



**MARKTWÄCHTER**  
FINANZEN

**verbraucherzentrale**

# EIN JAHR GESETZLICHE KONTO- WECHSELHILFE

Bekanntheit, Nutzung und Probleme

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen – November 2017



# INHALT

<b>1</b>	<b>Kurzfassung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Der Weg zum neuen Girokonto</b>	<b>6</b>
3.1	Kontowechseloptionen	6
3.2	Idealtypischer Ablauf der gesetzlichen Kontowechselhilfe	6
<b>4</b>	<b>Zielsetzung und Methodik des Marktchecks</b>	<b>8</b>
4.1	Zentrale Fragestellungen	8
4.2	Methodisches Vorgehen: Ablauf der Untersuchung	8
<b>5</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>10</b>
5.1	Online-Informationsverhalten der Kreditinstitute	10
5.2	Kontowechsel Erfahrungen: Hohe Bankentreue und Zufriedenheit	12
5.3	Geringe Bekanntheit der gesetzlichen Kontowechselhilfe als Ursache der Nichtnutzung?	13
5.4	Bewertungen der aktuellen Bankenlandschaft: Hohes Vertrauen trotz Intransparenz	13
5.5	Berichtete Verbraucherprobleme mit der Kontowechselhilfe	15
<b>6</b>	<b>Fazit</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Literatur und Quellenverzeichnis</b>	<b>17</b>
<b>Anhang</b>		<b>18</b>
	Anhang 1: wählbare Leistungen bei der gesetzlichen Kontowechselhilfe	18
	Anhang 2: Untersuchte Kreditinstitute im Webseitencheck	19
	Anhang 3: Verbraucheraufruf auf marktwaechter.de	21

# 1. KURZFASSUNG DER ERGEBNISSE

Seit September 2016 soll der Wechsel des Girokontos so einfach wie noch nie sein. Grund ist die gesetzliche Kontowechselhilfe. Mit ihr können Verbraucher einfach ihre neue Bank beauftragen, den Wechsel und alle Umstellungen für sie zu erledigen. Aus Anlass ihres einjährigen Bestehens untersuchte der Marktwächter Finanzen, wie bekannt die gesetzliche Kontowechselhilfe ist, ob sie genutzt wird, reibungslos funktioniert und inwiefern sie die erwarteten Erleichterungen mit sich bringt. Als Datenquellen dienten eine repräsentative Bevölkerungsumfrage, Beschwerden aus dem Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen, Ergebnisse aus einem Verbraucheraufruf auf dem Internetportal [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) sowie die Analyse der Internetauftritte von 51 Kreditinstituten.

## ... DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE SIND:

### 1. Die gesetzliche Kontowechselhilfe hat eine geringe Bekanntheit:

Ein Jahr nach ihrer Einführung ist sie in Deutschland kaum bekannt. Wie die repräsentative Befragung zeigt, kennen 61 Prozent der 1.800 befragten Verbraucher die gesetzliche Kontowechselhilfe überhaupt nicht, rund 17 Prozent kennen sie nur als Begriff und lediglich 22 Prozent wissen, was sich dahinter verbirgt.

### 2. Die Informationspraxis der Kreditinstitute zeigt Optimierungspotential:

Auf den Webseiten von 40 der 51 untersuchten Kreditinstitute wird die gesetzliche Kontowechselhilfe erwähnt. Mehrheitlich lassen sich dabei Basisinformationen finden, die in der Regel aus den Informationsblättern des Gesetzgebers bestehen. Lediglich 16 Kreditinstitute stellen weitergehende Informationen und Anleitungen zur Verfügung. Bei 24 Kreditinstituten stehen die Wechselformulare online zur Verfügung. Preisangaben zur gesetzlichen Kontowechselhilfe finden sich dagegen nur auf den Webseiten von acht Banken und Sparkassen.

### 3. Die Wechselbereitschaft der Verbraucher ist generell auf einem niedrigen Niveau:

Lediglich zwei Prozent der 1.800 Befragten (33 Personen) wechselten im vergangenen Jahr mit dem Girokonto zu einer anderen Bank.

### 4. Die gesetzliche Kontowechselhilfe wird kaum genutzt:

Von diesen 33 Verbrauchern, die ihr Konto in den letzten zwölf Monaten wechselten, gaben nur vier an, die gesetzliche Kontowechselhilfe genutzt zu haben. Hingegen kümmerte sich mehr als die Hälfte selbst um sämtliche Änderungen im Rahmen des Wechselvorgangs.

### 5. Der Preis ist wichtigster Grund für den Kontowechsel:

Als dominanter Wechselgrund wurde der Preis genannt, gefolgt von Unzufriedenheit mit dem Service und dem Wechsel des Wohnorts.

### 6. Zufriedenheit ist wichtigster Grund für den Nichtwechsel des Girokontos:

Eigenen Angaben zufolge sind 70 Prozent der Befragten mit ihrem aktuellen Kreditinstitut zufrieden. Weitere 13 Prozent sehen keinen Bedarf für einen Kontowechsel und sechs Prozent schätzen den damit verbundenen Aufwand als zu hoch ein. Lediglich sieben Prozent der Befragten befassen sich aktuell mit dem Gedanken eines Kontowechsels.

### 7. Die gesetzliche Kontowechselhilfe funktioniert nicht immer ohne Probleme:

Die analysierten Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk und dem Verbraucheraufruf liefern verschiedene Hinweise dafür, dass die gesetzliche Kontowechselhilfe nicht in allen Fällen reibungslos funktioniert. So berichten Verbraucher von Problemen mit:

- Formularen (Verständlichkeit, Unvollständigkeit, Akzeptanz),
- Fristen und daraus resultierenden Verzögerungen,
- Kosten für Rückbuchungen, verspätete oder nicht einlösbare Zahlungen
- (Mahnkosten, nichteinlösbare Lastschriften, Überschneidung von Zahlung und Kontoauflösung),
- Unvorhergesehenem Mehraufwand (Nacharbeiten bei fehlerhafter Datenübermittlung oder unvollständiger Formularausfüllung, Nicht-Akzeptanz der Änderungsmitteilung durch Dritte),
- Fehlenden Informationen oder Statusmeldungen,
- Verwehren der Kontowechselhilfe für Basiskontoinhaber

## 2. EINLEITUNG

Die Gründe für einen Kontowechsel sind individuell verschieden: Ein Umzug, Änderungen im Filialnetz, neue Angebote der Kreditinstitute; Unzufriedenheit mit dem bisherigen Konto, dem Service oder Entgelterhöhungen zählen dazu. Ein Kontowechsel zu einem anderen Institut ist immer mit einem gewissen Aufwand und bestimmten Risiken verbunden. Zahlungspartner müssen über geänderte Bankverbindungen informiert und Daueraufträge angepasst werden. Um den damit verbundenen Aufwand zu reduzieren und den Wettbewerb zwischen den Kreditinstituten zu erhöhen, hat der Gesetzgeber im September 2016 eine Kontowechselhilfe rechtlich im Zahlungskontengesetz<sup>1</sup> verankert. Damit werden alle Banken und Sparkassen verpflichtet, Verbraucher beim Kontowechsel zu unterstützen, so dass dieser innerhalb einer festgelegten Frist von zwölf Geschäftstagen erfolgreich abgeschlossen werden kann.

Aus Anlass des einjährigen Bestehens dieser gesetzlichen Kontowechselhilfe wurde diese evaluiert. Das für Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite zuständige Team des Marktwächters Finanzen bei der Verbraucherzentrale Sachsen führte dazu im September 2017 einen Marktcheck durch. Zielstellung war die Überprüfung,

- ob die Kontowechselhilfe den Verbrauchern bekannt ist,
- in welchem Umfang diese genutzt wird,
- ob sie die erwarteten Erleichterungen mit sich bringt und
- ob sie problemlos funktioniert.

---

<sup>1</sup> Gesetz über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten sowie den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Zahlungskontengesetz - ZKG). §§20 bis 26 ZKG.

