

ENTGELTINFORMATIONEN BEI GIROKONTEN

Eine Zusammenfassung der Untersuchung
Entgeltinformationen bei Girokonten des vzbv

August 2020

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Impressum

Verbraucherzentrale

Bundesverband e.V.

Team

Marktbeobachtung Finanzmarkt

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

marktbeobachtung@vzbv.de

Seit Oktober 2018 sind neue Transparenzvorgaben aus dem Zahlungskontengesetz in Kraft. Diese sind Teile eines Pakets von Maßnahmen aus der Zahlungskontorichtlinie. Sie sollen für Verbraucher die Vergleichbarkeit und den Wechsel von Girokontoangeboten erleichtern, um den Markt für diese zentrale Dienstleistung zu beleben. Ein Teil dieser Transparenzvorgaben ist die vorvertragliche Entgeltinformation, die für jedes Girokontomodell zur Verfügung gestellt werden muss. Die Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands prüfte 50 Privat- und Genossenschaftsbanken sowie Sparkassen auf die Entgeltinformationen und analysierte sie hinsichtlich ihrer Umsetzung und der Zielsetzung, Verbrauchern auf übersichtliche Weise einen Kontenvergleich zu ermöglichen. Im Ergebnis wurde bewertet, inwieweit die Zielsetzung des Gesetzgebers erreicht werden konnte. Wo dies nicht gelang, sollten Verbesserungspotenziale eruiert werden.

Die erste Hürde stellte sich beim Zugang zur Information, weil diese teilweise nur sehr versteckt auf der Internetseite bereitgestellt wurde und sie auch nicht für jedes Kontomodell in einer gesonderten Datei zur Verfügung stand. Bei einem Institut war keine Entgeltinformation aufzufinden.

Die Entgeltinformation besteht laut Norm aus einer Haupttabelle mit Diensten und Entgelten und optionalen Tabellen zu Dienstleistungspaketen.

Die Haupttabelle wurde anhand folgender formaler Prüfkriterien analysiert:

- Benennung der Dienste entsprechend der Vorgaben,
- Eindeutigkeit der Kategorisierung,
- Anzahl angegebener Preispositionen,
- Vollständigkeit und Konsistenz der Angaben.

Bei sämtlichen Prüfkriterien wurden teilweise erhebliche Defizite festgestellt. Bei mehr als der Hälfte der Fälle war die Kategorisierung in den Bereichen „Karten und Bargeld“ sowie „Zahlungen (ohne Karten)“ problematisch (28 bzw. 32 von 49) und traten Probleme bei der Benennung im Bereich „Karten und Bargeld“ auf (26 von 49). 24 Entgeltinformationen enthielten unvollständige oder widersprüchliche Angaben im Bereich „Karten und Bargeld“ und elf im Bereich „Allgemeine mit Konto verbundene Dienste“. Die Bandbreite gelisteter Entgeltpositionen variierte erheblich. Im Bereich „Allgemeine mit Konto verbundene Dienste“ schwankte sie zwischen einer Angabe und 26 Positionen, im Bereich „Zahlungen (ohne Karten)“ zwischen einer und 34 Positionen und im Bereich „Karten und Bargeld“ zwischen sechs und 52 Positionen.

Der Blick auf die Details zeigte, welcher Art die Defizite waren: So wurden bei der Benennung der Dienste Dienstbezeichnungen gestrichen, modifiziert oder zusätzliche Dienste eingefügt. Bei den Kategorien fiel auf, dass vorgesehene Dienste fehlten oder die Angaben im Dokument verstreut waren und von verschiedenen Stellen zusammengetragen werden mussten. Oder es fanden sich nur Verweise auf andere Stellen in den Dokumenten. Dies führte dazu, dass die Entgeltinformationen inkonsistent wurden und sich an verschiedenen Stellen unterschiedliche Angaben fanden. Es kam vor, dass nur bestimmte Fallkonstellationen abgebildet wurden und andere fehlten (z. B. Bargeldeinzahlung nur bis 50 Münzen oder Bargeldauszahlung nur ab 50 Euro). In anderen Fällen waren spezifische Fallkonstellationen als Platzhalter dargestellt, die aber nicht mit Preisen versehen waren bzw. nicht zur Verfügung standen (vor allem bei Nutzung von Mustervorlagen der Bankenverbände). Unterschiedliche Kennzeichnungen für Dienste ohne Entgeltangabe führten zu Unklarheiten, ob ein Dienst nicht zur Verfügung steht,

kostenfrei angeboten wird, in einem Paket enthalten ist oder individuell bepreist dazu gebucht werden kann.

