

TOP 3.4.6 Online-Umfrage unter Bankkunden zur Zufriedenheit mit Konto und Zahlungsverkehr

In einer Umfrage auf der Homepage der AK (www.arbeiterkammer.at) wurde die Frage gestellt: „Was finden Sie gut bei Ihrem Konto und dem Zahlungsverkehr und was schlecht?“ 335 KonsumentInnen schrieben dazu ihre Meinung. Die AK hat die Kommentare ausgewertet: 72 Prozent fanden kritische Worte. Fast 23 Prozent waren positiv. Bei fünf Prozent war weder eine positive noch negative Grundtendenz abzulesen.

Die AK Auswertung zeigt, dass sich fast jeder Dritte über die vielen verschiedenen und teuren Kontoführungsgebühren und Überweisungsspesen ärgert. Konkrete Kritik betrifft etwa hohe Zahlschein- und Bankomatgebühren, Spesen bei Auslandsüberweisungen und die Kosten für Transaktionen am Bankschalter. Unverständnis gibt es auch für den Umstand, dass trotz Verwendung von Selbstbedienungsautomaten beachtliche Spesen anfallen können. Auch beschwerten sich KonsumentInnen über unvorteilhafte Haben- und Sollzinsen am Girokonto. Immerhin loben einige wenige Kommentare die Banken für „kostenlose Kontoführung“ oder „kostenlose Überweisungen“.

Jeder siebte Kommentar kritisiert IBAN und BIC – es handelt sich um die 20-stelligen IBAN (international erkennbare Kontonummer) und die 8-stellige BIC (international erkennbare Bankleitzahl), die für Überweisungen notwendig sind. So wären etwa die „IBAN-Nummern zu lang, ein Horror“ oder „sehr umständlich einzugeben“.

Rund jeder sechste Kommentar bezieht sich auf die Informationspolitik der Banken, wobei die meisten meinen, sie werden von den Banken schlecht informiert. So sagten die KonsumentInnen: „auf den Kontoauszügen ist ziemlich viel Werbung, aber die Zinsangaben suche ich vergebens“, „unübersichtliche oder ungenaue Abkürzungen oder Bezeichnungen“, „Ich finde mich von der Bank nicht wirklich gut informiert“.

Weitere Themen, die die KonsumentInnen beschäftigen, sind die zu lange Überweisungsdauer, zum Beispiel: „Zwischenparken des Geldes beim Überweisen von einer Bank zur anderen ist unverständlich und nicht gerechtfertigt“, „Überweisungen sind zwar schon wesentlich schneller geworden, aber immer noch zu langsam“. Auch befürchten einige die Sicherheit und Zuverlässigkeit von Überweisungen.

Bei den positiven Kommentaren sticht der Online-Zahlungsverkehr hervor. Online-Banking wird von vielen Bankkunden als praktisch und vorteilhaft gewertet („Zeitersparnis“). Zum Thema Serviceangebot halten sich die positiven und negativen Kommentare die Waage.

Diese AK-Auswertung von KonsumentInnen-Kommentaren zu Konto und Zahlungsverkehr bestätigt die Forderungen nach mehr Transparenz von Zinsen und Spesen bei Girokonten. Außerdem muss es ein Recht auf ein Girokonto geben und Internet-Banking soll kostenlos bleiben. Außerdem fordert die AK, dass es keine zusätzlichen Bankomatgebühren geben soll und dass im Zuge der SEPA-Umstellung (Vereinheitlichung des Europäischen Zahlungsverkehrs) die Kunden verständliche Informationen erhalten.