

# **bm** -Blickpunkte

## Preispolitik

### Geduldete Überziehung – nur ohne Mindestentgelt

Wieder einmal hat der Bundesgerichtshof ein Urteil in Sachen Bankkonditionen gesprochen. Vorausgegangen waren Klagen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen gegen die Targobank sowie des Verbraucherzentrale Bundesverbands (VZBV) gegen die Deutsche Bank. Bei beiden ging es um die Rechtmäßigkeit eines Mindestentgelts für geduldete Überziehungen. Denn gerade bei kleinen Überziehungen fallen hier nach Einschätzung der Verbraucherschützer unverhältnismäßig hohe Entgelte an. Dem mochte sich das Oberlandesgericht Düsseldorf nicht anschließen, während das OLG Frankfurt der Argumentation des VZBV folgte.

Hier hat der Bundesgerichtshof nun mit einem Urteil vom 25. Oktober 2016 Klarheit geschaffen (Aktenzeichen XI ZR 387/15) und solche pauschalen monatlichen Mindestentgelte für die geduldete Überziehung für unzulässig erklärt. Begründet wird die Entscheidung damit, dass damit unabhängig von der Laufzeit der Bearbeitungsaufwand der Bank auf den Kunden abgewälzt werden. Das widerspricht nach Einschätzung der Richter dem wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung, wonach für Verbraucherdarlehen und damit auch für geduldete Überziehungen ein Zins und somit allein eine laufzeitabhängige Vergütung berechnet werden muss.

Ferner schlossen sich die Bundesrichter den Verbraucherschützern in der Beurteilung der Verhältnismäßigkeit an: Gerade bei niedrigen Überziehungsbeträgen und kurzen Laufzeiten führten die pauschalen Mindestentgelte für den Kunden zu unverhältnismäßigen Belastungen – gerade

auch im Vergleich zu den ohnehin schon umstrittenen Konditionen für Dispositionskredite. So rechnet der BGH beispielsweise vor, dass das Mindestentgelt von 6,90 Euro pro angebrochenem Quartal, wie es die Deutsche Bank berechnet, bei einer geduldeten Überziehung in Höhe von zehn Euro für einen Tag ein Zinssatz von 22 185 Prozent pro Jahr fällig würde. Das hatte bereits das OLG Frankfurt zuvor als sittenwidrig bezeichnet.

Wie so häufig nach vergleichbaren Urteilen, machen die Verbraucherschützer nun darauf aufmerksam, dass auch Kunden anderer Kreditinstitute, die entsprechende Mindestentgelte gezahlt haben, diese zurückfordern können. Dabei gilt freilich eine dreijährige Verjährungsfrist. Unklar ist darüber hinaus, ob in solchen Fällen das gesamte Entgelt zurückgezahlt werden muss oder die Bank die angefallenen Überziehungszinsen abziehen darf. Das könnte in der Praxis zu weiteren Rechtsstreitigkeiten führen **Red.**

## Preispolitik

### Paradigmenwechsel bei den Spardas

Zum 24. Mal haben die Sparda-Banken im Jahr 2016 beim „Kundenmonitor“ den Spitzenplatz in Sachen Kundenzufriedenheit belegt. Mit einem Globalzufriedenheitswert von 1,94 (in Schulnoten) liegen sie auch in diesem Jahr deutlich über dem Branchendurchschnitt von 2,19.

Bei der Frage, ob sie gegenüber anderen Instituten mehr Vorteile bieten, schnitten die Sparda-Banken mit einem Wert von 2,02 im Vergleich zu den anderen Banken (Durchschnitt 2,69) besonders gut ab. Auch in den Kategorien Preis-Leistungs-Verhältnis (1,87), Wiederwahlab-

sicht (1,38) und Weiterempfehlungsabsicht (1,62) erhielten die Sparda-Banken die Bestnote.

