

MARKTFORSCHUNG

Konditionenänderungen schlagen auf Kundenzufriedenheit durch

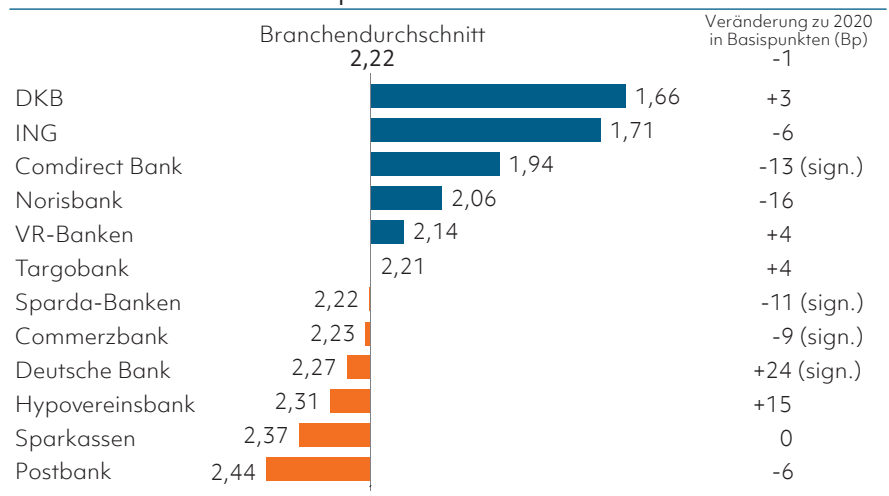
Im Grunde hatte es so kommen müssen: Im Kundenmonitor Deutschland der Servicebarometer AG, die jährlich die Zufriedenheit der Privatkunden in Deutschland mit ihrer Bank erhebt, haben die Sparda-Banken, die über viele Jahre hinweg den Spitzenplatz innehatten, 2021 deutlich verloren. Mit einer Kundenzufriedenheit von 2,22, gemessen in Schulnoten von eins (vollkommen zufrieden) bis fünf (unzufrieden) liegen sie genau auf dem Branchendurchschnitt. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich ihre Bewertung um elf Basispunkte verschlechtert – vor allem wohl deswegen, weil inzwischen fast alle Institute der Gruppe Kontoführungsgebühren eingeführt haben, viele zudem Verwahrentgelte für hohe Einlagen.

Für eine Bankengruppe, die sich über Jahre hinweg mit dem bedingungslos gebührenfreien Girokonto positioniert hat, kommt das einem Sündenfall gleich – auch wenn sie damit nur gegenüber dem Wettbewerb nachzieht. So gesehen, dürfen es sich die ehemaligen Eisenbahnerbanken beinahe noch als Verdienst anrechnen, in Sachen Kundenzufriedenheit immer noch im Branchen-Mittelfeld zu landen. Unter den insgesamt zwölf abgefragten Instituten belegen sie Rang sieben und lassen die drei Großbanken, die Sparkassen und die Postbank noch hinter sich.

Die vier Spitzenplätze werden in diesem Jahr ausschließlich von Direktbanken belegt. An der Spitze rangiert die DKB mit einer Globalzufriedenheit von 1,66 (drei Basispunkte besser als im Vorjahr). Ihr folgt die ING mit einer Bewertung von 1,71 – sechs Basispunkte schlechter, wozu die Einführung von Verwahrentgelten beigetragen haben dürfte. Die Comdirect kommt mit 1,94 auf Platz drei, die Norisbank mit 2,06 auf dem vierten Rang. Das heißt: Die Großbanken können nur mit ihren Direktbanktöchtern in Sachen Kundenzufriedenheit punkten, wenngleich sich Deutsche Bank und Hypovereinsbank verbessern konnten. Auch bei den Direktbanken schlägt sich jedoch das Drehen an der Preisschraube in sinkender Kundenzufriedenheit nieder, am deutlichsten bei der Comdirect, die das Girokonto nun nur noch unter bestimmten Bedingungen kostenfrei anbietet, und bei der Norisbank (Einführung von Kontoführungsentgelten).

Bemerkenswert ist das Abschneiden der VR-Banken im Kundenmonitor. Sie konnten sich bei der Globalzufriedenheit um vier Basispunkte verbessern und kommen damit auf eine Bewertung spürbar über dem Branchendurchschnitt (2,14 versus 2,22) beziehungsweise – als beste Filialbankmarke – auf Platz fünf im Ranking. Red.

Globalzufriedenheit auf Vorjahresniveau



Globalzufriedenheit deutscher Privatkunden mit ihrer Bank, Mittelwerte auf einer Skala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden). Anbieter mit mindestens 100 Befragten; Bankverbindung Lohn- und Gehaltskonto. Quelle: Kundenmonitor Deutschland