

PRESSEMITTEILUNG

Test: Girokonten Filialbanken/Direktbanken/Apps 2019

Große Kostenunterschiede – Direktbanken liegen vorn – Testsieg für DKB, 1822direkt und Sparkasse Nürnberg

Hamburg, 31.07.2019 – Persönliche Beratung in der Filiale, Online-Banking oder gar die Kontoführung per App – ein Girokonto ist für jedermann unersetzlich, aber die Ansprüche unterscheiden sich. Die gute Nachricht: Attraktive Konditionen findet man sowohl bei Filial- und vor allem Direktbanken als auch bei Girokonto-App-Anbietern. Das zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 27 Filialbanken, sieben Direktbanken und sechs Girokonto-Apps getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Nur klassische Girokonten fast immer mit Kosten verbunden

Im Anbietervergleich der Konditionen und Services schneiden die Girokonten der Direktbanken insgesamt am besten ab (85,3 Punkte), gefolgt von den Girokonten per App (72,7 Punkte) und den Girokonten bei Filialbanken (69,0 Punkte). Insbesondere unter dem Kostenaspekt sind die online geführten Kontomodelle klar im Vorteil. Wer aber Wert auf persönlichen Filialservice legt, muss in der Regel mit Kosten rechnen. Viele Filialbanken erheben für entsprechende Girokonten eine Grundgebühr von bis zu 11,90 Euro pro Monat; hinzu kommen hier teils noch Gebühren für den Zahlungsverkehr. Allerdings bieten auch Filialbanken günstige Varianten: Girokonten mit reiner Onlinenutzung sind bei mehr als jeder zweiten Filialbank grundgebührenfrei.

Teure Kontoüberziehungen, kein Habenzins

Für nicht genehmigte Überziehungen von 1.000 Euro verlangen die getesteten Filialbanken Sollzinsen von bis zu 15,43 Prozent; auch die Direktbanken bitten hier mit bis zu 14,95 Prozent zur Kasse. Dagegen ist bei Girokonten per App eine Überziehung des Kontos oft erst gar nicht möglich – eine aus Kundensicht ebenfalls unbefriedigende Lösung. Wenig überraschend: Bis auf zwei Ausnahmen gibt es keine Guthabenverzinsung. Dagegen punkten fast alle Direktbanken und Girokonten per App mit gebührenfreiem Zahlungsverkehr; bei Direktbanken zählt auch eine kostenlose Kreditkarte zum Standard.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Kunden, für die ein Ansprechpartner vor Ort wichtig ist, sollten das Online-Kontomodell der Filialbank prüfen – in puncto Kosten können diese teilweise mit den Angeboten der Direktbanken mithalten. Girokonten per App schneiden im Test sehr unterschiedlich ab; die Sicherheit der angebotenen Legitimationsverfahren erfüllt hier nicht immer die hohen Erwartungen.“

Die besten Girokonten-Anbieter

Die Sparkasse Nürnberg (Qualitätsurteil: „gut“) ist Testsieger im Bereich der Filialbanken. Im Rahmen der Konditionen erzielt das Unternehmen bei allen untersuchten Nutzerprofilen gute Ergebnisse. So fallen etwa für den Zahlungsverkehr generell keine Kosten an. Neben zahlreichen Zusatzservices wie Telefon-, Online- und Mobile-Banking verfügt das Institut zudem in seinem Einzugsgebiet über ein gut ausgebautes Filialnetz.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Platz zwei belegt die Evangelische Bank (Qualitätsurteil: „gut“), die in puncto Konditionen sogar führend ist. Es folgt die Sparda-Bank München auf Rang drei, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

Die DKB Deutsche Kreditbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ist Testsieger in der Kategorie Direktbanken. Das Konto „DKB-Cash“ belegt bei den Konditionen sowie bei den Konto-Services den ersten Platz. So bietet das Unternehmen eine mit dem Girokonto verbundene kostenlose Kreditkarte mit einer Guthabenverzinsung von 0,2 Prozent pro Jahr an. Bei den allgemeinen Services erzielt die DKB die Maximalpunktzahl, beispielsweise ist die Telefon-Hotline täglich rund um die Uhr erreichbar. Rang zwei und drei belegen die Consorsbank vor der Comdirect Bank, beide ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis.

Testsieger unter den Anbietern von Girokonten per App ist 1822direkt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Konto „1822MOBILE“ überzeugt mit sehr guten Konditionen. So entstehen im Zahlungsverkehr keine Kosten und sämtliche Online-Buchungen sind kostenfrei. Kunden können zudem unbegrenzt und kostenfrei an Geldautomaten der Sparkassen Geld abheben. Yomo, das Angebot einiger Sparkassen, belegt mit einem ebenfalls sehr guten Gesamtergebnis Platz zwei. Auf Rang drei positioniert sich Moneyou (Qualitätsurteil: „gut“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 27 Filialbanken, sieben Direktbanken und sechs Girokonto-Apps. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte auf Basis von Nutzerprofilen eine umfassende Bewertung der Kosten, Zinsen und Bedingungen. Darüber hinaus wurden die Filialservices der Filialbanken bzw. die allgemeinen Services der Direktbanken und der App-Anbieter sowie die jeweiligen Konto-Zusatzservices einschließlich der Legitimationsverfahren beim Online-Banking ermittelt und bewertet (Datenstand: 01.07.2019). In das Gesamtergebnis fließen die Konditionen mit einer Gewichtung von 80 Prozent, die Services mit 20 Prozent ein.

Veröffentlichung 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

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
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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 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.