

Künftig mehr Bankwechsler?

Direktbank-Kunden sind offenbar mit ihrem Girokonto zufriedener als Kunden anderer Kreditinstitute. Zu diesem Ergebnis kommt eine Forsa-Umfrage im Auftrag der Porsche Consulting GmbH, Stuttgart, für die im Februar 2016 insgesamt 1 041 in deutschen Privathaushalten lebende Personen im Alter von 25 bis 65 Jahren befragt wurden. Die Teilnehmer wurden durch eine systematische Zufallsauswahl in einer mehrstufig geschichteten Stichprobe ermittelt. Dabei ergab sich: 80 Prozent derjenigen Kunden, die ihr Girokonto bei einem Online-Geldinstitut haben, sind zufrieden mit ihrer Bank. Unter den Kunden von Filialbanken äußerten sich nur 44 bis 58 Prozent uneingeschränkt positiv.

Kriterium Nummer eins ist nach wie vor eine kostenfreie oder preisgünstige Kontoführung (65 Prozent). Insbesondere in Ostdeutschland hat das Gratiskonto mit 74 Prozent der Nennungen einen besonderen Stellenwert. Dafür können Kreditinstitute in den neuen Bundesländern auch in besonderem Maße mit einer kompetenten Beratung bei Sparanlagen und Krediten punkten (37 Prozent versus 30 Prozent im Westen).

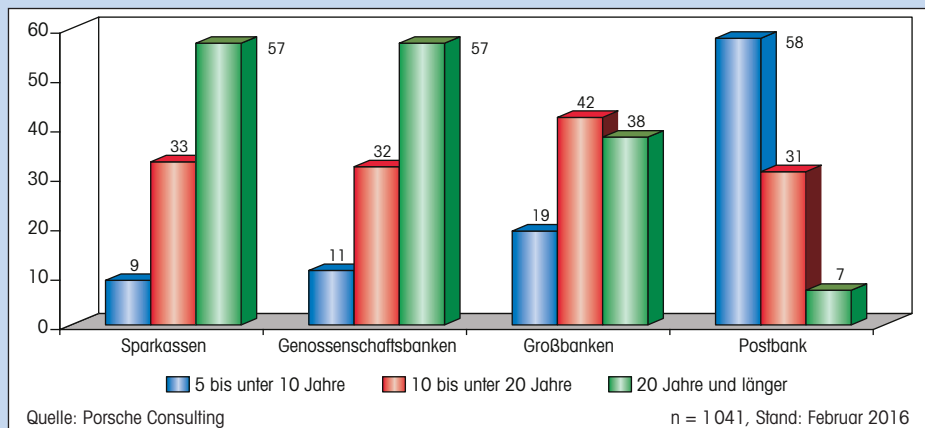
Hauptgrund für den Bankwechsel sind somit nach wie vor Kontoführungskosten (71 Prozent). 47 Prozent wechseln aufgrund von Schwächen im Service ihrer bisherigen Bank oder Sparkasse, 28 Prozent aufgrund des besseren Online-Bankings.

Von Geldprämien unter 500 Euro für den Kontowechsel würde sich hingegen nur jeder Fünfte zum Kontowechsel verleiten lassen, von den verbreiteten 50 Euro sogar nur 1 Prozent der Befragten. Und für 44 Prozent wäre eine Wechselprämie überhaupt kein Grund, die Bank zu wechseln.

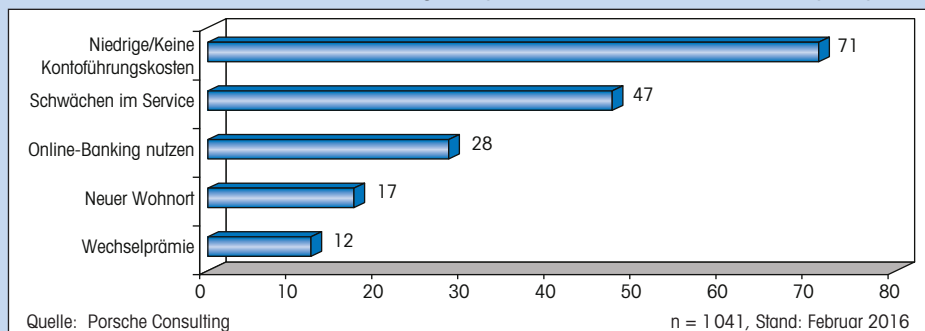
An dieser Stelle dominieren vielmehr praktische Aspekte: ein dichtes Geldautomatennetz (83 Prozent), das wiederum für die Filialbanken spricht, und ein komfortabel zu bedienendes Online-Banking (74 Prozent).

