

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Girokonten bei Filialbanken 2017

#### **Kosten und Gebühren im Fokus – Oft hohe Dispozinsen – Testsieg für BW-Bank und Kreissparkasse Ludwigsburg**

**Hamburg, 02.08.2017** – Auch treue Filialbankkunden sollten ihre Girokonto-Bedingungen im Blick behalten – viele Finanzinstitute suchen angesichts niedriger Zinsen nach neuen Erlösquellen. Dabei wird nicht nur im Einzelfall an der Gebührenschraube gedreht. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Girokonten von 28 Filialbanken untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 02.08.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Null-Zins-Praxis**

Habenzinsen für Girokonto-Guthaben gibt es in der Praxis so gut wie nicht mehr: Lediglich eine der 28 untersuchten Filialbanken verzinst das Geld der Kunden – mit 0,1 Prozent. Dass Girokonten als Geldanlage ungeeignet sind, ist aber gemeinhin bekannt. Kritisch sollten Kunden deshalb auf die anfallenden Kosten schauen. Und hier langen nicht wenige Finanzinstitute kräftig zu – angefangen bei der Kontoführung bis hin zum Dispozins.

#### **Auch Standardleistungen teils kostenpflichtig**

Girokonten mit Filialnutzung sind bei drei Viertel der Institute kostenpflichtig; selbst bei reiner Onlinenutzung wird noch bei rund 43 Prozent der Konten eine Grundgebühr erhoben. Immerhin: Wird das Konto als Gehaltskonto mit monatlichem Zahlungseingang genutzt, entfällt die Grundgebühr häufig. Selbst die Maestro-Card ist nicht bei allen Girokonten inklusive, sondern kostet bis zu 40 Euro pro Jahr extra. Kunden, die eine Kreditkarte wünschen, zahlen zusätzlich im Schnitt 23 Euro, bei einer Bank sogar 42 Euro. Nur bei einzelnen Anbietern gibt es eine Kreditkarte noch dauerhaft oder zumindest für ein Jahr kostenlos.

#### **Ratenkredit schlägt Dispo**

Im Test liegen die Sollzinsen für Überziehungen im genehmigten Rahmen zwischen 7,47 und 12,43 Prozent, ein darüber hinausgehender Dispo schlägt sogar mit bis zu 15,43 Prozent zu Buche. Die kundenfreundliche Regelung einer Dispo-Freigrenze gibt es bei drei Viertel der Unternehmen in keinem untersuchten Kontomodell. „Wer oft oder dauerhaft den Dispokredit seines Kontos in Anspruch nimmt, ist schlecht beraten“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität „Aktuelle Ratenkreditangebote sind bei finanziellen Engpässen oft deutlich attraktiver.“

#### **Die besten Unternehmen in drei Kategorien**

BW-Bank ist mit dem Qualitätsurteil „gut“ Testsieger in den Bereichen „Girokonten Filialnutzung“ und „Girokonten Filial- und Onlinenutzung“. Beim Konto „BW extend classic“ sind alle Buchungen inklusive; auch die Girokarte (Kontoinhaber und Partner) sowie eine Standard-Kreditkarte werden kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Sollzins für nicht genehmigte Kontoüberziehungen ist mit 9,53 Prozent noch vergleichsweise moderat. Die BW-Bank verfügt zudem über ein dichtes Filial- und Geldautomatennetz und

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

bietet einige Mehrwertdienste wie Ticket- oder Schlüsselservice. Für Online-Banking steht das als sicher geltende Legitimationsverfahren per eTAN zur Verfügung.

Der Testsieger im Bereich „Girokonten Onlinenutzung“ ist die Kreissparkasse Ludwigsburg (Qualitätsurteil: „gut“). Das Konto „Giro Classic Online“ ist kostenfrei – auch ohne monatlichen Mindesteingang. Für Buchungen werden ebenfalls keine Gebühren erhoben. Gleich vier verschiedene Legitimationsverfahren stehen für Online-Banking bereit, darunter sm@rtTANplus/chipTANmanuell und sm@rtTANoptic/chipTANcomfort, zwei als besonders sicher eingestufte Verfahren. Die Kreissparkasse punktet zudem mit einem dichten Netz an Filialen und SB-Filialen sowie der telefonischen Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit.

Unter den bundesweiten Filialbanken sichern sich Platz eins in den drei Kategorien die Deutsche Bank (Girokonten Filialnutzung) sowie die Postbank (Girokonten Filial- und Onlinenutzung sowie reine Onlinenutzung).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Girokontoprodukte von 28 bedeutenden Filialbanken in Deutschland. Im Fokus des Tests standen die jeweiligen Kontokonditionen für drei unterschiedliche Nutzerszenarien: Filialnutzung, Filial- und Onlinenutzung, Onlinenutzung. In einem weiteren Analysebereich erfolgte eine umfassende Prüfung und Bewertung der Filial- und Zusatzservices inklusive des Aspekts Sicherheit im Internet. Die Daten wurden über offizielle Unternehmensanfragen ermittelt (Stand: 1. Juni 2017).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.