In den optionalen Tabellen zu Dienstleistungspaketen können verschiedene Inklusiv- und Paketleistungen abgebildet werden. Je nach Art der Leistung sind diese an unterschiedlichen Positionen der Entgeltinformation darzustellen. In der Umsetzung waren allerdings verschiedenste Lösungen anzutreffen, sodass über alle Dokumente hinweg keine Systematik erkennbar war, wann ein Dienstleistungspaket an welcher Stelle erscheint und um welche Leistungen es sich handelt. So wurden an Stellen, an denen laut Norm gesondert in Rechnung zu stellende Pakete aufgeführt werden sollen, kostenfreie Pakete aufgeführt oder Pakete, die gar nicht angeboten wurden. Auch war nicht erkennbar, ob ein Kontomodell mit einem inkludierten Dienstleistungspaket mehr kostenfreie Leistungen enthielt als ein Modell ohne inkludiertes Dienstleistungspaket. Erläuternde Vorgaben zum besseren Verständnis der Angaben wurden nicht umgesetzt, anders umgesetzt oder so umgesetzt, dass sie keinen Sinn mehr ergaben.

Als problematisch im Fall des Dienstleistungspakets erwies sich, dass

- keine Definition des Terminus „Dienstleistungspaket“ vorliegt und es keine Vorgaben gibt, welche Mindestleistung ein Paket umfassen muss,
- die Abgrenzung, wann das Zahlungskonto Teil eines Pakets und wann ein Paket Teil des Zahlungskontos ist, schwierig sein kann,
- die Inhalte der Kategorie „Sonstige Dienste“ nicht näher definiert sind und Anbieter diese fälschlicherweise im Dienstleistungspaket darstellen und die dafür eigentlich vorgesehene Kategorie gar nicht verwenden.

Sämtliche Entgeltinformationen wurden zuletzt hinsichtlich der Zielsetzung der Vergleichbarkeit analysiert. Hierzu wurden die Logik der Darstellung, die Übersichtlichkeit und die Verständlichkeit bewertet. Es war festzustellen, dass

- in 30 von 49 Informationen die Produktunterscheidung an der falschen Stelle vorgenommen wurde,
- in 35 Entgeltinformationen die Formatierungsvorschriften zur Textausrichtung nicht eingehalten wurden,
- in fünf Fällen nicht erlaubter Text in der Spalte „Dienste“ auftauchte,
- die Entgeltinformationen bis zu 14 Seiten lang waren,
- in 14 Fällen die Verständlichkeit unter nicht weiter erläuterten Eigennamen litt,
- weitere individuelle Umsetzungsvarianten auftraten.

In der Folge wurde die Vergleichbarkeit durch formale Fehler behindert, weil Informationen in den verglichenen Dokumenten nicht an derselben Stelle gefunden wurden oder aufgrund einer andersartigen Formatierung oder Ausrichtung der Texte auf einen abweichenden Inhalt zu schließen war. Dem Verbraucher ist es dadurch kaum möglich, eine Leselogik zu entwickeln, mit der er die Dokumente systematisiert erfassen kann.

Darüber hinaus behinderte die sehr unterschiedliche Länge der Entgeltinformationen einen Vergleich. Sie war darauf zurückzuführen, (1) dass Dienste nicht eindeutig genug definiert waren, (2) dass Dienste unnötig aufgebläht wurden und (3) dass die Kontomodelle von Anbietern sehr komplex waren. Obwohl einige der neuesten Entgelte von den Vorgaben noch nicht erfasst sind, war in den letzten Jahren eine gestiegene Anzahl differenzierter Bepreisungen mit vielen entgeltpflichtigen Einzelleistungen festzustellen, die kaum in einem standardisierten Dokument darzustellen sind.

Im Ergebnis wurde das Ziel einer einfachen Vergleichbarkeit der Kosten von Kontomodellen nicht erreicht. Die dafür verantwortlichen Abweichungen in der Umsetzung kommen neben klaren Umsetzungsfehlern auch durch Kontomodelle zustande, die so komplex gestaltet wurden, dass sie kaum übersichtlich unter den bestehenden Vorgaben abgebildet werden können. Weiterhin wurde potentieller Nachbesserungsbedarf bei der Präzisierung der Vorgaben zur Gestaltung identifiziert.