



# GIROKONTEN: WIE KÖNNEN VERBRAUCHER VERGLEICHEN UND WECHSELN?

Verbrauchern stehen vier Instrumente zur Verfügung, um sich für ein passendes Girokonto zu entscheiden. Der Blick auf die einzelnen Instrumente ist ernüchternd. Beim Girokontenmarkt fehlen weiterhin die Voraussetzungen für einen starken Wettbewerb.

**i** Der Girokontenmarkt in Deutschland ist in Bewegung. Viele Anbieter haben Entgelte erhöht und Kontomodelle umgestrickt. Verbraucher sollen mit vier Instrumenten eigentlich einfach Kosten vergleichen und Girokonten leicht wechseln können. Doch obwohl diese Werkzeuge den Verbrauchern seit spätestens 31. Oktober 2018 zur Verfügung stehen sollen, fehlen im Girokontenmarkt weiterhin die Voraussetzungen für einen starken Wettbewerb.

## ENTGELTINFORMATION

Banken müssen die Kosten für alle maßgeblichen Zahlungsdienste aufführen, wie zum Beispiel die Kontogebühr, das Jahresentgelt für eine Kreditkarte oder die Kosten für eine Überweisung. Da diese Entgeltinformationen standardisiert sind, kann der Verbraucher Kontomodelle und die entsprechenden Kosten besonders leicht vergleichen – zumindest in der Theorie. Eine Untersuchung der Marktbeobachtung des vzbv zeigte, dass Entgeltinformationen verschiedener Banken nicht unbedingt leicht vergleichbar sind. Defizite waren sowohl auf die Vorgaben als auch auf die Umsetzungen der Banken zurückzuführen.

## VERGLEICHS-WEBSITE

Mit fast zwei Jahren Verspätung ging die erste zertifizierte Vergleichs-Website am 7. August 2020 online. Am 10. August 2020 umfasste diese Seite allerdings nur 551 Anbieter, also weniger als ein Drittel der Girokontenanbieter in Deutschland.<sup>1</sup> Außerdem wurde von jedem Anbieter lediglich ein Kontomodell erfasst.

Da die meisten Banken mehrere Kontomodelle anbieten, kann von einer Abdeckung eines wesentlichen Teils des deutschen Marktes – wie es das Gesetz vorschreibt – nicht ausgegangen werden. Einzelne Preisdetails fanden sich, verglichen mit den Darstellungen bei den Entgeltinformationen, nur in abgekürzter Form. Die Suchfilter funktionieren nicht sinnvoll, beispielsweise werden mit dem Filter

1) vgl. Deutsche Bundesbank: Bankstellenbericht 2019. Entwicklung des Bankstellennetzes im Jahr 2019. Anlage 1: Bestand an Kreditinstituten am 31. Dezember 2019. (<https://www.bundesbank.de/resource/blob/829770/a265152cef010840f6bd96c4851f032b/mL/bankstellenstatistik-2019-data.pdf>)

„Regionalbanken“ nicht alle relevanten Banken angezeigt, während auch Anbieter angezeigt werden, die keine Regionalbanken sind. Folglich hilft die Vergleichs-Website Verbrauchern bei der Suche nach einem für sie passenden Kontomodell in der aktuellen Umsetzung kaum.

## ENTGELTAUFSTELLUNG

Für bestehende Konten muss jeder Anbieter einmal jährlich eine Aufstellung zur Verfügung stellen, der alle Kosten der vergangenen zwölf Monate zu entnehmen sind. Nach einer bevölkerungsrepräsentativen Umfrage hatten im Juli 2020 erst 36 Prozent der Besitzer eines Girokontos eine solche Aufstellung erhalten. Hiervon mussten fast ein Viertel (24 %) die Entgeltaufstellung selbstständig im Onlinebanking abrufen oder ihre Bank um Bereitstellung bitten (3%). Ein Viertel (25 %) derjenigen, denen keine Entgeltaufstellung vorlag, hätten diese gern erhalten, wussten aber nicht, dass es eine solche Aufstellung gibt.