So viele Jahre an der Spitze eines Rankings zu liegen, baut naturgemäß einen gewissen Erwartungsdruck auf – umso mehr als das kommende Jahr ein echtes Jubiläum wäre. Ob die Gruppe im kommenden Jahr jedoch zum 25. Mal die Rangliste der Banken nach Kundenzufriedenheit wird anführen können, ist noch lange nicht ausgemacht. Denn es knirscht in den Grundfesten.

Groß geworden sind die ehemaligen Eisenbahnerbanken, nachdem sie sich für einen erweiterten Kundenkreis jenseits ihrer Stammklientel geöffnet haben, vor allem mit dem gebührenfreien Girokonto. Dass sie dies bedingungslos allen Privatkunden anboten, hat die Spardas jahrelang im genossenschaftlichen Verbund nicht eben beliebt gemacht, nahmen sie damit doch häufig den VR-Genossen vor Ort in spürbarem Umfang Kunden ab, zumal dort, wo sie ihnen auch noch mit ihrer Filialisierungsstrategie empfindlich nahe kamen.

Nicht müde wurden der Verband der Sparda-Banken wie auch die einzelnen Banken, die Bedingungslosigkeit des gebührenfreien Girokontos zu betonen – in Abgrenzung zu jenen Anbietern, bei denen es Fußnoten gab, die die Gebührenfreiheit einschränkten. Diese Bedingungslosigkeit der Gebührenfreiheit dürfte zu einem großen Teil zur Kundenzufriedenheit beigetragen haben, wie sie sich unter anderem im Kundenmonitor manifestiert.

Doch damit ist es nun wenigstens teilweise vorbei. Ab Januar 2017 gibt es bei drei der zwölf Sparda-Banken (Hamburg, Hessen und Münster) neue Preismodelle, bei denen die Kontoführung nur dann

kostenfrei bleibt, wenn der Zahlungsverkehr beleglos abgewickelt wird, spricht der Kunde das Online-Banking oder die SB-Automaten der Bank für seine Transaktionen nutzt. Die Institute Hamburg und Hessen berechnen für jede beleghafte Überweisung 75 beziehungsweise 95 Cent, in Münster wird für Gehaltskonten, die nicht rein online geführt werden, eine Monatspauschale von 3,99 Euro erhoben. Die Sparda-Südwest geht gar noch einen Schritt weiter und spricht nur noch vom „kostenlosen Online-Konto“. Dass auch der beleghafte Zahlungsverkehr weiterhin möglich ist, geht zumindest aus dem Internetauftritt der Bank nicht hervor.

Nachvollziehbar ist dieser Strategiewechsel, den so mancher Wettbewerber ein Stück weit mit Genugtuung beobachten dürfte, allemal. Und in gewissem Sinne kehren die Sparda-Banken damit auch zu ihren Wurzeln zurück – verstehen sie sich doch seit jeher als Direktbanken mit Filialen.

Das ändert freilich nichts daran, dass die Aufgabe der bedingungslosen Gebührenfreiheit des Girokontos einen Paradigmenwechsel darstellt, durch die die Banken im Vergleich mit dem Wettbewerb verlieren: Im Vergleich mit anderen Filialbanken geben sie ein wichtiges Differenzierungsmerkmal auf, weil es das kostenlose Online-Konto auch anderswo off (noch) gibt. Und im Vergleich mit den Direktbanken büßen sie den Vorteil ein, kostenlose Kontoführung einschließlich des beleghaften Zahlungsverkehrs anzubieten. Das wiegt umso schwerer, als sie gleichzeitig den Kostenblock des Filialnetzes finanzieren müssen und deshalb bei den „Nebenkosten“ wie Kartengebühren schlechter abschneiden.

Als Nachteil erweisen kann sich dieser Paradigmenwechsel möglicherweise auch für jene acht Sparda-Banken, die am Girokonto (bislang) nicht rühren. Denn die einheitliche Strategie der Gruppe ist damit dahin – und damit auch ein wichtiges Mo-

mentum für die gemeinsame bundesweite Werbung.

