prozent** durchwegs über der Inflationsrate¹. Die Bandbreite lag zwischen 3,92 % und 73,78 %.

Der Spitzenwert betrifft die Abwicklungsgebühr im Zuge eines Verlassenschaftsverfahrens ohne Wertpapierdepot und beträgt nun 86,89 Euro anstatt 50,- Euro im Vorjahr. Die sonstigen Erhöhungen betrafen naturgemäß den Zahlungsverkehr und das Wertpapiergeschäft, da vonseiten bankdirekt.at keine Finanzierungen oder – als reine Direktbank - kein Kassageschäft angeboten werden. Senkungen führte die Bank keine durch.

Bei der **HYPO NOE** wurden zwar nur sieben Preise erhöht. Diese aber durch die Bank in einem sehr hohen Ausmaß von **durchschnittlich 25 Prozent (Median)**. Die geringste Erhöhung betrifft die Jahresgebühr für ein Wertpapier-Verrechnungskonto, das nun mit 25,72 Euro um 3,54 % mehr kostet als mit 24,84 Euro im Jahr davor. Die extremste „Anpassung“ nach oben führte die HYPO bei einer beleghaften Buchung durch. Diese kostet um 168,82 Prozent (!) mehr; waren es 2017 noch 0,93 Euro, so schlugen die Kosten nun mit 2,50 zu Buche. Auch für eine (Kassa)Auszahlung vom eigenen Konto fallen nun statt 1,55 Euro, 2,50 Euro an (eine Steigerung um 61,29 %). Im Kreditgeschäft wurde ebenfalls teils kräftig an der Spesenschraube gedreht. So wurde die Stundungsgebühr um ein Viertel auf 250,- Euro erhöht. Immerhin nahm die Bank auch vier Preissenkungen vor. Indem sie die Gebühren für Ihre Mahnungen auf 30,- Euro vereinheitlicht hat², bedeutet das etwa bei zweiter und dritter Mahnung eine signifikante Ersparnis um 40 bzw. 60 Prozent. Im Gegenzug führt dies bei der ersten Mahnung jedoch zu einer Erhöhung um ein Fünftel (alter Preis: 25,- Euro). Die weiteren Senkungen betrafen die Entgelte für die Änderung und die Schließung eines Dauerauftrags am Schalter. Diese wurden um 3,54 % reduziert. Erfreulich, wenngleich auch branchenüblich: die Gebühr für die Online-Änderung eines Dauerauftrags wurde gänzlich gestrichen.

Auch die **Erste Bank** erhöhte sieben ihrer Positionen. Das Ausmaß der Erhöhungen fand aber lediglich im ungefähren Ausmaß der Inflationsrate¹ statt. Besondere Ausreißer konnten wir demnach keine feststellen. Der **Durchschnitt (Median) der Erhöhungen** belief sich auf **2,08 %** und fand in einer Bandbreite zwischen 1,90 und 2,11 Prozent statt. Im Wertpapierbereich können sich Erste Bank Kunden sogar über teils spürbare Senkungen freuen. So wurden die Kauf-/Verkaufsspesen bei inländischen Aktien sowie Rentenpapieren um 0,10 Prozentpunkte gesenkt, was einen Aktienkauf beispielsweise um 14,29 % verbilligt. Auch die Mindestspesen wurden in diesen beiden Fällen von 36,- auf 29,10 Euro gesenkt (ein Minus von 19,17 %).

Bei der **BAWAG P.S.K.** war die Anzahl der Preissteigerungen mit vier überschaubar. Sie bewegten sich von 2,38 bis 18,52 Prozent – **im Durchschnitt (Median) um 10,45 Prozent**. Die Ausreißer fanden sich diesmal wie bei mancher Konkurrenz im Kassageschäft. Die BAWAG P.S.K. verrechnet – ungeachtet ob auf ein (fremdes) Konto bei der eigenen oder bei einer Fremdbank eingezahlt wird, ein Entgelt in Höhe von 6,40 Euro – im Vorjahr war dieser Betrag noch um 1,- Euro geringer – was daher einer Erhöhung im Ausmaß von 18,52 Prozent entspricht.

² Der OGH hat nach mehreren AK-Klagen gestaffelte Mahnspesen für unzulässig erklärt. Andere Banken haben die notwendige Korrektur der Mahnspesen bereits früher durchgeführt.