## 3. DER WEG ZUM NEUEN GIROKONTO

### 3.1 KONTOWECHSELOPTIENEN

Entscheidet sich der Verbraucher dafür, sein Girokonto bei einem anderen Kreditinstitut zu führen, bestehen drei wesentliche Möglichkeiten des Kontowechsels.

**Erstens:** Der Verbraucher führt den Kontowechsel selbstständig in eigener Verantwortung durch. Er eröffnet ein neues Konto und informiert sämtliche Zahlungspartner über die neue Bankverbindung, überträgt seine Lastschriftmandate und Daueraufträge und löst abschließend das bisherige Girokonto auf. Dieser Prozess ist in der Regel mit einigem Aufwand verbunden, da erst alle relevanten Zahlungspartner identifiziert (z.B. durch Recherche in alten Kontoauszügen) und schriftlich über die geänderte Bankverbindung informiert werden müssen. Ebenso muss regelmäßig das ordnungsgemäße/fehlerfreie Funktionieren des Wechsels kontrolliert werden.

**Zweitens:** Der Verbraucher nutzt einen institutseigenen Wechselservice. Viele Banken und Sparkassen boten bereits vor Einführung der gesetzlichen Kontowechselhilfe entsprechende Unterstützungsleistungen an. Diese unterscheiden sich in Bezeichnung, Form, Umfang und Komfort zum Teil deutlich voneinander: Von persönlicher Beratung, Betreuung und Hilfe nach Terminvereinbarung vor Ort bis hin zu (teil)automatisierten software- und onlinebasierten Lösungen existieren verschiedenste Varianten. Der eigene Aufwand, den der Verbraucher hierbei hat, variiert dabei stark.

**Drittens:** Der Verbraucher nutzt die gesetzliche Kontowechselhilfe. Sie *verpflichtet* alle Banken und Sparkassen zur Unterstützung beim Kontowechsel. Der Verbraucher erhält damit einen Rechtsanspruch<sup>1</sup> auf Unterstützung durch alle beteiligten Kreditinstitute, welche bei Problemen auch haften.

Zusätzlich wird das konkrete Verfahren mit allen erforderlichen Unterstützungsleistungen, Pflichten und Fristen definiert und festgelegt. Dadurch soll der gesamte Prozess transparent und vereinfacht werden und der Verbraucher Rechtssicherheit beim Kontowechsel erhalten.

### 3.2 IDEALTYPISCHER ABLAUF DER GESETZLICHEN KONTOWECHSELHILFE

Bei Nutzung der gesetzlichen Kontowechselhilfe beauftragt der Verbraucher zuerst die neue Bank oder Sparkasse mit der Unterstützung. Grundlage dafür ist die schriftliche *Kontowechselermächtigung*<sup>2</sup>. Neben der Bevollmächtigung beider beteiligter Kreditinstitute kann in dem Formular ausgewählt und festgelegt werden, welche Unterstützungshandlungen diese erbringen sollen.<sup>3</sup>

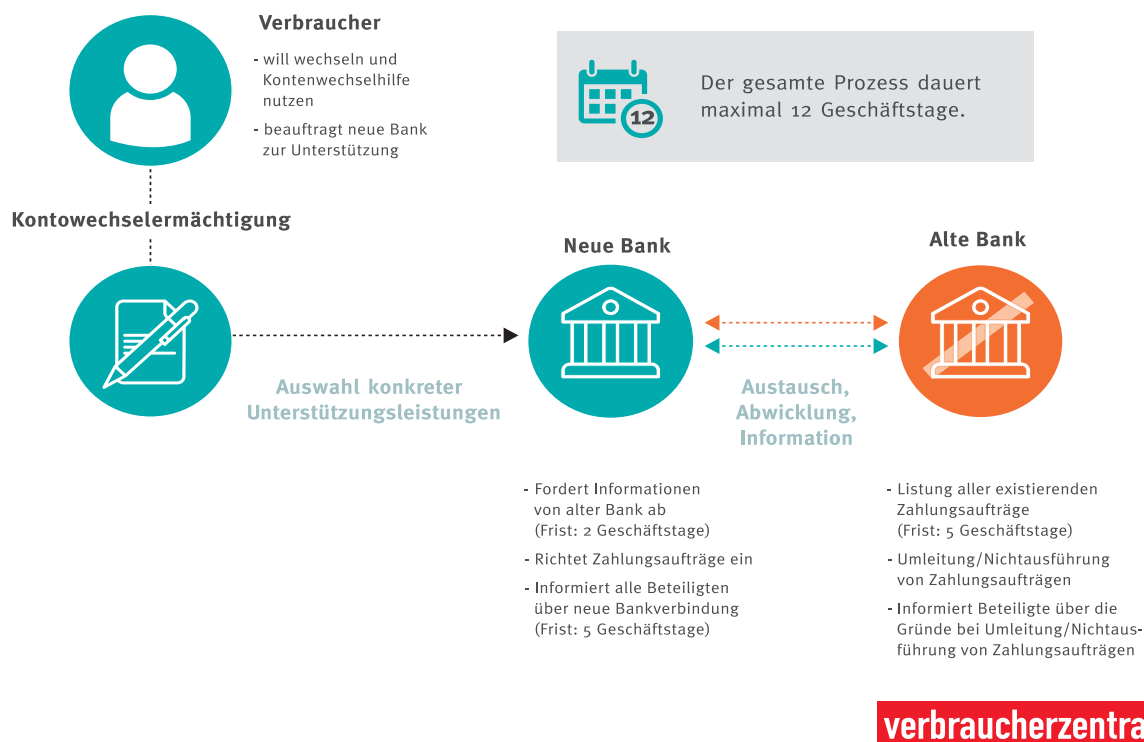
Nach Eingang der Kontowechselermächtigung bei der neuen (empfangenden) Bank oder Sparkasse, ist diese verpflichtet, innerhalb von maximal zwei Geschäftstagen das bisherige Kreditinstitut des Verbrauchers zu kontaktieren und über die gewählten Leistungen zu informieren. Dieses hat anschließend maximal fünf Geschäftstage Zeit, um alle im Formular ausgewählten Zahlungsaufträge (Daueraufträge, Überweisungen, Lastschriften) aufzulisten und zu übermitteln. Der neuen Bank oder Sparkasse stehen dann wiederum fünf Geschäftstage zur Verfügung, um alle gewählten Zahlungspartner des Verbrauchers (Einzahler und Lastschriftempfänger) über die neue Bankverbindung in Kenntnis zu setzen. Zum Abschluss werden die Zahlungsaufträge des Verbrauchers durch das neue Kreditinstitut eingerichtet. Insgesamt soll der Kontowechsel bei Nutzung der gesetzlichen Kontowechselhilfe innerhalb von maximal zwölf Geschäftstagen abgeschlossen sein.

<sup>2</sup> Probleme und Verstöße können somit direkt bei der zuständigen Aufsichtsbehörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) gemeldet und von dieser geahndet werden.

<sup>3</sup> Ein Musterformular findet sich beispielsweise auf den Seiten des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) unter: <http://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherportal/Kontowechselantrag.pdf> [07.11.2017]

<sup>4</sup> Eine Aufschlüsselung der wählbaren Unterstützungsleistungen findet sich in Anhang 1.

