

bm -Blickpunkte

Privatkundengeschäft

Kundenzufriedenheit: Filialbanken unter Druck

Die Zufriedenheit deutscher Verbraucher mit Banken und Sparkassen hat sich im Jahr 2017 spürbar verschlechtert. Das geht aus dem Kundenmonitor 2017 hervor. Die allgemeine Zufriedenheit mit der eigenen Bank in Schulnoten verschlechterte sich demnach von 1,18 im Jahr 2016 auf 2,23.

Spitzenreiter unter den Filialbanken bleiben die Sparda-Banken, die damit zum 25. Mal an der Spitze des Rankings stehen. Mit einer Bewertung von 1,87 nach 1,94 im Vorjahr konnten sie sich sogar gegen den Trend leicht verbessern. Das kann möglicherweise als Indiz dafür gesehen werden, dass der Preis nicht alles ist und Kreditinstitute auch an anderer Stelle punkten können. Denn die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis der Spardas hat sich – wie schon in den

drei Vorjahren – erneut leicht verschlechtert. Hier kommen die ehemaligen Eisenbahnerbanken inzwischen auf einen Wert von 1,88 (im Vorjahr 1,87). 2014 hatte die Bewertung noch bei 1,75 gelegen.

Auf den Plätzen zwei und drei unter den Filialbanken folgen die Commerzbank (2,08) sowie die Volks- und Raiffeisenbanken (2,24). Schlechter als der Durchschnitt der Filialbanken bewertet wurden die Deutsche Bank und die Hypovereinsbank (beide 2,46) sowie die Sparkassen (2,50), die damit das Schlusslicht in Sachen Globalzufriedenheit bilden, wobei anzumerken ist, dass für einige Kreditinstitute keine ausreichende Datenbasis vorliegt, um aussagekräftige Werte aufzuweisen. Ansonsten hätte es möglicherweise einen anderen Kandidaten für die rote Laterne gegeben.

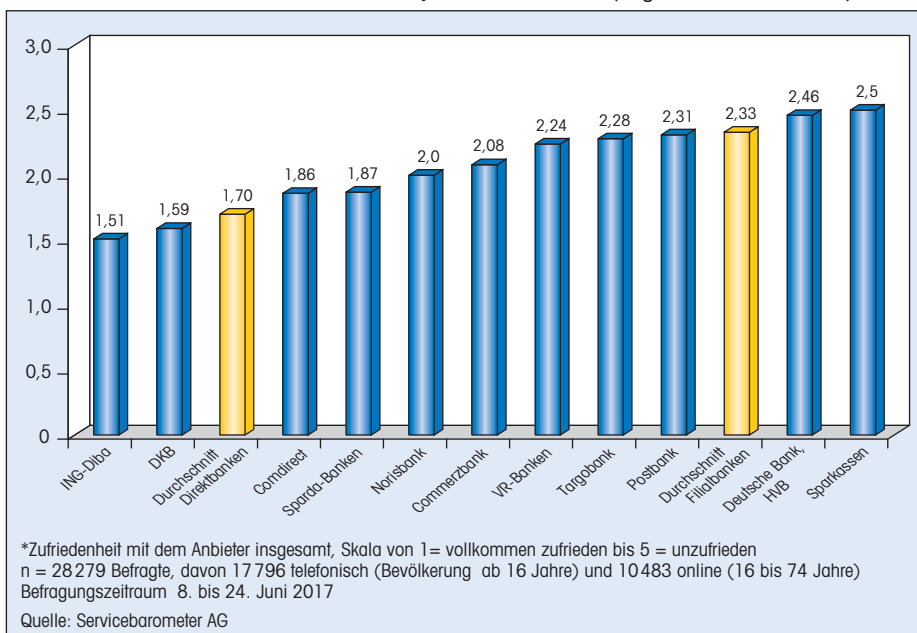
Generell zu denken geben sollte den Filialbanken der große Vorsprung, den die Direktbanken in Sachen Kundenzufriedenheit haben. Selbst bei den Sparda-Banken

bleibt der Abstand zur führenden Direktbank ING-Diba beträchtlich, auch wenn sich diese dem Abwärtstrend in Sachen Kundenzufriedenheit nicht entziehen konnte und nach einer Note von 1,45 im Vorjahr 2017 „nur noch“ auf 1,51 kommt.