Ohne Kenntnis der eigenen Kostenstruktur fehlt Verbrauchern die Grundlage, auf der sie gezielt nach günstigeren Kontomodellen suchen können.

## KONTOWECHSELHILFE

Bereits seit September 2016 gibt es die gesetzliche Kontowechselhilfe. Mit ihr können Verbraucher den Wechsel ihres Girokontos zu einem anderen Anbieter veranlassen. Zum einjährigen Bestehen hatten die Verbraucherzentralen eine [Bestandsaufnahme](#)<sup>2</sup> durchgeführt. Im Ergebnis war die gesetzliche Kontowechselhilfe kaum bekannt, Informationen dazu wurden auf den Webseiten der Institute schlecht kommuniziert und bei der Durchführung traten diverse Probleme wie fehlerhafte Datenübermittlungen, überraschende Kosten für Rückbuchungen oder fehlende Akzeptanz offizieller Mitteilungen durch Dritte auf.

2) <https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2019-10/Untersuchungsbericht%20-%20%20Ein%20Jahr%20gesetzliche%20Kontowechselhilfe.pdf>

## POLITISCHER HANDLUNGSBEDARF FÜR MEHR WETTBEWERB AUF DEM GIROKONTOMARKT

In Zeiten steigender Kosten und immer kreativerer Kontomodelle der Banken ist für die Verbraucher ein starker Wettbewerb unverzichtbar. Diesen Wettbewerb hat die Zahlungskontenrichtlinie der Europäischen Union zum Ziel, die seit Oktober 2018 vollständig in Kraft ist. Trotzdem fehlen weiterhin die Voraussetzungen, damit Verbraucher leicht Kosten vergleichen und Konten schnell wechseln können. Daher sollten Geldinstitute verpflichtet werden, von sich aus und umfangreicher als bislang, Auskunft über anfallende Kosten zu geben. Wenn Verbraucher ihr Konto wechseln möchten, benötigen sie vergleichbare Entgeltinformationen. Daher müssen deren Bestandteile regelmäßig auf Aktualität überprüft werden. Zusätzlich soll die gesetzliche Vergleichs-Website einen Marktüberblick ermöglichen. Doch die aktuelle Lösung wird den Anforderungen nicht gerecht. Auch beim Kontowechsel bedarf es Lösungen, um den Umzug zur neuen Bank sicher und effizient zu machen.

## ENTGELTAUFSTELLUNGEN KOMMEN NICHT BEI DEN VERBRAUCHERN AN

Nur etwas mehr als einem Drittel der befragten Girokontobesitzer liegt die **jährliche Kostenübersicht** für ihr Konto vor. Ohne Wissen über die Kostenstruktur können Verbraucher Kontomodelle nur schwer vergleichen.

43%

Nein, nicht erhalten

25% wussten nicht, dass es so eine Aufstellung gibt. Hätten diese aber gerne erhalten.\*

36%

Ja, erhalten

24% mussten die Aufstellung im Onlinebanking **selbständig abrufen**.\*\*

22%

Weiß nicht

Frage: Seit verganginem Jahr erhalten Sie von Ihrer Bank eine jährliche Aufstellung sämtlicher Kontoführungskosten, die Ihnen für das Führen Ihres Girokontos in Rechnung gestellt wurden. Das Dokument trägt den Titel „Entgeltaufstellung“. Haben Sie eine solche Entgeltaufstellung von Ihrer Bank erhalten? \* Sind Sie an einer solchen Entgeltaufstellung interessiert? \*\* Wie haben Sie die Entgeltaufstellung erhalten?

## i ANGABEN ZUR METHODIK

Computergestützte Telefoninterviews (CATI-Bus) Grundgesamtheit: in Privathaushalten in Deutschland lebende Personen ab 18 Jahren, die über ein eigenes Girokonto verfügen. Stichprobengröße: 1.101 Befragte. Statistische Fehlertoleranz: max. +/-3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe. Erhebungszeitraum: 22.07. – 28.07.2020. Institut: Kantar

verbraucherzentrale