## IDEALTYPISCHER ABLAUF DER KONTOWECHSELHILFE



Quelle: Marktwächter Finanzen der Verbraucherzentralen. Gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Abbildung 1: Idealtypischer Ablauf der Kontowechselhilfe

Gleichzeitig ist im Zahlungskontengesetz geregelt, dass keine Kosten für die Bereitstellung der Informationen, Übersendung der Daten und Listen sowie das Schließen des Girokontos – also alle vom bisherigen Kreditinstitut zu erbringenden Leistungen – erhoben werden dürfen.<sup>4</sup> Das neue Kreditinstitut darf grundsätzlich Entgelte für seine Leistungen erheben, sofern diese „angemessen und an den tatsächlichen Kosten ausgerichtet“ sind und der Verbraucher vorab über diese informiert wurde.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> §26 ZKG

<sup>6</sup> Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Informationen zur Kontowechselhilfe. Verfügbar unter [http://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/FinanzenVersicherungen/Kontowechselhilfe/Kontowechselhilfe\\_node.html](http://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/FinanzenVersicherungen/Kontowechselhilfe/Kontowechselhilfe_node.html) [07.11.2017]

## 4. ZIELSETZUNG UND METHODIK DES MARKTCHECKS

### 4.1 ZENTRALE FRAGESTELLUNGEN

#### Untersuchungsfrage 1: Ist die gesetzliche Kontowechselhilfe den Verbrauchern bekannt?

Es hängt von einer Reihe von Faktoren ab, ob sich Neuerungen am Markt durchsetzen: Bedarf und Nachfrage, erkennbare Vorteile zu anderen Lösungen und problemloses Funktionieren.<sup>6</sup> Gerade in der Anfangsphase funktionieren neue Regelungen und Prozesse meist noch nicht reibungslos und müssen sich etablieren. Zudem ist davon auszugehen, dass die im September 2016 eingeführte Kontowechselhilfe noch nicht allen Verbrauchern bekannt ist.

#### Untersuchungsfrage 2: Wie informieren die Kreditinstitute online zur Kontowechselhilfe?

Wesentliche Fragen dabei sind, welche Wechselmöglichkeiten Kreditinstitute anbieten und ob sie Verbraucher über deren Ablauf und eventuell entstehende Kosten ausführlich und transparent informieren. Exemplarisch wurden hierzu die Internetauftritte ausgewählter Banken und Sparkassen analysiert. Die Internetangebote stellen eine wesentliche Informationsquelle dar, sind eine niedrigschwellige Kontaktmöglichkeit und bieten schnelle und umfassende Vergleichsmöglichkeiten.<sup>7</sup>

#### Untersuchungsfrage 3: In welchem Umfang wird die Kontowechselhilfe genutzt?

Die Nutzung der gesetzlichen Kontowechselhilfe im Wechselfall ist umso wahrscheinlicher, je höher deren erkennbare Vorteile sind. Die theoretischen Vorzüge gegenüber anderen bestehenden Optionen sind geringerer Arbeitsaufwand, Rechtsanspruch und Rechtssicherheit sowie eine überschaubare Prozessdauer.

#### Untersuchungsfrage 4: Welche Probleme treten bei der Kontowechselhilfe auf?

Meldungen im Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen<sup>8</sup> weisen auf Schwierigkeiten mit der gesetzlichen Kontowechselhilfe hin. Auch die Stiftung Warentest berichtete im Juni 2017 über einige Schwierigkeiten, die sie im Rahmen eines bei drei Kreditinstituten durchgeführten Praxistests feststellte. Deshalb hat die vierte Fragestellung das Ziel, Schwachstellen sichtbar zu machen und zu systematisieren. Dabei wird einerseits geprüft, ob es sich um Fehler auf Seiten der Verbraucher oder Umsetzungsprobleme und Verfehlungen einzelner Kreditinstitute handelt. Andererseits soll auch nach Hinweisen auf strukturelle Probleme gesucht werden. Als strukturell wird ein Problem dann angesehen, wenn es sich direkt aus nicht klar festgelegten oder fehlenden gesetzlichen Regelungen ergibt.

### 4.2 METHODISCHES VORGEHEN: ABLAUF DER UNTERSUCHUNG

#### a) Website-Check von 51 Kreditinstituten

Für die Überprüfung, wie die Kreditinstitute online zum Thema Kontowechsel informieren, wurden im Zeitraum vom 01. bis zum 10. September 2017 die Webseiten von 16 Sparkassen, 16 Genossenschaftsbanken und 19 großen überregional tätigen Privat- und Direktbanken untersucht.<sup>9</sup> Analysiert wurden die Webseiten daraufhin, ob sich auf ihnen Informationen zur gesetzlichen Kontowechselhilfe finden lassen und wenn ja, wie einfach diese zu finden sind, ob sie in der Navigation beziehungsweise dem Webseitenmenü (z.B. auf der Startseite, unter Konten oder im Hilfe-/Servicecenter) oder nur per Suchfunktion (Suchbegriffe: Kontowechsel, Kontenwechsel, Kontowechselhilfe, Kontenwechselhilfe) auffindbar sind.

<sup>9</sup> Im Frühwarnnetzwerk werden besonders auffällige Verbraucherbeschwerden aus allen Bundesländern zu Finanzdienstleistungen gesammelt. Diese stammen entweder aus den Beratungsgesprächen der Verbraucherzentralen oder werden dem Marktwächter über das Internetportal [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) gemeldet.

<sup>10</sup> Auswahlgrundlage der untersuchten Kreditinstitute: Bei den Sparkassen und Genossenschaftsbanken jeweils Zufallsauswahl einer der drei Größten pro Bundesland gemessen an der Bilanzsumme 2016. Grundlagen: Sparkassenrangliste 2016 (Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV), 2017); Liste aller Genossenschaftsbanken per Ende 2016 (Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR), 2017). Eine Auflistung der untersuchten Institute befindet sich in Anhang 2.

<sup>7</sup> Allgemein zur Diffusion von Innovationen vgl. Rogers, 2003, S.10-17.

<sup>8</sup> Koch und Frees, 2017, S. 435.



Daneben wurde geschaut, ob diese Informationsseiten weiterführende Erläuterungen zum Ablauf des Kontowechsels, zu Preisen/Entgelten und zu institutseigenen Wechselservices enthalten. Abschließend wurde betrachtet, ob der Kontowechsel direkt online beauftrag- oder durchführbar ist.

#### **b) Analyse der Beschwerdefälle im Frühwarnnetzwerk und Verbraucheraufruf**

Zur Ermittlung konkreter Erfahrungen und Probleme mit der gesetzlichen Kontowechselhilfe waren die Beschwerdemeldungen im Frühwarnnetzwerk zentraler Indikator. Zusätzlich wurden Verbraucher von Juni bis August 2017 im Rahmen eines Verbraucheraufrufes gebeten, ihre Erfahrungen direkt auf dem Marktwächter-Portal ([www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)) zu melden.<sup>10</sup>

Anschließend wurden die dokumentierten Fälle analysiert und systematisiert. Die gewonnenen Erkenntnisse flossen in die Fragebogenkonzeption für die repräsentative Bevölkerungsumfrage ein.

#### **c) Bevölkerungsrepräsentative Befragung zum Thema Kontowechsel**

Um verallgemeinerbare Angaben zu zahlreichen mit dem Girokontowechsel verbundenen Aspekten (zum Beispiel Kontonutzung, Kontowechselbereitschaft, Kontowechsele Erfahrung, Gründe für oder gegen Wechsel, Bekanntheit und Erfahrungen mit der gesetzlichen Kontowechselhilfe) zu erhalten, wurde als letzter methodischer Baustein die Befragung einer repräsentativen Zufallsstichprobe der deutschsprachigen Bevölkerung ab 18 Jahren beauftragt. Das Institut forsa führte dazu im Zeitraum vom 17. bis zum 31. August 2017 insgesamt 1800 computergestützte Telefoninterviews (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens auf Basis einer Dual-Frame-Stichprobe durch.

---

<sup>11</sup> Der Text und die Eingabemaske des Verbraucheraufrufs befinden sich in Anhang 3.