Alle vier filiallosen Anbieter, die die befragten Kunden als ihre Hausbank nannten, wurden besser bewertet als die Commerzbank als zweitbeste Filialbank. Lediglich die Sparda-Banken schafften es in der kombinierten Betrachtung auf Platz vier hinter ING-Diba (1,51), DKB (1,59) und Comdirect (1,86) und noch vor der ebenfalls filiallosen Norisbank (2,0).

Der Durchschnittswert für die Globalzufriedenheit beträgt 2,33 bei den Filial- gegenüber 1,7 bei den Direktbanken. Da ist es fast schon erstaunlich, dass der Unterschied mit Blick auf das Preis-Leistungsverhältnis mit einer Bewertung von 1,62 für die Direktbanken und 1,69 für die Filialbanken so moderat ausfällt. Die Gründe für die mäßige Zufriedenheit sind also wohl an anderer Stelle zu suchen.

Globalzufriedenheit mit Banken und Sparkassen 2017 (Angaben in Schulnoten*)



Ganz übel sieht es für die Platzbanken in Sachen Weiterempfehlungsabsicht aus. Hier hinken sie ganz deutlich hinter den Direktbanken zurück. Kundenloyalität sieht anders aus. Das zeigt sich auch bei der Frage, wie sich die Nachfrage nach Bankgeschäften zukünftig entwickeln wird. Ein Viertel der Direktbankkunden, aber nur 11 Prozent der Filialbankkunden gehen hier davon aus, dass ihre Nachfrage bei der Bank, bei der sie ihr Lohn- und Gehaltskonto führen, künftig eher zunehmen wird. Am besten schneiden hier DKB und ING-Diba sowie unter den Filialbanken die Commerzbank ab.

Umgekehrt erwarten 9 Prozent der Filialbankkunden (Direktbankkunden 3 Prozent) eine Abnahme, 3 Prozent (Direkt-

bankkunden 1 Prozent) planen sogar eine Kontoauflösung. Am schlechtesten sieht es in dieser Hinsicht für die HVB sowie Deutsche Bank und Targobank aus. Unter den Direktbanken gilt das für die Norisbank. Bei Kunden, die außerhalb des Lohn- und Gehaltskontos weitere Bankverbindungen haben, sind in der Spitze bis zu 15 Prozent Kundenabgänge zu erwarten. **Red.**

Geldautomatenentgelte

Bundeskartellamt gegen Obergrenze

Eine staatliche Regulierung der Fremdbabhebeentgelte an Geldautomaten wäre nicht zielführend. Zu diesem Ergebnis kommt das Bundeskartellamt nach Abschluss einer umfassenden Untersuchung zu dieser Frage.

Zum Tragen kommen diese Entgelte ohnehin „nur bei einem kleinen Teil der Transaktionen“, nämlich nur dann, wenn der Kunde mit seiner Debitkarte einen Geldautomaten benutzt, der weder von seiner Hausbank noch einem Institut im gleichen Geldautomatenverbund betrieben wird. In diesen Fällen werden der Untersuchung zufolge im Schnitt zwischen 3 und 5 Euro berechnet. Durch das direkte Kundenentgelt werden diese Preise vor der Transaktion angezeigt, das Ziel der Kostentransparenz sehen die Wettbewerbshüter damit erreicht.