Hinzu kommt, dass das Thema nach außen nicht überall gut kommuniziert wird. Insbesondere die Sparda-Bank Hessen macht es Interessenten auf ihrer Website nicht einfach, die Änderungen zum Jahreswechsel zu finden. Wer nicht gezielt danach sucht, der kann die entsprechenden Hinweise nur allzu leicht übersehen. Und wenn die Sparda Südwest gleich nur noch vom kostenlosen Online-Girokonto spricht, ist das zwar klar und deutlich. Bestandskunden, die bisher den beleghaften Zahlungsverkehr nutzen, werden dadurch jedoch verunsichert.

**Red.**

**BGH-Urteil**

**Zu früh gefreut**

„Das Schlichtungsverfahren der privaten Banken hat seine bisher größte Bewährungsprobe bestanden. Die Beschwerdefälle zu Kreditbearbeitungsentgelten sind zu 98 Prozent abgeschlossen“. Das hat Michael Kemmer, Hauptgeschäftsführer des Bankenverbandes im Oktober dieses Jahres bei der Vorstellung des Ombudsmann-Tätigkeitsberichts 2015 erklärt. Zwei BGH-Entscheidungen zur Zulässig-

keit von Bearbeitungsentgelten hatten eine Welle ausgelöst: 2014 und 2015 gingen beim Bankenverband fast 120 000 Beschwerden hierzu ein – gegenüber jährlich 6 000 bis 8 000 Fällen in „normalen“ Jahren.

Das optimistische Fazit des Bankenverbandes datierte freilich noch vor den BGH-Urteilen zu den Mindestentgelten für geduldete Überziehungen. Und es kommt noch schlimmer: Gerade einmal zwei Wochen nach diesem Richterspruch hat sich der BGH erneut zu Wort gemeldet. Am 8. November hat der XI. Zivilsenat entschieden, dass auch eine vorformulierte Bestimmung über eine „Darlehensgebühr“ in Höhe von zwei Prozent der Darlehenssumme in Bausparverträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmern unwirksam ist (Aktenzeichen XI ZR 552/15).

Die Begründung gleicht einem déjà vu: Die Argumentationslinie nämlich ist die gleiche, wie sie bereits beim Verbot der Bearbeitungsgebühren in Verbraucherkreditverträgen im Jahr 2014 sowie im Urteil über die Mindestentgelte für geduldete Kontoüberziehung verfolgt wurde. Mit der Gebühr werde keine konkrete vertragliche Gegenleistung bepreist. Vielmehr diene sie der Abgeltung von Verwaltungsaufwand, der für Tätigkeiten der Beklagten im Zusammenhang mit den Bauspardarlehen

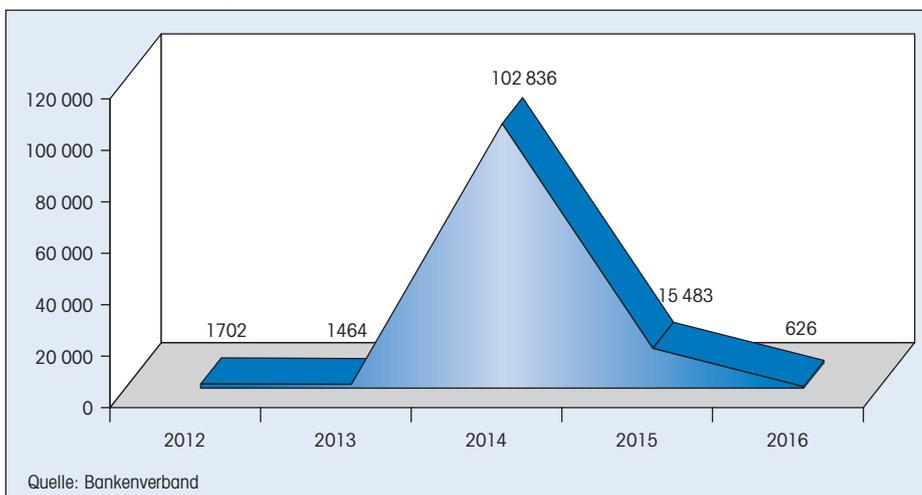
anfällt. Damit weiche die Klausel vom gesetzlichen Leitbild ab, das für Darlehensverträge § 488 Abs. 1 Satz 2 BGB einen laufzeitabhängigen Zins vorsieht. Kontoüberziehungen für unzulässig erklärt. Außerdem leiste die Gebühr weder einen Beitrag zur Gewährleistung der Funktionsfähigkeit des Bausparwesens noch werde sie durch Individualvorteile für Bausparkunden, wie zum Beispiel günstige Darlehenszinsen, ausgeglichen, da diesen bereits nicht unerhebliche Nachteile, etwa eine Abschlussgebühr, gegenüberstehen.