## 5. ERGEBNISSE

### 5.1 ONLINE-INFORMATIONSVERHALTEN DER KREDITINSTITUTE

Der Webseiten-Check ergibt, dass sich bei allen 51 untersuchten Banken und Sparkassen Informationen „irgendeiner Art“ zum Thema Kontowechsel finden. Bei elf Kreditinstituten sind diese Informationen aber nur über die Suchfunktion und nicht über die Navigationsbereiche unter „Girokonto“ oder „Service“ auffindbar. Unter diesen Instituten befinden sich sechs Privatbanken, bei denen die Suchbegriffe „Kontowechsel“ oder „Kontowechselhilfe“ Ergebnisse liefern. Bei fünf Sparkassen führt lediglich die Eingabe von „Umzugsservice“ zu den entsprechenden Treffern – ein Suchbegriff, der im Kontext Banken und Konten aus Sicht der Marktwächterexperten als wenig intuitiv für Verbraucher erscheint.

Eine detaillierte Betrachtung der online angebotenen Informationen zum Kontowechsel bringt weitere qualitative Unterschiede der Informationsangebote zum Vorschein: Die Möglichkeit der gesetzlichen Kontowechselhilfe wird auf den Webseiten von insgesamt 40 Kreditinstituten erwähnt.

Die Mehrheit davon liefert lediglich Basisinformationen, die in aller Regel aus den Informationsblättern des Gesetzgebers bestehen. 16 Kreditinstitute stellen darüber hinausgehende detaillierte Informationen und Anleitungen bereit.

Die Formulare zur Beauftragung der gesetzlichen Kontowechselhilfe finden sich bei 21 dieser 40 Kreditinstitute als Download. Bei drei Kreditinstituten kann man diese sogar direkt ausfüllen und den Kontowechsel sofort online beauftragen. Bei den übrigen 19 Kreditinstituten findet man diese Formulare auf den entsprechenden Informationsseiten nicht.

Höher ist die Intransparenz hinsichtlich der Kosten der gesetzlichen Kontowechselhilfe: Angaben, wozu auch solche zur generellen Kostenfreiheit zählen, finden sich nur bei fünf Sparkassen und drei Privatbanken. Sieben dieser acht Kreditinstitute geben an, dass dieser Service bei Ihnen komplett unentgeltlich ist.

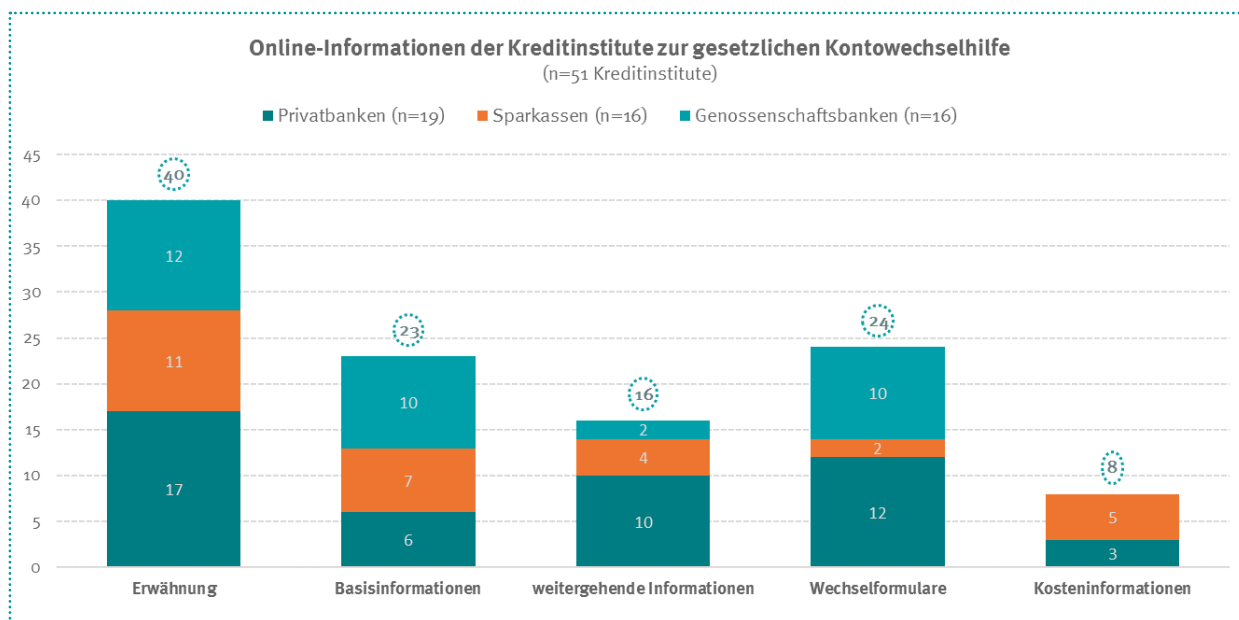


Abbildung 2: Online-Informationen über die gesetzliche Kontowechselhilfe

40 der 51 untersuchten Kreditinstitute stellen auf ihren Internetseiten eine eigene Form eines Kontowechselerservice vor. Diese wird oft zusätzlich zur gesetzlichen Kontowechselhilfe angeboten und geht teilweise über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus.

Bei der Mehrzahl (29 der Kreditinstitute) ist es hierbei möglich, den gesamten Kontowechsel softwaregestützt online durchzuführen. Dies geschieht unter Rückgriff auf Softwarelösungen von Drittanbietern, die nach Eingabe der Online-Banking-Zugangsdaten der bisherigen Bank die entsprechenden Daten (Überweisungen, Daueraufträge, Lastschriften) automatisch auslesen, dem Verbraucher kategorisiert präsentieren und abschließend übernehmen. Die Drittanbieter, welche die untersuchten Kreditinstitute für diese Services nutzen, sind die Fin-Techs fino digital GmbH (bei 17 Kreditinstituten) und Fin-Reach (bei zwölf Kreditinstituten).

Diese onlinebasierten Verfahren scheinen vom Benutzer aufwand (automatische Ermittlung der Zahlungspartner, dadurch Zeitgewinn und theoretisch weniger

Fehlerquellen) vorteilhafter als viele der angebotenen Lösungen zur gesetzlichen Kontowechselhilfe. Kritisch ist jedoch anzumerken: Viele Banken und Sparkassen verboten zum Untersuchungszeitpunkt in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Eingabe der Online-Banking-Zugangsdaten auf Drittseiten.<sup>1</sup> Im Widerspruch dazu wird bei den angebotenen digitalen Wechselservices aber genau das von den Kunden verlangt: Die Eingabe der Online-Banking Zugangsdaten des alten Kreditinstitutes auf den Seiten des neuen Kreditinstitutes. Die Umsetzung der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie im Januar 2018 öffnete den Markt allerdings für neue Dienstleister, wodurch auch die Eingabe der Online-Banking-Zugangsdaten unter bestimmten Bedingungen qua Gesetz erlaubt wurde. Infolgedessen änderten Banken mittlerweile ihre AGB.

Anhand dieser Ergebnisse überrascht es wenig, dass sich aktuell lediglich sieben Prozent aller Befragten mit dem Gedanken eines Girokontowechsels befassen. In der Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen ist dieser Anteil mit 15 Prozent dabei signifikant höher als in der Gesamtbevölkerung.

