

Marktforschung

Kontowechsel in der EU: Die Selbstverpflichtung genügt nicht

Nicht ganz so einfach, wie man es als Bankkunde hoffen dürfte, ist offenbar der Wechsel des Girokontos in den 27 Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, so konstatiert es eine kürzlich veröffentlichte Studie der EU-Kommission. Mehr als zwei Drittel der hierfür beauftragten Testkäufer bemängelten Schwierigkeiten beim Wechseln der Bankverbindung.

Bereits im Jahr 2007 hatte die Kommission mit einer Untersuchung Behinderungen der Kundenmobilität aufgezeigt, woraufhin das European Banking Industry Committee (EBIC) eine Selbstverpflichtung für die Branche ausgearbeitet hatte. Ihren eigenen Ansprüchen, so die EU-Kommission jetzt, werden die Banken aber nicht gerecht. Insbesondere in dem Punkt, alle wechselwilligen Konsumenten umfassend zu informieren, versage die Branche off.

In Deutschland waren insgesamt 70 Personen beauftragt worden: 50 fragten bei jeweils einer Bank Informationen zum Kontowechsel an, 20 sollten tatsächlich versuchen, ein neues Girokonto einzurich-

ten. Dabei wurden sie im Vergleich zum EU-Durchschnitt relativ gut vom Bankpersonal informiert und sie erhielten überdurchschnittlich oft Informationsmaterial zum Kontowechsel in Form von Faltblättern – auch wenn diese eigens gestalteten Broschüren von den Testkäufern häufig als wenig detailliert empfunden wurden. Ihre Chance, online auf der Seite der Bank Informationen zum Thema zu finden, war hingegen geringer als im EU-Durchschnitt.

Von den 20 Bankwechselkandidaten schafften es lediglich vier, ohne jegliche Probleme die Bankverbindung zu wechseln und mindestens einen Dauerauftrag von der alten zur neuen Bank zu transferieren. Um das Übertragen seiner Daueraufträge habe sich der Kunde selbst zu kümmern, so die häufigste Aussage aus den Kreditinstituten, die aber im Gegensatz zur Selbstverpflichtung steht. Dass es auch deutlich besser geht, zeigten im Übrigen die Banken in Österreich im Rahmen der Studie: Hier waren 13 von 15 Kontowechseln erfolgreich, was europaweit dem besten Ergebnis entsprach. **Red.**