Die **Volksbank Wien** war diesmal offenbar nicht bereit, sich dem Spesenvergleich zu stellen. Sie hat auf unsere mehrmaligen Ersuchen, uns die Preisblätter zu übermitteln leider nicht reagiert, obwohl sie grundsätzlich gesetzlich dazu verpflichtet wäre.

Fazit: Im Vergleich zu den beiden Vorerhebungen fielen die Preiserhöhungen in diesem Beobachtungszeitraum wieder recht ähnlich aus. Im letzten Jahr erhöhten ebenfalls sieben Banken ihre Preise. Was die Anzahl der erhöhten Positionen betrifft, konnten wir allerdings durchaus Veränderungen feststellen. Wurden im Vorjahr insgesamt 61 der erhobenen Positionen erhöht, so waren es heuer mit 88 spürbar mehr. Wie ein roter Faden zieht sich jedoch der Umstand, dass wieder hauptsächlich jene Dienstleistungen am stärksten von Spesenerhöhungen betroffen sind, die bereits in der Vergangenheit zu den teuersten und am regelmäßigsten erhöhten Positionen gezählt werden konnten.

Wie auch in den Jahren zuvor, finden gerade in jenen Bereichen die kräftigsten Preiserhöhungen statt, die vornehmlich „traditionelle“ Bankkunden treffen. Diese Kundengruppe wickelt ihre Bankgeschäfte bevorzugt am Schalter ab, als sie einem Automaten anzuvertrauen oder diese aus Vertrauensmangel bzw. fehlenden Computerkenntnissen per Onlinebanking abzuwickeln. Insbesondere wäre in diesem Zusammenhang das Bargeschäft an der Kassa zu nennen. Beispielsweise müssen für die Einzahlung auf ein Konto bei einer anderen Bank am Schalter bis zu 8,- Euro bezahlt werden. Es drängt sich natürlich 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 auch im Kreditbereich kam und kommt es regelmäßig zum Teil zu kräftigen „Preisadjustierungen“ nach oben, sobald KreditnehmerInnen eine vom Vertrag abweichende Rückzahlungsmodalität beantragen möchten (Bsp: Stundung oder Ratenplanänderung).

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

Tabelle 1 – Top 5 Erhöhungen

	Bank	Spesensatz	alter Preis	neuer Preis	Erhöhung in %
1.	HYPO NOE	Beleghafte Überweisung	0,93	2,50	168,8 %
2.	Raiffeisen NÖ-Wien	Bareinzahlung eigene Bank / fremdes Konto	3,50	6,50	85,7 %
3.	bankdirekt.at	Verlassenschafts-abwicklung ohne Wertpapier-Depot	50,00	86,89	73,8 %
4.	HYPO NOE	Barauszahlung Kassa	1,55	2,50	61,3 %
5.	HYPO NOE	Grundbuchsgesuch	95,00	120,00	26,3 %

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: November/Dezember 2018, absteigend nach prozentueller Erhöhung

Tabelle 2 – Top 5 Senkungen

	Bank	Spesensatz	alter Preis	neuer Preis	Senkung in %
1.	HYPO NOE	Änderung Dauerauftrag / Online	0,51	0,00	100 %
2.	HYPO NOE	Dritte Mahnung	75,00	30,00	60 %
3.	Bank Austria	Mindestentgelt inländischer Handel Aktie/Anleihe	38,50	23,00	40,3 %
4.	HYPO NOE	Zweite Mahnung	50,00	30,00	40 %
5.	Erste Bank	Mindestentgelt inländischer Handel Aktie/Anleihe	36,00	29,10	19,2 %

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: November/Dezember 2018, absteigend nach prozentueller Senkung

1.3. Bareinzahlungsgebühren im Zeitreihenvergleich 2010 - 2018

Auffallend stark haben die Banken insbesondere die Gebühren erhöht, welche einen manipulativen Aufwand für die Mitarbeiter der Bankfilialen bedeuten. Außerdem tun sich Banken leichter, vornehmlich jene Entgelte zu erhöhen, die nicht Bestandteil des jeweiligen Kontovertrags³ sind. Darunter fallen klassischerweise Spesen, die auch KundInnen verrechnet werden, die kein Konto in der jeweiligen Bank unterhalten. Als eines der repräsentativsten Beispiele wären hier die sogenannten „Zahlschein-Einzahlungen“ zu nennen.