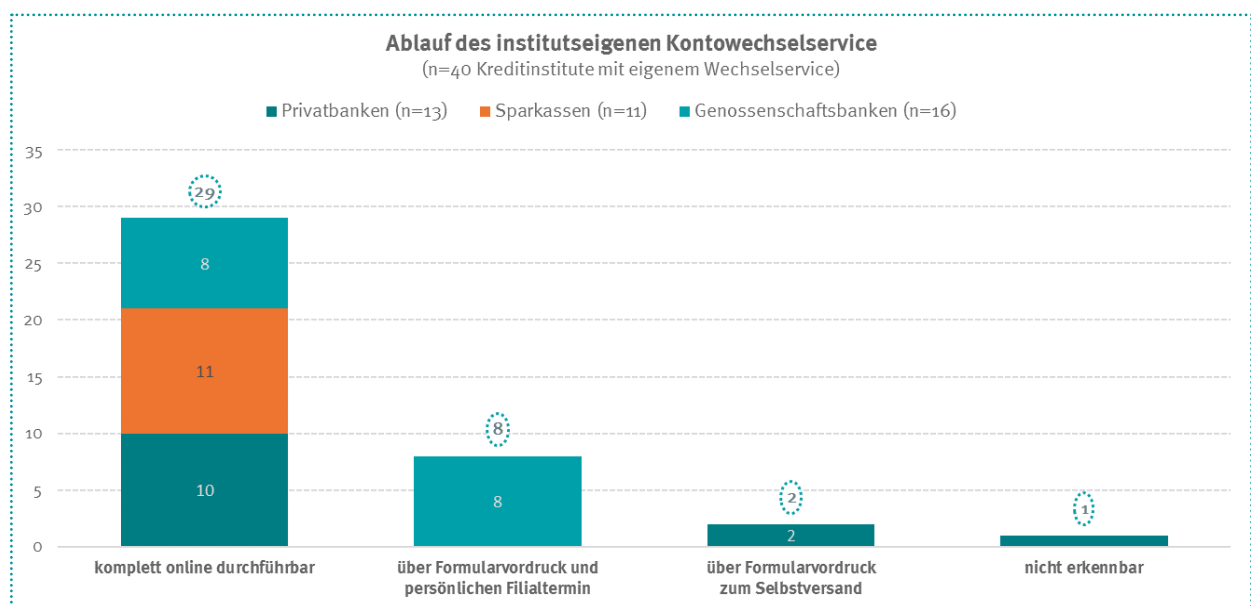


Abbildung 3: Ablauf des institutseigenen Kontowechselservice

<sup>12</sup> Entsprechende Passagen in den AGB lauten beispielsweise: „personalisierte Sicherheitsmerkmale dürfen nur auf den Internetseiten der DKB AG oder ihrer Kooperationspartner gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis der DKB AG oder den gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben werden“. (hier: die Deutsche Kreditbank AG. Bedingungen für das DKB-Onlinebanking. Verfügbar unter [https://dok.dkb.de/pdf/b\\_pin\\_tan.pdf](https://dok.dkb.de/pdf/b_pin_tan.pdf) [30.10.2017].)

## 5.2 KONTOWECHSELERFAHRUNGEN: HOHE BANKENTREUE UND ZUFRIEDENHEIT

Obwohl sich die Bankenlandschaft, beispielsweise mit der Einführung neuer Kontomodelle und -entgelte, in den vergangenen Jahren veränderte, erfüllt die gesetzliche Kontowechselhilfe den Anspruch als Anreiz zu mehr Wettbewerb nicht. Die Wechselbereitschaft der Verbraucher ist seit deren Einführung im September 2016 sehr gering. Die Ergebnisse der repräsentativen Befragung zeigen, dass lediglich zwei Prozent der 1.800 Befragten im vergangenen Jahr mit dem Girokonto zu einer anderen Bank wechselten, also nur 33 Personen. Die nachfolgenden Angaben der Wechsler zu Wechselgründen und Wechselserfahrungen dürfen daher nicht verallgemeinert werden und können höchstens Tendenzen aufzeigen.

Dominanter Wechselgrund war der Preis (14 von 33 Befragten), gefolgt von einer Unzufriedenheit mit dem Service oder einer generellen Unzufriedenheit (sieben von 33 Befragten) und einem Umzug (drei von 33 Befragten). Nur zwei der 33 Wechsler berichten von Problemen beim Kontowechsel. Laut eigenen Angaben kümmerten sich 17 der Wechsler selbstständig um den gesamten Wechselprozess, vier Personen nutzten einen institutseigenen Wechselservice und lediglich vier Personen griffen auf die gesetzliche Kontowechselhilfe zurück.<sup>11</sup>

Die Ergebnisse verdeutlichen eine sehr hohe Treue der Deutschen in Bezug auf ihr Girokonto und ihr Kreditinstitut. Immerhin 98 Prozent der Befragten gaben an, im letzten Jahr nicht das Konto gewechselt zu haben. Gefragt nach den konkreten Gründen für diesen Nichtwechsel ergibt sich folgendes Bild:

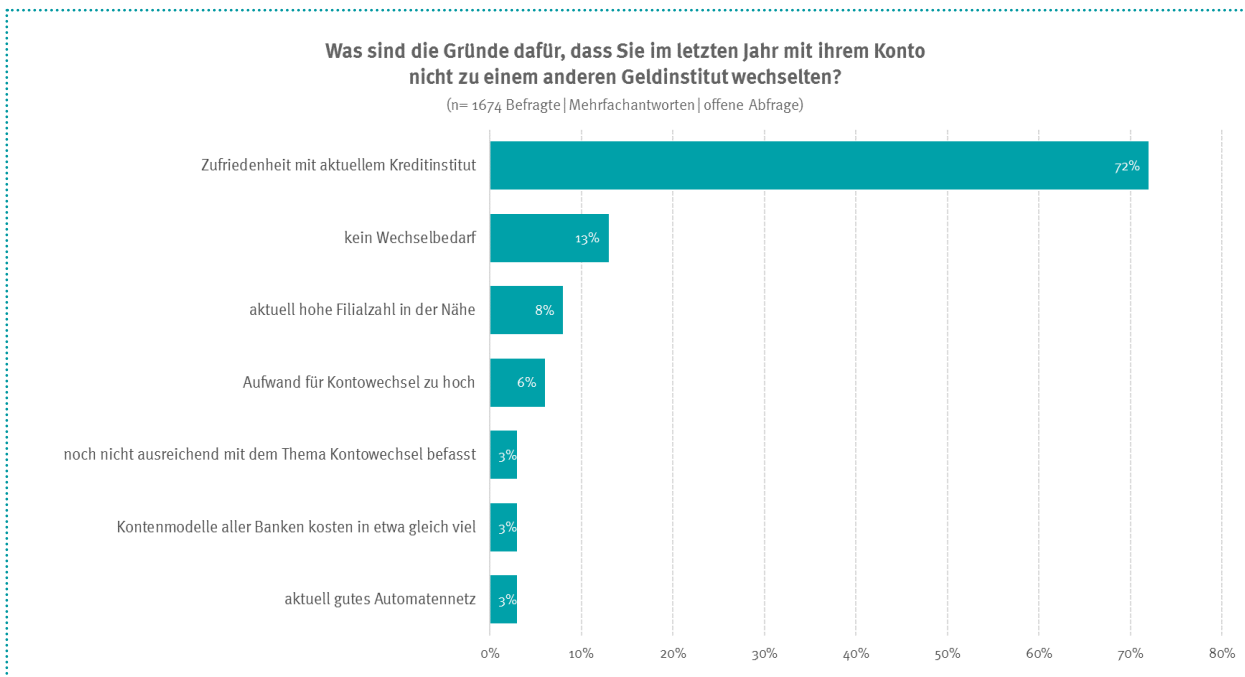


Abbildung 4: Gründe für Nichtwechsel des Girokontos

<sup>11</sup> Von den verbleibenden acht Wechslern machten drei keine Angaben und fünf gaben „sonstiges“ an.

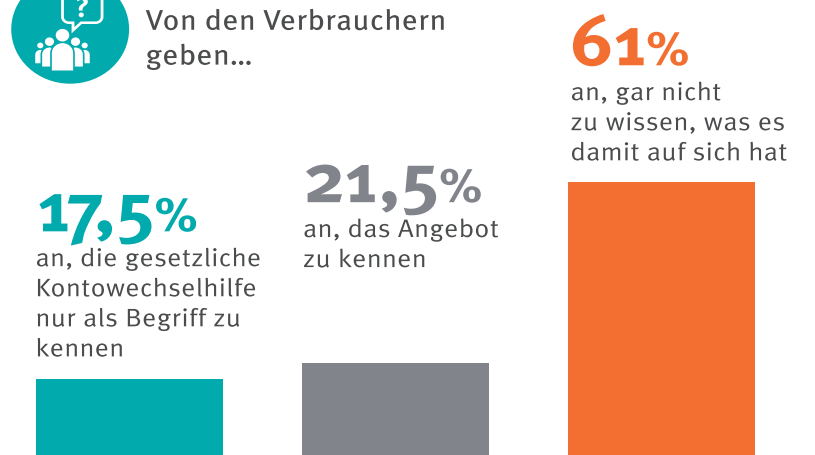
## GESETZLICHE KONTOWECHSELHILFE WEITGEHEND UNBEKANNT



Die **gesetzliche Kontowechselhilfe** soll den Wechsel des Kreditinstitutes für die Verbraucher vereinfachen. Ein Jahr nach ihrer Einführung im September 2016 ist die gesetzliche Kontowechselhilfe noch **verhältnismäßig unbekannt**.