Eines dürfte jetzt immerhin klar sein: Im Zusammenhang mit wie auch immer gearteten Krediten – sei es nun die Kontoüberziehung, der Ratenkredit oder das Bauspardarlehen – lässt die Rechtsprechung in Deutschland keine Entgelte zu, die sich nicht an der Laufzeit orientieren. Wer es noch nicht getan hat, der wird spätestens jetzt damit anfangen, seine AGB's auf solche unzulässigen Bearbeitungsentgelte hin zu durchforsten und sie bei Bedarf zu bereinigen.

Wie viele Kunden Rückzahlungen in welcher Höhe geltend machen werden, das lässt sich vermutlich nur sehr schwer kalkulieren, bei den Überziehungskrediten vielleicht noch weniger als bei den Bauspardarlehen. Eines scheint aber klar: Wenn die Branche gehofft hatte, das Thema unzulässige Bearbeitungsentgelte jetzt hinter sich gelassen zu haben, dann hat sie sich gründlich getäuscht.

**Red.**

**Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkrediten in der Beschwerdestatistik des Ombudsmanns der privaten Banken (Anzahl Fälle)**



**Negativzinsen**

**Unter die Matratze**

Negativzinsen auf die Guthaben privater Durchschnittssparer sind ein Szenario, das Banken und Sparkassen wenn irgend möglich vermeiden wollen. Völlig ausgeschlossen wird es jedoch selbst von den Sparkassen mittlerweile nicht mehr. Erste Institute haben sie sogar schon eingeführt, um Kunden anderer Kreditinstitute dadurch

abzuschrecken, Geld bei ihnen zu parken. Bestandskunden sollen von den Entgelten fürs Tagesgeldkonto bisher verschont bleiben. Wie Privatkunden auf die Einführung solcher Strafzinsen (vermutlich eher als „Guthabengebühren“ bezeichnet) reagieren würden, hat der Berliner Online-Finanzmarktplatz Savedo schon zuvor im Rahmen einer repräsentativen GfK-Umfrage untersucht.

Gut die Hälfte der 1064 Befragten (54,7 Prozent) würden – trotz steigender Einbruchskriminalität – ihr Geld dann wieder zuhause aufbewahren. Gut jeder dritte würde mehr Geld ausgeben und weniger sparen (34,2 Prozent). Immerhin fast die Hälfte würde auch investieren – in Immobilien (15,2 Prozent), Wertpapiere (12,1 Prozent), Gold oder Silber (11,6 Prozent) und/oder andere Investitionen wie etwa Festgelder im EU-Ausland (10,9 Prozent). Die Investition der bisherigen Sparguthaben nennen freilich vor allem Menschen mit Abitur oder abgeschlossenem Studium als Option, während für Menschen mit niedrigerem Bildungsabschluss das Kopfkissen oder die Matratze überdurchschnittlich häufig zur Vermeidung von Strafzinsen infrage käme.

Ein ganz ähnliches Bild ergibt sich bei der Aufschlüsselung nach Einkommensgruppen. Auch hier würden die Geringverdiener mit großer Mehrheit ihre bisherigen Sparguthaben als Bargeld horten, während weniger als jeder zehnte Bezieher hoher Einkommen diese Option in Betracht ziehen würde. Negativzinsen auf Sparguthaben würden somit vor allem diejenigen belasten, die sich dies am wenigsten leisten können. Umgekehrt würden besser betuchte Verbraucher möglicherweise sogar profitieren, wenn sie sich dazu veranlasst sähen, bisher „geparkte“ Gelder sinnvoller zu investieren. Im Sinne der Politik wäre das gewiss nicht.