Das heißt nicht, dass nicht einzelne Anbieter vielleicht unverhältnismäßig hohe Entgelte berechnen. Wenn Anbieter an bestimmten Standorten ihre marktbeherrschende Position in diesem Sinne ausnutzen, unterliegt dies jedoch im Rahmen einer Einzelfallprüfung der Missbrauchsaufsicht im Rahmen des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen. Willkürlicher Preisfestsetzung ist damit auch ohne staatliche Regulierung ein Riegel vorgeschoben.

Die Einzelfallprüfung, so das Bundeskartellamt, ist auch deshalb der bessere

Weg, weil sich so differenzieren lässt, inwieweit sich die für den Betrieb von Geldautomaten anfallenden Kosten voneinander unterscheiden. Dabei muss es nicht unbedingt das Extrembeispiel eines Geldautomaten auf einer Nordseeinsel sein. Auch andernorts können im ländlichen Raum weite Wege für die beauftragten Dienstleister in Verbindung mit einer vergleichsweise geringen Nutzung den Betrieb der Geräte sehr aufwendig machen, sodass es nur fair ist, den Anbietern dort höhere Kostenbeiträge durch Drittkunden zuzubilligen.

Ein weiteres Argument ist das Geschäftsmodell unabhängiger Geldautomatenbetreiber, das allein auf den erhobenen Entgelten basiert. Weil für diese Anbieter keine Kalkulation im Rahmen eines Gesamtpakets Girokonto möglich ist, könnte ein solches Geschäftsmodell durch zu niedrig angesetzte Obergrenzen obsolet werden.

Genau das will das Bundeskartellamt vermeiden. Die Infrastruktur für die Bargeldversorgung sehen sie ohnehin im Schwinden, weil immer mehr Bankfilialen, Servicecenter und Geldautomaten geschlossen beziehungsweise abgebaut werden. Die wachsenden Lücken in der Bargeldversorgung könnten durch Kooperationen zum gemeinsamen GAA-Betrieb durch verschiedene Kreditinstitute im ländlichen Raum sowie durch die Möglichkeiten der Bargeldversorgung im Einzelhandel nur abgefedert, nicht aber beseitigt werden.

Eine einheitliche Obergrenze für Fremdatheberentgelte, unabhängig von den jeweiligen Kosten würde die Anreize für Investitionen in die Geldautomateninfrastruktur zusätzlich schwächen – mit dem Ergebnis, dass dann an Standorten, die im Betrieb teuer und/oder wenig frequentiert sind, künftig gar keine Geldautomaten mehr zur Verfügung stehen würden. Ohne Regulierung funktioniert der Verbraucherschutz an dieser Stelle offenbar besser.

Red.

Preispolitik

BGH-Urteil kippt weitere Zusatzentgelte

Wieder einmal hat der Bundesgerichtshof am 12. September mit einem Urteil in die Preispolitik von Kreditinstituten eingegriffen. Gleich acht Klauseln aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Sparkasse Freiburg, gegen die der Schutzvereinigung für Bankkunden e.V., Büchenbach, geklagt hatte, hat der unter anderem für das Bankrecht zuständige XI. Zivilsenat damit gekippt (Aktenzeichen XI ZR 590/15). Einige dieser Klauseln wurden inhalts- oder sogar wortgleich mehrfach verwendet oder stehen inzwischen gar nicht mehr im Preisverzeichnis. Insofern fällt die Anzahl der tatsächlich erhobenen Entgelte, die für unzulässig erklärt werden, geringer aus. Das ist aber vermutlich nur ein schwacher Trost.

Schon seit einem BGH-Urteil vom 13. November 2012 ist beispielsweise ein höheres Entgelt für ein Pfändungsschutzkonto nicht mehr zulässig und findet sich auch nicht mehr im Preisverzeichnis der Sparkasse. Trotzdem sieht es der BGH als „nicht entbehrlich“ an, dass die Sparkasse auch in diesem Fall eine Unterlassungserklärung abgibt, damit sie sich auch bei der Bearbeitung von Altfällen nicht mehr auf diese unwirksame Klausel berufen kann.