Von den Verbrauchern  
geben...



verbraucherzentrale

Quelle: Repräsentative Bevölkerungsumfrage durch forsa im Auftrag des Marktwächters Finanzen der Verbraucherzentralen. Gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Methodik: repräsentative Umfrage per CATI, Stichprobengröße n = 1800 ab 18 Jahre (netto | Fehlertoleranz: +/- 2%).

Abbildung 5: Bekanntheit der gesetzlichen Kontowechselhilfe

### 5.3 GERINGE BEKANNTHEIT DER GESETZLICHEN KONTOWECHSELHILFE ALS URSACHE DER NICHTNUTZUNG?

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass die gesetzliche Kontowechselhilfe der Mehrheit noch gar nicht bekannt ist. Gravierend ist das Bild innerhalb der Altersgruppe der 18- bis 29- Jährigen, in der 78 Prozent das Angebot des Gesetzgebers gar nicht kennen. Solange die gesetzliche Kontowechselhilfe nicht bei einem größeren Teil der Bevölkerung bekannt ist, sind ihrer Inanspruchnahme schon dadurch Grenzen gesetzt.

### 5.4 BEWERTUNG DER BANKENLANDSCHAFT: HOHES VERTRAUEN TROTZ INTRANSPARENZ

Ein interessantes und teilweise ambivalentes Bild fördert der Vergleich der Bewertungen ausgewählter allgemeiner Aussagen zum Thema Geldinstitute und Gebühren zutage, die in diesem Kontext erhoben wurden. Sie zeigen einerseits das oben beschriebene Bild der hohen Zufriedenheit, da 80 Prozent sich bei ihrer aktuellen Bank gut aufgehoben fühlen und 74 Prozent ihrer Bank vertrauen.

Gleichzeitig halten nur 34 Prozent aller Befragten die Preismodelle der Banken für transparent und nachvollziehbar. Zudem glaubt mit 44 Prozent weniger als die Hälfte der Befragten, dass die Niedrigzinsphase die Banken zu Gebührenerhöhungen zwingt – obwohl gerade dies eines der kommunizierten Hauptargumente der Kreditinstitute ist.<sup>12</sup>

## 5.5 BERICHTETE VERBRAUCHERPROBLEME MIT DER KONTOWECHSELHILFE

Auch wenn es aufgrund der sehr geringen Zahl an Kontowechslern (und dem noch geringeren Anteil derer, die dazu auf die gesetzliche Kontowechselhilfe zurückgreifen) im Rahmen der repräsentativen Befragung nicht möglich ist, verallgemeinerbare Aussagen über das Funktionieren oder Probleme der gesetzlichen Wechselhilfe zu treffen, liefern die zusätzlich analysierten Fälle im Frühwarnnetzwerk und aus dem Verbraucheraufruf einige Indizien dafür, dass diese (noch) nicht in allen Fällen reibungslos funktioniert. Die auftretenden Probleme lassen sich wie folgt systematisieren:

### ...❖ Probleme mit Formularen

Hierunter fallen beispielsweise Probleme, bei denen die beteiligten Banken und Sparkassen die Formulare unvollständig ausfüllten oder aufgrund von unkorrekten Eintragungen zurückwiesen. Die Folge für die betroffenen Verbraucher waren Verzögerungen des Girokontowechsels. Daneben berichten Verbraucher von Problemen die Formularvordrucke und Ausfüllweise zu verstehen, da sie der Wechsel zwischen zu streichender Vorauswahl und ankreuzbaren Optionen verwirrte.

### ...❖ Probleme für Basiskontoinhaber

Mit Einführung des Zahlungskontengesetzes sind alle Kreditinstitute verpflichtet Bürgern, die sich rechtmäßig in der EU aufhalten, ein Basiskonto anzubieten.<sup>13</sup> Damit haben auch Verbraucher, denen aus verschiedenen Gründen vorher ein Girokonto verweigert wurde, Anspruch auf ein Konto mit grundlegenden Zahlungsfunktionen. Meldungen im Frühwarnnetzwerk verweisen auf ein vermutlich strukturelles Problem für Basiskonteninhaber:

Demzufolge funktioniert der Girokontowechsel zu einem anderen Kreditinstitut mithilfe der gesetzlichen Hilfe nicht, da nur ein einziges Basiskonto geführt werden kann. Zu Beginn des Kontowechsels besteht das Basiskonto bei der bisherigen Bank oder Sparkasse noch, so dass das neue Kreditinstitut die Einrichtung eines neuen verweigert.

### ...❖ Probleme mit Entgelten

Ein Verbraucher beschwerte sich darüber, dass die empfangende Bank einen aufwandsabhängigen Stundensatz für einzelne Leistungen abrechnen wollte. Die gesetzlichen Regelungen sehen aber vor, dass Entgelte im Rahmen der Kontowechselhilfe stets angemessen, transparent und vorab vereinbart sein müssen.

### ...❖ Probleme mit Fristen und daraus resultierende Verzögerungen

Fallmeldungen belegen, dass die gesetzliche Frist von zwölf Geschäftstagen nicht immer eingehalten wird, und es zu Verzögerungen kommt. Die Gründe sind vielfältig: Zum Teil werden sie mit Ausfällen der zuständigen Bearbeiter begründet, aber auch mit einem verspäteten Formulareingang. In den meisten Fällen werden die Verbraucher aber nicht informiert, dass und warum es zu Verzögerungen kommt.

### ...❖ Probleme mit Kosten für Rückbuchungen, verspätete und nichteinlösbare Zahlungen

Dieses Problemfeld beruht auf Fällen, bei denen Verbrauchern Mahnkosten für verspätete Zahlungen oder nichteinlösbare Lastschriften entstanden. Die berichteten Ursachen hierfür liegen zum einen in unvollständigen Datenübermittlungen, also einem Umsetzungsproblem einzelner Kreditinstitute. In der Folge wurden Lastschriftmandate oder Daueraufträge nicht übernommen, was zu Mahnkosten führte. Daneben werden Probleme im Zusammenspiel von Kartenzahlungen und der Wechselfrist des Girokontos berichtet. Beispielsweise nutzten Verbraucher wenige Tage vor Schließung des alten Girokontos die zugehörigen Karten noch für Zahlungen. Die Abbuchungen des Zahlungsempfängers wurden aber erst zu einem Zeitpunkt vorgenommen, als dieses Girokonto nicht mehr bestand und konnten folglich nicht ausgeführt werden. Daraus entstanden Kosten aus nicht einlösbaren Lastschriften oder Inkassoforderungen für die Betroffenen.