Möchte oder muss man beispielsweise für die Einzahlung eines Betrags sofort eine Zahlungsbestätigung beim Empfänger vorweisen, wird von den meisten Zahlungsempfängern nur ein sogenannter Kassastempel akzeptiert. In anderen Fällen betrifft es aber auch KundInnen, die kein Konto besitzen und ihre Zahlungen daher ausschließlich bar am Bankschalter erledigen müssen. Für diesen Fall verrechnen mittlerweile alle erhobenen Banken überwiegend saftige Spesen, die sich meist – aber nicht immer – davon unterscheiden, ob auf ein Konto bei der eigenen Bank oder auf ein Konto einer anderen Bank (Fremdbank) eingezahlt wird. In den nachstehenden zwei Tabellen haben wir uns die Entwicklung der beiden Spesensätze im zeitlichen Verlauf zwischen Mai 2010 und November 2018 genauer angesehen.

Die Auswertungen zeichnen dahingehend ein eindeutiges Bild, als klar erkennbar ist, dass der überwiegende Teil der Banken in den letzten acht Jahren die Bareinzahlungs-Spesen kräftig – und weit über die Inflationsrate hinaus – erhöht hat. So hat sich etwa die Gebühr für die Einzahlung (fremdes Konto – eigene Bank, siehe Tabelle 3) bei der Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien im Laufe der Jahre um 550 % verteuert. Betrug sie im Mai 2010 noch 1,- Euro, so wird nun mit 6,50 Euro mehr als das Sechsfache dafür verrechnet. Am meisten mit 7,- Euro verlangt für diese Leistung die Bank Austria. Die WSK Bank begnügt sich hingegen mit lediglich 30 Cent pro Einzahlung, wenngleich sie dafür überhaupt erst seit ein paar Jahren etwas verlangt. Auch wenn 3,50 Euro, wie bei der Ersten Bank anfallen, sicherlich keine Okkasion darstellen, so hat die Bank diese Gebühr zumindest im Vergleichszeitraum nicht erhöht.

³ Hier gelten gesetzliche Bestimmungen, die schrankenlose Preiserhöhungen unterbinden sollen → Pkt. 2.1

Was die Spesen für Einzahlungen zugunsten Fremdbank-Konten (Tabelle 4) betrifft, ist hier die HYPO NOE am auffälligsten vorgegangen. Eine Steigerung von 80 Prozent (von 2,50 auf 4,50 Euro) bedeutet fast eine Verdopplung des Preises. „Spesenkaiser“ ist hier Raiffeisen mit 8,- Euro pro Einzahlung – im Vergleich zum Jahr 2010 ebenfalls fast eine Verdopplung. Die WSK Bank liegt zwar mit 7,- Euro im Spitzenfeld, ließ den Preis aber immerhin seit 2010 unverändert – dafür war sie im Mai 2010 dahingehend das teuerste Institut im Vergleich.

AK-Tipp: „Wie können diese Spesen verhindert werden?“ - Sie könnten diese Gebühren insbesondere mit einer Überweisung von Ihrem Girokonto vermeiden. Voraussetzung ist, dass der Eigenerlag auf das Konto kostenlos bzw. spesengünstig ist. Hinweis: Eventuell verfügt Ihre Bank über einen spesengünstigen Einzahlungsautomaten im Foyer. Wenn Sie den gesamten Betrag über das Konto laufen lassen, dann erfolgt eine unbare Überweisung, die – je nach Kontomodell – eine Buchungszeile am Konto kostet. Je mehr Zahlscheine (Zahlungsanweisungen) vorhanden sind, desto höher ist das Einsparungspotenzial im Vergleich zur Bareinzahlung der Zahlscheine am Schalter.

Tabelle 3 – Spesen für die Bareinzahlung auf ein Konto derselben Bank – Empfänger ungleich Einzahler (kein Eigenerlag) – Filialbanken in Wien (ohne Direktbanken)

Bank	05/2010	05/2012	05/2014	11/2016	11/2018	Änderung 2010 - 2018
Bank Austria	3,70	3,70	4,50	6,00	7,00	89,2 %
BAWAG P.S.K.	3,50 ⁴	3,90	4,20	4,70	6,40	82,9 %
Erste Bank	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	0 %
HYPO NOE	1,25	1,25	1,50	1,55	1,55	24 %
Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien	1,00	1,00	1,50	3,00	6,50	550 %
Volksbank Wien	2,00	2,00	3,00	3,00	k.A.	50 %⁵
WSK Bank	0,00	0,00	0,00	0,30	0,30	Neu eingeführt

Quelle: Preisblätter der Banken / alphabetische Reihung / rot jeweils die stärkste Erhöhung sowie der höchste Preis