Für das aktuelle Geschäft wichtig sind vor allem zwei Preiskomponenten. Das eine ist ein Entgelt von fünf Euro dafür, dass ein Kunde auf dem Postweg über die Ablehnung einer Lastschrifteinlösung oder die Nichtausführung eines Überweisungsauftrags mangels Deckung informiert wird. Denn ein solcher Betrag ist dem Gericht zufolge weder angemessen noch an den tatsächlichen Kosten des Zahlungsdienstleisters ausgerichtet, wie es nach § 675f Abs. 4 Satz 2 Halbsatz 2 BGB gefordert wird. Vielmehr habe die Sparkasse hier in erheblichem Umfang Kostenpositionen berücksichtigt, die lediglich im Zusammenhang mit der Entscheidung über die Nichtausführung des Zahlungsauftrages

stehen, nicht aber mit der Unterrichtung des Kunden hierüber. In der Praxis wird ein solches Entgelt somit künftig wohl nicht wesentlich über den Portokosten liegen dürfen.

Punkt Nummer zwei ist die Unwirksamkeit von Entgelten für die Einrichtung, Änderung, Aussetzung oder Löschung von Daueraufträgen sowie die Änderung oder Löschung von Wertpapierorders. Der Dauerauftrag, so die Begründung, ist eine Hauptleistung des Zahlungsdienstleisters, für die kein gesondertes Entgelt gefordert werden darf. Änderungen oder Löschungen sind als Widerruf zu betrachten und insofern eine gesetzliche Nebenpflicht. Damit hat auch die Bearbeitung eines Widerrufs im Regelfall unentgeltlich zu erfolgen.

Auch dieses Urteil bedeutet (wie andere zuvor) nun nicht zwangsläufig, dass es für die Kunden unter dem Strich günstiger wird. Denn natürlich ist es Banken und Sparkassen unbenommen, die Kosten, die mit der Bearbeitung von Daueraufträgen oder der Stornierung von Wertpapierorders verbunden sind, in die jeweiligen Preismodelle einzuarbeiten und gegebenenfalls das Kontoführungsentgelt anzuheben.

Der Trend der Rechtsprechung ist aber eindeutig: Die Vielzahl von Einzelentgelten rund um das Konto wird vom BGH skeptisch gesehen. Das Urteil zu den Gebühren für die Zusendung einer SMS-TAN hat zwar gezeigt, dass solche Preiskomponenten unter bestimmten Umständen akzeptiert werden, aber eben nicht generell.

Auf den ersten Blick günstige Kontopauschalen anzubieten und dafür das Preisverzeichnis mit einer Vielzahl von Einzelpositionen aufzublähen, wird auf Dauer vermutlich kein Weg sein, der der gerichtlichen Kontrolle standhält. Kundenfreundlich ist er ohnehin nicht. Eine solche Strategie wirkt ein bisschen wie Verkaufaktionen im Einzelhandel, die etwa Hosen „ab 9,99 Euro“ bewerben, obwohl nur ein einziges Exemplar zu diesem Preis am Ständer hängt. Mit einer solchen Vorgehensweise werden Banken und Sparkas-

sen immer Negativschlagzeilen machen und in den sozialen Medien kritisiert werden, auch dann, wenn ihre Konditionen nicht vor Gericht verhandelt werden.