<sup>12</sup> So argumentierte seinerzeit z.B. Sparkassenverbandspräsident Georg Fahrenschoen. <http://www.manager-magazin.de/unternehmen/banken/sparkassen-steigende-gebuehren-und-strafzinsen-in-sicht-a-1082443.html> [16.12.2017]

<sup>13</sup> Informationen zum Basiskonto finden sich z.B. bei der BaFin unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Bank/Produkte/Basiskonto/basiskonto\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Bank/Produkte/Basiskonto/basiskonto_node.html) [01.11.2017]

Im Gegensatz zum oben genannten Umsetzungsproblem ist die Überschneidung von Zahlung und Kontenauflösung als ein strukturelles Problem anzusehen. Es kann immer dann auftreten, wenn keine Übergangsfristen zwischen Auflösungsdatum des alten und Eröffnungsdatum des neuen Girokontos eingeplant sind. Genau das ist jedoch die Vorauswahl im Formular. Der Verbraucher kann diese zwar ändern, muss dabei aber die oben beschriebenen Tücken des Formulars beachten. Er muss dazu erstens die Vorauswahl (d.h. Lastschriften und eingehende Überweisungen ab dem angegebenen Datum des Kontenwechsels nicht mehr zu akzeptieren) durchstreichen und zusätzlich die Option des Wunschkummers ankreuzen und dieses Datum handschriftlich vermerken.

#### ...❖ Probleme mit einem unvorhergesehenen Mehraufwand für die Kunden

Verbraucher berichten von unvorhergesehenem Mehraufwand durch unvollständige Formularausfüllung, fehlerhafte Datenübermittlung und verspäteter Umstellung von Zahlungsaufträgen. Daneben gibt es Berichte von Verbrauchern, dass Dritte wie Arbeitgeber oder Online-Shops und Zahlungsdienstleister<sup>16</sup> die Änderungsmitteilung der neuen Bank oder Sparkasse nicht akzeptierten.

In beiden Problembereichen mussten die Betroffenen selbst aktiv werden und in den Vorgang eingreifen, um zusätzliche Kosten zu vermeiden.

#### ...❖ Probleme mit Informationen und Statusmeldungen

In diesem Zusammenhang beklagen Verbraucher, dass sie wenig bis keine Rückmeldungen durch die beteiligten Kreditinstitute während und nach dem Wechselprozess erhalten, obwohl sie Auskunft über den aktuellen Stand des Kontowechsels wünschen. Eine bessere Informationspraxis könnte helfen, einige der geschilderten Probleme zu vermeiden.

**Anmerkung:**

\*: Bei Nichtzutreffen bitte streichen

\*\*: Bei Zutreffen bitte ankreuzen

**1. Der übertragende Zahlungsdienstleister wird beauftragt und ermächtigt, innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung durch den empfangenden Zahlungsdienstleister diesem und, soweit nachstehend nichts anderes bestimmt ist, auch dem Kunden Listen mit den folgenden Informationen zu übermitteln:**

\* a) eine Liste der bestehenden Daueraufträge,

\* wobei diese Liste sämtliche Daueraufträge erfassen soll

\*\* wobei diese Liste nur bestimmte bzw. nicht sämtliche Daueraufträge erfassen soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Daueraufträgen siehe die Angaben im Beiblatt

\*\* wobei diese Liste nicht auch dem Kunden zu übermitteln ist.

\* b) eine Liste der verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten, die beim Kontenwechsel transferiert werden sollen,

\* wobei diese Liste Informationen zu sämtlichen Lastschriftmandaten erfassen soll

Abbildung 6: Auszug aus dem Formular Kontowechselermächtigung (eigene Hervorhebung, Quelle: BMJV)

<sup>16</sup> Auch die Stiftung Warentest (2017, S. 14) stellte derartige Probleme für Amazon, Ebay und PayPal im Rahmen ihres Praxistests fest.

## 6. FAZIT

Mit Einführung der gesetzlichen Kontowechselhilfe erhalten Verbraucher einen Rechtsanspruch auf Unterstützung durch die beteiligten Banken und Sparkassen. Indem versucht wird, Pflichten und Aufgaben der Prozessbeteiligten klar zu definieren, soll der Girokontowechsel transparenter und einfacher werden. Der Marktcheck zum einjährigen Bestehen der gesetzlichen Kontowechselhilfe verdeutlicht zwei zentrale Aspekte:

### ...❖ Die gesetzliche Kontowechselhilfe wird bisher nur in einem geringen Ausmaß genutzt

Die Ursache hierfür liegt zum einen in der hohen Bankentreue der Verbraucher. Lediglich zwei Prozent wechselten im letzten Jahr mit ihrem Girokonto zu einem anderen Institut. Zudem ist die gesetzliche Kontowechselhilfe auch ein Jahr nach ihrer Einführung noch sehr vielen Verbrauchern unbekannt: Rund 61 Prozent kennen sie überhaupt nicht und knapp 18 Prozent nur als Begriff. Vor diesem Hintergrund ist es empfehlenswert, Verbraucher besser über diese Option und deren Vorteile zu informieren. Die Analyse der Webseiten von 51 großen Kreditinstituten zeigt exemplarisch, dass hier an einigen Stellen Intransparenz besteht – insbesondere hinsichtlich weitergehender Erläuterungen, der Zurverfügungstellung von entsprechenden Formularen und der Angabe etwaiger Kosten. Allerdings sind nicht nur die Kreditinstitute dafür verantwortlich, die gesetzliche Kontowechselhilfe bekannter zu machen.

### ...❖ Die gesetzliche Kontowechselhilfe funktioniert nicht problemlos

Auch wenn die Datenlage aufgrund der geringen Nutzung dieser Wechselmöglichkeit keine verallgemeinerbaren Ergebnisse zulässt, zeigen die im Rahmen von Frühwarnnetzwerk und Verbraucheraufruf identifizierten und systematisierten Fälle diverse Problemlagen auf. Diese führen entweder zu unvorhergesehenem Mehraufwand auf Seiten der Verbraucher, zu unerwarteten Kosten für Rückbuchungen, verspätete und nichteinlösbare Zahlungen oder dazu, dass der Kontowechsel erst verspätet abgeschlossen wird oder komplett scheitert. All diese Folgen stehen dem Ziel der gesetzlichen Kontowechselhilfe klar entgegen. Die Ursachen für die Probleme liegen nur zum

Teil in Umsetzungsproblemen und Fehlern der beteiligten Kreditinstitute. In einigen Fällen sind sie eher struktureller Art und beruhen auf nicht klar festgelegten oder fehlenden gesetzlichen Regelungen, zum Beispiel, wenn die Formulare unverständlich sind, Basiskontoinhaber quasi ausgeschlossen werden oder verspätete Lastschriftabbuchungen aufgrund von Überschneidungen nicht mehr eingelöst werden können.



## 7. LITERATUR UND QUELLENVERZEICHNIS

**BaFin. Basiskonto.** Verfügbar unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Bank/Produkte/Basiskonto/basiskon-to\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Bank/Produkte/Basiskonto/basiskon-to_node.html) [01.11.2017].

**Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR)** (2017). Liste aller Genossenschaftsbanken per Ende 2016. Verfügbar unter [https://www.bvr.de/p.nsf/o/D3E488DF22571CECC1257DoAoo5439B7/\\$file/ListeAl-lerBanken\\_2016\\_.pdf](https://www.bvr.de/p.nsf/o/D3E488DF22571CECC1257DoAoo5439B7/$file/ListeAl-lerBanken_2016_.pdf) [07.11.2017]

**Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (BMJV)** (2017). Kontowechselhilfe. Verfügbar unter [http://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/FinanzenVersicherungen/Kontowechselhilfe/Kontowechselhilfe\\_node.html](http://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/FinanzenVersicherungen/Kontowechselhilfe/Kontowechselhilfe_node.html) [07.11.2017]

**Deutsche Kreditbank AG (DKB)** (2017). Bedingungen für DKB-Onlinebanking. Verfügbar unter [https://dok.dkb.de/pdf/b\\_pin\\_tan.pdf](https://dok.dkb.de/pdf/b_pin_tan.pdf) [30.10.2017]

**Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV)** (2017). Sparkassenrangliste 2016. Verfügbar unter [https://www.dsgv.de/\\_download\\_gallery/statistik/Sparkassenrangliste\\_2016.pdf](https://www.dsgv.de/_download_gallery/statistik/Sparkassenrangliste_2016.pdf) [07.11.2017]

**Gesetz über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten sowie den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Zahlungskontengesetz - ZKG).** Verfügbar unter <http://www.gesetze-im-internet.de/zkg/BJNR072010016.html#BJNR072010016BJNG000500000> [07.11.2017]

**Koch, W.; & Frees, B.** (2017). ARD/ZDF-Onlinestudie 2017: Neun von zehn Deutschen online. Media Perspektiven, 9, S. 434-446.