Umgekehrt würden sich auch die geldpolitischen Ziele der EZB durch sogenanntes „Helikoptergeld“, das an die Verbraucher verteilt würde, nicht erreichen lassen,

wie eine internationale Studie im Auftrag der ING-Diba zeigt: Der Großteil der deutschen und übrigen Europäer würde demnach einen solchen Geldsegen auf dem Konto belassen, anlegen oder bestehende Schulden reduzieren. Dem Konsum zuführen würden ihn nur 26 Prozent der Deutschen, europaweit 28 Prozent der Verbraucher. Einem Großteil der Menschen fehlt schlicht das Vertrauen in die Politik, dass dieses Geld ihnen an anderer Stelle wieder genommen wird. **Red.**

**Verbundinstitute**

## Exodus der Berufsanfänger

Eine neue Studie hat es wieder einmal bestätigt: Fast alle Kinder und Jugendlichen haben ihr erstes Konto bei Sparkassen oder Volks- und Raiffeisenbanken. Doch rund die Hälfte der jungen Kunden, die Online-Banking nutzen, wandert bis spätestens Mitte 30 zu anderen Kreditinstituten ab. Zu diesem Ergebnis kommt eine Anfang November veröffentlichte Studie der mm1 Consulting & Management PartG, Stuttgart.

Unter den 18- bis 19-Jährigen liegt demnach der Marktanteil der Sparkassen und

VR-Banken noch bei 83 Prozent. In der Altersgruppe 20 bis 26 Jahre sinkt er auf 65 Prozent. Ein Viertel der Kunden in diesem Alterssegment ist Kunde einer anderen Filialbank, jeder Zehnte Direktbankkunde. Und unter den 27- bis 37-Jährigen steigt der Marktanteil der Direktbanken auf 23 Prozent, die übrigen Filialbanken kommen auf 29 Prozent und die Sparkassen und Genossenschaftsbanken nur noch auf 48 Prozent.

Der Hauptgrund für dieses Phänomen ist seit langem bekannt: Kinder und Jugendliche, für die die „Anfassbarkeit“ einer Bank noch eine besonders große Rolle spielt, bringen ihr Taschengeld gern zur „Filiale um die Ecke“. Und das ist nun einmal nach wie vor in aller Regel eine Sparkasse oder VR-Bank.

Zudem bemühen sich die Verbundinstitute nach wie vor in ganz besonderer Weise um die jungen Kunden, sei es nun mit dem Knax-Club der Sparkassen, der vierteljährlich mit einem kleinen Geschenk lockt, oder mit Kinderschaltern und Überraschungen zum Weltspartag. Das Girokonto ist für Schüler, Auszubildende und Studenten kostenfrei – bis zum Eintritt in den Beruf. Denn dann wird es in aller Regel gebührenpflichtig und die Kunden

schauen sich nach günstigeren Angeboten um. Für 71 Prozent derjenigen, die von einer Sparkasse oder VR-Bank zu einer anderen Bank gewechselt haben, waren der Umfrage zufolge die Konditionen für den Bankwechsel ausschlaggebend.