Kreditinstitute tun deshalb gut daran, ihre Preismodelle daraufhin zu durchforsten, welche Entgelte vielleicht besser in die Pauschale eingerechnet werden sollten, auch wenn diese (wie andere zuvor) dadurch etwas höher ausfällt. Schließlich gehört zu der viel beschworenen Transparenz nicht nur, alle Preise auszuweisen. Sondern auch ein Verzicht auf Fußnoten und „Kleingedrucktes“ zählt dazu. **Red.**

Postbank

Unvereinbare Positionen

Immer wieder hat der Postbank ihre Post-Vergangenheit in den letzten Jahren zu schaffen gemacht: Denn weil die „Postler“ in hohem Maße gewerkschaftlich organisiert waren, ist auch Jahre nach der Umwandlung in ein privatrechtliches Unternehmen immer noch ein wesentlich höherer Anteil der Mitarbeiter Mitglied der Dienstleistungsgewerkschaft Verdi, als dies bei anderen Banken der Fall ist. Dabei spielt auch die selbst von der Gewerkschaft selbst thematisierte Überalterung der Mitarbeiterschaft eine Rolle. Wenn Verdi zum Streik aufruft, ist dies deshalb in vielen Fällen gleichbedeutend mit der bundesweiten Schließung vieler Filialen.

Damit könnte es bald vorbei sein, steht doch die Postbank vor der Integration in die Deutsche Bank. Ob es dann für ihre Mitarbeiter künftig noch einen eigenen Tarifvertrag geben wird, hängt wohl davon ab, wie diese Integration im Detail aussehen wird. Gehen die Verdi-Mitglieder der Postbank in der Masse der Deutsche-Bank-Belegschaft auf, wird es vielleicht nicht mehr dazu reichen, bundesweit den Betrieb lahmzulegen.

Doch darum ging es bei den Streiks im September, bei denen rund 900 Filialen

aufgrund von Betriebsversammlungen geschlossen blieben, nicht. Sondern die Gewerkschaft will in den Verhandlungen der seit April 2017 laufenden Tarifrunde für rund 18 000 Beschäftigte bei der Postbank, Postbank Filialvertrieb sowie der BHW-Gruppe und weiterer Tochterunternehmen (Betriebscenter für Banken, PB Service, PB Direkt, BHW KSG, PB Firmenkunden AG) vor allem eine Verlängerung des Kündigungsschutzes bis Ende 2022 durchsetzen. Die Arbeitgeberseite will genau dies nicht und hat entsprechend lange Zeit gar kein Angebot vorgelegt. Inzwischen bietet sie Kündigungsschutz bis 2019, was der Gewerkschaft natürlich zu wenig ist.

Verständlich das Vorgehen beider Parteien: Natürlich legen die Mitarbeiter der Postbank Wert darauf, im Zuge der Integration in den Deutsche-Bank-Konzern zumindest einen vorübergehenden Kündigungsschutz zu genießen. Schließlich werden sich die durch die Integration angestrebten Einsparungen in Höhe von rund 900 Millionen Euro bis 2022 kaum ohne Stellenstreichungen, beispielsweise im IT-Bereich, erreichen lassen.

Eben deshalb hat die Arbeitgeberseite auch erst spät überhaupt ein Angebot unterbreitet – sowohl in Sachen Kündigungsschutz als auch für Gehaltserhöhungen. Das ist ebenso nachvollziehbar wie die Forderung der Gewerkschaftsseite, und zwar aus zweierlei Gründen: Zum einen geht es darum, die mit der Integration der Postbank in den Konzern angestrebte Kostensenkung nicht zu gefährden. Zum anderen will man es vermutlich auch vermeiden, innerhalb des Konzerns eine Zwei-Klassen-Gesellschaft unter den Mitarbeitern zu schaffen, indem die einen weitreichenden Kündigungsschutz genießen, die anderen nicht.

Die Positionen sind somit deutlich schwerer zu vereinbaren als üblich, wenn es primär ums Geld geht. Damit dürfte die Tarifrunde 2017 ebenso kompliziert werden wie die Koalitionsverhandlungen in Berlin. Kunden können somit damit rech-

nen, nicht zum letzten Mal vor verschlossenen Türen gestanden zu haben. Weil in den Filialen auch Postdienstleistungen angeboten werden, hat dies stets eine besondere Qualität beziehungsweise genießen die Aktionen besondere Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit. Ob es langfristig bei dieser Zusammenarbeit mit der Deutschen Post bleiben wird, ist wohl auch noch nicht ausgemacht. Sollte diese fallen, dann wird es vielleicht künftig in den Deutsche-Bank-Filialen der Marke Postbank genauso leer sein wie in den Geschäftsstellen der Konkurrenz. **Red.**

Digitalisierung

Neue Störungskultur?