Tabelle 4 – Spesen für die Bareinzahlung auf ein Konto bei fremder Bank – Filialbanken in Wien (ohne Direktbanken)

Bank	05/2010	05/2012	05/2014	11/2016	11/2018	Änderung 2010 - 2018
Bank Austria	4,50	4,50	5,00	6,50	7,50	66,7 %
BAWAG P.S.K.	4,50 ⁴	3,90	4,20	4,70	6,40	42,2 %
Erste Bank	3,50	4,70	4,70	4,70	6,00	71,4 %
HYPO NOE	2,50 ⁶	2,50 ⁶	3,00 ⁶	4,50	4,50	80 %
Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien	4,50	4,50	5,50	5,50	8,00	77,8 %
Volksbank Wien	6,00	6,00	7,00	7,00	k.A.	16,7 %⁵
WSK Bank	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	0 %

Quelle: Preisblätter der Banken / alphabetische Reihung / rot jeweils die stärkste Erhöhung sowie der höchste Preis

⁴ Wert von BAWAG (damals noch unterschiedliche Gebühren zwischen BAWAG und PSK)

⁵ Änderung 2010-2017, da für das Jahr 2018 keine Unterlagen übermittelt wurden

⁶ Mindestpreis

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.
- Alle Änderungsvorschläge müssen nach Rechtsansicht der AK dem Kontoinhaber im Detail aktiv übermittelt werden. Ein Hinweis auf die Homepage oder die Bankfiliale, wo man die neuen Vertragsklauseln einsehen könnte, ist ebenso wie eine bloße Mitteilung auf dem Kontoauszug, den man am Kontoauszugsdrucker selbst ausdruckt, nicht ausreichend. Das wäre keine echte Mitteilung, sondern nur ein Zugänglichmachen, da der Kontoinhaber selbst aktiv werden müsste. Wird der Kontoauszug mit den Änderungen dem Kontoinhaber mit der Post zugeschickt, dann liegt ein Mitteilen vor.
- 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. 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 freihändige 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

Verbraucherfreundliche Regelung der Zinsen für Kontoüberziehung – Deckelung der „Minuszinsen“

Alle AK-Untersuchungen der letzten Jahre über die Konditionen auf Girokonten zeigen, dass die Zinsen für die Kontoüberziehung im Schnitt wenig gefallen sind – 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 eine gesetzliche Regulierung der Zinsen – denkbar ist, die Zinsspannen (also die Aufschläge auf den Refinanzierungszins) zu deckeln.

Klarheit über Zinsanpassungsklauseln auf Girokonten („Altverträge“)

Die Banken haben die Zinsen für Guthaben deutlich stärker abgesenkt als die Zinsen für die Kontoüberziehung. Daher fordert die AK auch bei Girokonten – so wie bei Krediten und beim Sparen – klare Zinsanpassungsklauseln für Soll- und Habenzinsen. Der zumeist angebotene Zinssatz für Überziehungen ist seit vielen Jahren auf hohem Niveau. Eine Anpassung an die Geldmarktzinsen nach unten ist längst überfällig.

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.

NFC (Nearfield Communication): Keine Zwangsbeglückung für die KundInnen!

Die Technologie des kontaktlosen Bezahls mit der Bankomatkarte gibt es seit etlichen Jahren bei fast allen Karten. Das Gesetz sieht im Missbrauchsfall bei der Nutzung der Zahlungskarte ohne PIN-Code oder Unterschrift keine Haftung des Karteninhabers vor, sondern das Kartenunternehmen hat einen solchen Schaden selbst zu übernehmen. Kontaktlos zahlen ist zwar praktisch, aber die Nutzung sollte freiwillig sein:

- Die Karteninhaber sollten vor dem Kartentausch (wenn die Gültigkeit der Bankomat- oder Kreditkarte ausläuft) selbst entscheiden können, ob sie künftig eine Karte mit oder ohne NFC-Funktion verwenden wollen oder nicht.
- Falls eine Bank beim Kartentausch ausschließlich Karten mit NFC-Funktion ausliefern will, sollten die Karteninhaber zumindest die Möglichkeit haben, die NFC-Funktion kostenfrei deaktivieren zu lassen.

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

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

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 1
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik
AutorInnen: Martin Korntheuer, Christian Prantner, Benedikta Rupprecht
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2019: AK Wien

**Stand April 2019
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Downloaden:

wien.arbeiterkammer.at/service/studien