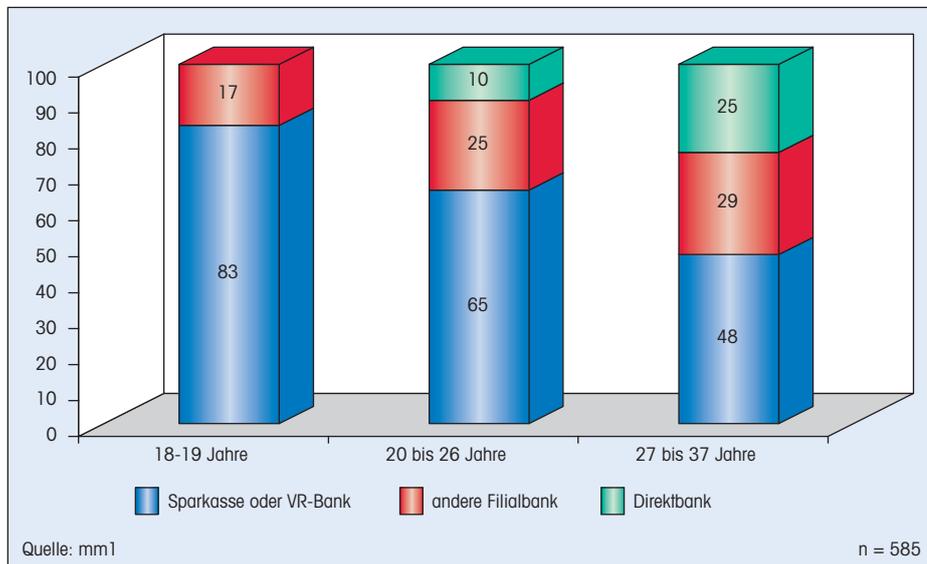
Dieses Phänomen gibt es schon seit vielen Jahren, doch durch die Ertragserosion infolge des Zinsumfelds und der Regulierung hat es sich nochmals verstärkt, sehen sich doch die Verbundinstitute weitaus häufiger zum Drehen an der Kostenschraube genötigt als manch anderer Wettbewerber.

Hier ist guter Rat teuer. Und an dieser Stelle können auch die von den Beratern formulierten Handlungsempfehlungen nur sehr begrenzt weiterhelfen. So wird es (zumindest, solange Wettbewerber in der Breite kostenfreie Girokonten anbieten) als unabdingbar bewertet, dass auch Sparkassen und Genossenschaftsbanken für junge Berufstätige vergleichbare Angebote auf den Markt bringen, ohne dass diese zu Preissenkungen im gesamten Kundenbestand führen. Hier kreative Lösungen zu finden, wird die eigentliche Crux sein.

Ein besseres Kündigungsmanagement kann vermutlich auch nur bedingt eine Lösung sein. Lediglich auf jede fünfte Kündigung reagierten Volksbanken und Sparkasse mit einem persönlichen Gespräch oder einem Anruf, nur in vier Prozent der Fälle mit einem Angebot mit verbesserten Konditionen, so die Studie.

Das mag im Blick auf die Kündigerrückgewinnung schädlich sein. Andererseits gilt es mit Sonderkonditionen zurückhaltend zu sein – sonst ist man schnell in der Situation vieler Publikumszeitschriften, die ihre Kunden mit solchen Sonderpreisen längst daran gewöhnt haben, zu kündigen, nur um in den Genuss von Rabatten zu kommen. In den sozialen Netzen würden sich solche Praktiken in Windeseile verbreiten. **Red.**

**Bei welchen Kreditinstituten junge Online-Banking-Nutzer ihr Girokonto unterhalten**  
(Angaben in Prozent)



## Vertriebspolitik

### Neue Superfiliale für die Deutsche Bank

Der Anspruch ist ehrgeizig: Am 18. November hat die Deutsche Bank in Berlin eigenen Angaben zufolge die modernste Filiale Europas eröffnet – wieder einmal, ist man versucht zu sagen. Denn das „Quartier Zukunft“ ist Nachfolger der Testfiliale „Q110“, die 2005 am gleichen Standort eröffnet hatte und innerhalb von zehn Jahren von fast drei Millionen Menschen besucht wurde.

Hier soll erlebbar werden, was Kunden künftig in einer Bankfiliale erwartet – basierend auf den Ergebnissen gezielter Trendforschung in 17 globalen Metropolen und unter Berücksichtigung der Erfahrungen mit Q110. Wie dieser Vorgänger, ist auch das „Quartier Zukunft“ als Testort für weitere digitale Angebote gedacht und deshalb vernetzt mit der „Digitalfabrik“ der Bank in Frankfurt sowie mit den drei „Innovation Labs“, von denen sich eins ebenfalls in Berlin befindet.

