

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Girokonten bei Filialbanken

## Große Differenzen bei Kosten und Services – Testsieger sind Sparda-Bank West und Kreissparkasse Ludwigsburg

**Hamburg, 11.09.2013** – Ein Girokonto ist für finanzielle Angelegenheiten unabdingbar. Ob das monatliche Gehalt oder Verpflichtungen wie Miete und Versicherungsbeiträge – die meisten Verbraucher wickeln ihren alltäglichen Zahlungsverkehr über diese Kontoform ab. Die Entscheidung für ein Girokonto bei einer bestimmten Filialbank hängt dabei von verschiedenen Faktoren ab. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zum einen, welche Institute attraktive Services anbieten und beim Onlinebanking für Sicherheit sorgen. Zum anderen wurde analysiert, welche Banken gute Konditionen haben.

Dabei zeigte sich: Kunden, die ausschließlich das Onlinebanking ihrer Filialbank nutzen, konnten gegenüber klassischen Filialkunden eine Menge Geld sparen. „Fast drei Fünftel der Banken verzichteten bei reinem Onlinebanking auf monatliche Grundgebühren, bei 17 von 28 Geldinstituten entfielen außerdem Kosten für den Zahlungsverkehr“, führt Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ, aus. Zum Vergleich: Filialkunden mussten in gut 85 Prozent aller Fälle Grundgebühren zahlen, zusätzliche Kosten für den Zahlungsverkehr erhob immerhin nur knapp die Hälfte der Banken.

In einem zweiten Testfeld untersuchte das DISQ die Filial- und Zusatzservices der Banken. Dabei offenbarten sich deutliche Unterschiede: Während insbesondere die Sparkassen durch ein breites Netz an Geldautomaten und Selbstbedienungsgaräten überzeugten, waren andere Geldinstitute im Partnerverbund wesentlich schlechter aufgestellt. Ein weiteres Ergebnis des Tests: Services haben ihren Preis. „Das Rundum-sorglos-Paket gab es nicht. Als Kunde musste man sich entscheiden: entweder günstige Konditionen oder aber umfassende Serviceleistungen“, erläutert Marktforschungsexperte Hamer.

Im Bereich Konditionen wurde die Sparda-Bank West Testsieger. Hier fielen für Kunden keine monatlichen Grundgebühren oder Kosten für den Zahlungsverkehr an. Zudem war der Zinssatz des Dispokredits einer der günstigsten im Test. Den zweiten Rang bei den Konditionen erreichte die BBBank, die Sparda-Bank Baden-Württemberg landete auf dem dritten Platz. Im Bereich Filial- und Zusatzservices erreichte die Kreissparkasse Ludwigsburg den ersten Rang. Das Geldinstitut punktete vor allem durch ein breites Netz an Geldautomaten, eine rund um die Uhr erreichbare Hotline und sichere Verfahren beim Onlinebanking. Die Deutsche Bank kam bei den Services auf den zweiten Platz, die Postbank positionierte sich auf Rang drei.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 11.09.2013, 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte die Girokonten von insgesamt 28 großen deutschen regionalen und überregionalen Finanzinstituten. Im Rahmen einer umfassenden Analyse wurden jeweils die Kontokonditionen für reine Filialkunden, Filial- und Onlinekunden sowie reine Onlinekunden mit Stand 8. Juli 2013 ermittelt. Im Fokus standen dabei die anfallenden Kosten und Sollzinssätze. Ergänzt wurde die Analyse durch die Erhebung von Filial- und Zusatzservices, zu denen auch die Sicherheitsverfahren beim Onlinebanking zählten.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.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, B2B-Studien 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.