Die Commerzbank hat sich den Umbau zur Digitalbank auf die Fahnen geschrieben. Tatsächlich kommen die Neuerungen in dichter Folge, zuletzt Ende Juli die digitale Baufinanzierung auf dem Smartphone und am 29. August eine neue Mobile-Banking-App mit integrierter Chat-Funktion. Sie ermöglicht es, wochentags von 7 bis 22 Uhr und am Wochenende von 8 bis 20 Uhr direkt in der Banking-App ohne vorherige Terminabsprache mit der Bank zu chatten (Text, Audio oder Video) und dabei in Verbindung mit einer Photo-TAN auch Produktabschlüsse vorzunehmen.

Das alles ist natürlich mit stetig steigenden Anforderungen an die IT verbunden. Und es hat den Anschein, als ob die der schönen neuen Welt nicht immer gewachsen ist. Das gilt zwar auch für andere Kreditinstitute. Die Commerzbank macht aber häufiger mit technischen Störungen Schlagzeilen als der Wettbewerb.

Am 18. Juli 2016 hatte die Commerzbank nach Wartungsarbeiten in der Nacht ein Datenleck, bei dem am Morgen etlichen Kunden nach dem Login nicht ihr eigenes Konto, sondern ein fremdes angezeigt wurde. Einige Tausend Konten wurden damals nach Angaben der Bank auf diese Weise fremden Blicken preisgegeben.

Verglichen damit sind die Pannen der letzten Monate moderat, handelt es sich hier doch „nur“ um Funktionsstörungen. So führten Wartungsarbeiten Ende Juni dieses Jahres zwei Mal binnen weniger Tage zu Störungen beim Einsatz der Girocard sowie beim Online-Banking. Auch Ende August häuften sich die Fehlermeldungen. Am 5. September schließlich fiel das Online- und Mobile-Banking für rund eine Stunde komplett aus. Von diesen Pannen waren jeweils Kunden der Commerzbank wie auch ihrer Tochter Comdirect betroffen.

Die Vorfälle sind an und für sich nicht dramatisch und die wenigsten Kunden werden deswegen die Bank wechseln. Dennoch tun die immer neuen Meldungen dem Image der Bank gewiss nicht gut. Und sie zeigen ganz allgemein die Anfälligkeit der Systeme für Störungen. Das ist wie beim Fahrzeug: Je mehr Funktionen über die Elektronik gesteuert werden, umso größer die Folgen, wenn diese ausfällt. Das ist eine der Schattenseiten der Digitalisierung – und dagegen können Banken auch relativ wenig tun. Selbst dort, wo die IT auf dem neuesten Stand ist, werden sich Störungen niemals völlig ausschließen lassen.

In gewissem Sinn lässt sich die Häufigkeit solcher Vorfälle vielleicht sogar als Gradmesser für den Digitalisierungsgrad einer Bank heranziehen – getreu dem Motto „wer viel arbeitet, macht viele Fehler“. Vermutlich werden sich die Kunden in Zukunft daran gewöhnen müssen, dass es ab und an Funktionseinschränkungen geben wird. Das hat auch mit der immer wieder geforderten Agilität zu tun: Wer erwartet, dass die Funktionen immer wieder angepasst werden, der kann auch nicht erwarten, dass alles im Vorfeld so wasserdicht getestet wird, dass Eingriffe im System nicht auch einmal zu Ausfällen führen können. Vor allem gilt: Jede Neuerung ist mit einem solchen Eingriff verbunden. Der alte Grundsatz „Never touch a running system“ kommt aber nicht von ungefähr. **Red.**