Insgesamt scheuen Kontoinhaber Veränderungen. Etwa neun von zehn Kunden (84 Prozent) halten ihre Bankverbindung schon seit mehr als zehn Jahren, jeder Zweite (49 Prozent) ist sogar seit 20 Jahren oder noch länger beim gleichen Anbie-

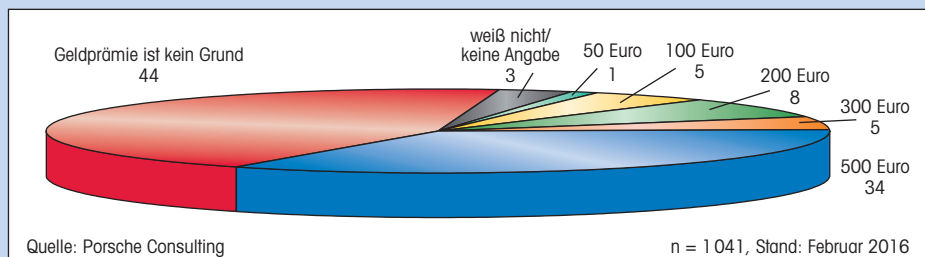
Wie lange Girokontoinhaber ihrem Geldinstitut bereits treu sind (Angaben in Prozent, Mehrfachnennung möglich)



Was Kunden zum Bankwechsel bewegt (Angaben in Prozent, Mehrfachnennung möglich)



Für welche Geldprämie Girokontoinhaber wechseln würden (Angaben in Prozent)



ter. Die meisten Langzeit-Kundenbeziehungen (länger als 20 Jahre) haben Sparkassen und Genossenschaftsbanken mit einem Anteil von 57 Prozent der Kunden. Bei den Online-Banken unterhalten dagegen 58 Prozent der Befragten ihr Girokonto zwischen 5 und 10 Jahre. Das mag an einer höheren Wechselfreudigkeit der Direktbankkunden liegen. Ebenso gut kann es aber auch seine Ursache darin haben, dass der Marktanteil der Direktbanken über die letzten Jahre erst allmählich angestiegen ist.

Bei den Nicht-Wechslern stellt sich natürlich immer die grundsätzliche Frage, ob Treue oder Trägheit die wichtigsten Motive langjähriger Stammkunden sind. Und an dieser Stelle können Platzbanken sich einmal mehr bestätigt fühlen. Denn die regionale Nähe ist hier unverändert der wichtigste Grund. Zwei Drittel (66 Prozent) der Nicht-Wechsler bleiben bei ihrer Bank, weil die nächste Filiale nicht weit entfernt von ihrem Wohnort liegt – was natürlich besondere Sorgfalt bei der Anpassung von Filialnetzen gebietet. 55 Prozent der Nicht-wechsler bleiben einfach deshalb bei ihrer Bank oder Sparkasse, weil sie ohnehin kaum Unterschiede sehen.

Brisanter sind vermutlich jene 40 Prozent, die sich von den Folgen eines Wechsels wie neue Kontonummer, notwendige Änderung von Einzugsermächtigungen, Mitteilungen an Arbeitgeber, Vermieter, Finanzamt oder Versorgungsunternehmen abgeschreckt fühlen. In dem Maße, wie diese Dinge von neuen digitalen Wechselservices automatisiert und gewissermaßen auf Knopfdruck erledigt werden, könnte die Wechselbereitschaft somit vielleicht demnächst steigen. Dafür spricht auch der Umstand, dass jüngere Kunden von 25 bis 39 Jahren mit einem Anteil von 12 Prozent generell wechselfreudiger sind als ältere (6 Prozent). **Red.**