Dafür wurde geklotzt, nicht gekleckert. Fünf Millionen Euro hat die Deutsche Bank in die Vorzeigefiliale investiert. Neben der in Flaggschiff-Filialen von Banken fast schon üblichen Gastronomie-Lounge gibt es dort das Kinderbetreuungsangebot „Q Kids“, das bereits in der Filiale Q110

viel Zuspruch gefunden hatte. Ein „Urban Garden“ soll eine Verbindung von Bankgeschäft und Freiluft-Erlebnis schaffen. Im „Customer Lab“ können Kunden ausprobieren, ob ihnen eine neue Bank-App gefällt und was sie daran verbessern würden. Für junge Unternehmen gibt es im sogenannten „Gewächshaus“ offene Arbeitsplätze, an denen Gründer neue Ideen und Geschäftsmodelle entwickeln können. Und der „Q Club“ versteht sich als exklusiver Treffpunkt für Veranstaltungen.

Schick sieht das alles aus, und wie Q110 dürfte auch die neue Superfiliale viele Menschen anziehen – und sei es nur aus Neugier. Nur: Passt dieser Ansatz wirklich in die Zeit? Was bringt es, in „Luxusfilialen“ zu investieren und davon zu sprechen, dass der Besuch in der Filiale durch die „Vernetzung aller Leistungen der Bank ... wieder mehr Relevanz und einen deutlich höheren Stellenwert“ erhalte – wenn der Kunde in der Fläche vor allem mit ständigen Beraterwechseln und Filialschließungen konfrontiert wird?

Sicher – vieles von dem, was da in Berlin gezeigt wird, mag in der Praxis nützlich sein. Das gilt für das Ausprobieren neuer digitaler Anwendungen ebenso wie für die Möglichkeit, auf der Homepage des „Quartier Zukunft“ auf dem i-Pad den Wunsch-Berater auszuwählen und einen Beratungstermin zu buchen. Aber solche Dinge

lassen sich auch eine Nummer kleiner umsetzen. Einer Bank, die in der Öffentlichkeit zuletzt vielfach den Eindruck erweckt hat, nahezu mit dem Rücken an der Wand zu stehen, hätte das vielleicht besser angestanden. **Red.**

## Sicherheit

### Abschied von der i-TAN

Jahrelang haben sich Verbraucher daran gewöhnt, Online-Transaktionen mit TAN oder i-TAN freizugeben. Damit ist jetzt bald Schluss. Denn mit der zweiten Zahlungsdiensterichtlinie wird spätestens ab 2018 die „starke Kundenauthentifizierung“ verpflichtend. Darauf bereitet sich die Branche jetzt vor. Viele Institute stellen bereits zum Jahreswechsel oder im ersten Quartal 2017 das i-TAN-Verfahren ein und verweisen auf bequemere Alternativen wie Photo-TAN, Push-TAN oder Secure App.

Doch bieten die neuen Verfahren wirklich ein Mehr an Sicherheit? Gewiss – die TAN-Listen öffneten Betrügern ein Einfallstor, wenn Bankkunden naiv genug waren, auf Phishing-Mails hereinzufallen. Immerhin aber hatte der Kunde, der ein gesundes Maß an Skepsis walten ließ, die Möglichkeit, das Betrugsrisiko einzudämmen. Bei den neuen Konzepten droht das Risiko, dass die Anwendung gehackt wird. Dass dies – entgegen der Annahme der Anbieterseite – möglich ist, haben Informatiker unterschiedlicher Institutionen, zuletzt die der Hochschule Erlangen-Nürnberg, bewiesen.

Somit bleibt es dabei, dass Sicherheit nur dann gegeben ist, wenn für Transaktionsfreigabe und TAN-Übermittlung unterschiedliche Geräte genutzt werden – PC oder Tablet und Handy beispielsweise oder ein spezieller TAN-Generator. Das mag unbequem sein und den Bedürfnissen der mobilen Gesellschaft nicht entsprechen. Aber Sicherheit und Bequemlichkeit passen nun einmal nur in den seltensten Fällen zusammen. **Red.**

#### Deutsche Bank: „Quartier der Zukunft“