**Manager Magazin** (2016). Sparkassen drohen höhere Gebühren und Strafzinsen an. Verfügbar unter <http://www.manager-magazin.de/unternehmen/banken/sparkassen-steigende-gebuehren-und-strafzinsen-in-sicht-a-1082443.html> [16.12.2017]

**Musterformular Kontowechselermächtigung.** Verfügbar unter [http://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/Finanzen-Versicherungen/Kontowechselhilfe/Kontowechselhilfe\\_node.html](http://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/Finanzen-Versicherungen/Kontowechselhilfe/Kontowechselhilfe_node.html) [07.11.2017]

**Rogers, E M.** (2003). Diffusion of innovations. New York, NY [u.a.]: Free Press.

**Stiftung Warentest.** (2017). Ein bisschen bequemer. Girokonto wechseln. Finanztest 2017, S.12-14.

# ANHANG

## Anhang 1: wählbare Leistungen bei der gesetzlichen Kontowechselhilfe

Leistungserbringer	Leistungen
<p><b>Kreditinstitut, bei dem das alte Girokonto geführt wird</b></p> <p><i>(= übertragender Zahlungsdienstleister)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auflistung der vom Kunden ausgewählten bestehenden Daueraufträge, Lastschriftmandate sowie der in den letzten 13 Monaten eingegangenen Überweisungen und veranlassten Lastschriften.</li> <li>• Übermittlung dieser Auflistung an das Kreditinstitut, bei dem das neue Girokonto geführt werden soll und an den Kunden.</li> <li>• Nichtausführung bzw. Umleitung von allen (bzw. nur der vom Kunden ausgewählten) Daueraufträgen, Lastschriften und eingehenden Überweisungen ab dem angegebenen Wechseldatum bzw. ab einem vom Kunden festgelegten Datum.</li> <li>• Information von Zahlungsempfängern bzw. Zahlern über den Grund der Nichtausführung oder Nichtakzeptanz.</li> <li>• Überweisung des restlichen Kontoguthabens auf das neue Girokonto zu einem bestimmten Datum.</li> <li>• Schließung des alten Girokontos zu einem vom Kunden festgelegten Datum.</li> <li>• Lastschriftermächtigung zum Ausgleich offener Beträge.</li> </ul>
<p><b>Kreditinstitut, bei dem das neue Girokonto geführt werden soll</b></p> <p><i>(= empfangender Zahlungsdienstleister)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information des Kreditinstitutes, bei dem das alte Girokonto geführt wurde, und Aufforderung, die im Formular ausgewählten Unterstützungsleistungen zu erbringen.</li> <li>• Einrichtung und Ausführung der übermittelten Daueraufträge ab dem angegebenen Wechseldatum bzw. ab einem vom Kunden festgelegten Datum.</li> <li>• Akzeptanz von ausgewählten Lastschriften ab dem angegebenen Wechseldatum bzw. ab einem vom Kunden festgelegten Datum</li> <li>• Information der Lastschriftempfänger und Zahler über die neue Bankverbindung</li> <li>• Anfordern fehlender Informationen vom Kunden und/oder dem bisherigen Kreditinstitut.</li> </ul>

## Anhang 2: Untersuchte Kreditinstitute im Webseitencheck

### Privatbanken

- comdirect Bank Aktiengesellschaft
- Commerzbank Aktiengesellschaft
- Consorsbank
- Degussa Bank AG
- Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden Aktiengesellschaft
- Deutsche Kreditbank Aktiengesellschaft (DKB)
- FIDOR Bank AG
- ING-DiBa AG
- N26
- Netbank Aktiengesellschaft
- Norisbank GmbH
- Postbank AG
- Santanderbank
- Steyler Bank
- TARGOBANK AG & Co. KGaA
- Triodos Bank
- UniCredit Bank AG (HypoVereinsbank)
- Volkswagen Bank Gesellschaft mit beschränkter Haftung
- Wüstenrot Bank Aktiengesellschaft Pfandbriefbank

### Genossenschaftsbanken

- Bank 1 Saar eG
- Berliner Volksbank eG
- Bremische Volksbank eG
- Dortmunder Volksbank eG
- Frankfurter Volksbank eG
- Harzer Volksbank eG
- Mainzer Volksbank eG
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- PSD Bank Nürnberg eG
- Sparda Bank Hannover eG
- Volks- und Raiffeisenbank eG, Wismar
- Volks- und Raiffeisenbank Prignitz eG
- Volksbank Chemnitz eG
- Volksbank eG Gera - Jena - Rudolstadt
- Volksbank Freiburg eG
- Volksbank Pinneberg-Elmshorn eG

- 1822 direkt
- Berliner Sparkasse
- Förde Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Kasseler Sparkasse
- Kreissparkasse Ludwigsburg
- Landessparkasse zu Oldenburg
- Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
- OstseeSparkasse Rostock
- Saalesparkasse
- Sparkasse Bremen AG
- Sparkasse Koblenz
- Sparkasse Krefeld
- Sparkasse Mittelthüringen
- Sparkasse Nürnberg
- Sparkasse Saarbrücken

### Anhang 3: Verbraucheraufruf auf marktwaechter.de



#### Text zum Verbraucheraufruf

##### Marktwächteraufruf zu Erfahrungen mit der Kontowechselhilfe

**Seit September 2016 hat der Gesetzgeber die Kontowechselhilfe im Zahlungskontengesetz verankert. Damit sind die Banken verpflichtet Verbraucher zu unterstützen um den Wechsel des Girokontos einfacher zu gestalten. Die Experten des Marktwächters Finanzen möchten wissen: Funktioniert das? Und wo hapert es noch? Dafür benötigen wir Ihre Mithilfe!**

Es gibt Situationen, die einen Wechsel des Girokontos nach sich ziehen. Sei es wegen eines Umzuges, weil es woanders passendere Leistungen gibt oder weil das aktuelle Konto zu teuer geworden ist. Ein Kontowechsel ist für Verbraucher dabei immer mit einem gewissen Aufwand verbunden: Lastschriften und Daueraufträge müssen gekündigt und neu angelegt, Arbeitgeber, Vermieter und zahlreiche andere Vertragspartner über die neue Bankverbindung informiert werden.

Um diesen Aufwand zu verringern, wurde im September 2016 die gesetzliche Kontowechselhilfe eingeführt. Welche Erleichterungen bringt diese? Oder gibt es noch Probleme?

##### **SCHILDERN SIE UNS IHREN FALL!**

Als Marktwächter mit dem Schwerpunkt Bankdienstleistungen möchte die Verbraucherzentrale Sachsen wissen, welche Erfahrungen Verbraucher mit der Kontowechselhilfe gemacht haben.

- Sind Sie seit September 2016 mit Ihrem Girokonto zu einer anderen Bank gewechselt?
- Haben sie dabei die gesetzliche Kontowechselhilfe genutzt?

Dann sind wir sehr an Ihren Erfahrungen interessiert!  
Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Hinweis: Die Marktwächter können leider nicht auf Ihren persönlichen Fall eingehen. Für eine persönliche Beratung wenden Sie sich bitte an eine Verbraucherzentrale in Ihrer Nähe.

## Kurzfragebogen zum Verbraucheraufruf

**Postleitzahl:**

[5 stellige Zahl:]

**Bisheriges Geldinstitut/Bank/Sparkasse, bei dem das Girokonto geführt wurde?**

[Textfeld:]

**Neues Geldinstitut/Bank/Sparkasse, zu dem gewechselt wurde bzw. gewechselt werden sollte?**

[Textfeld:]

**Wurde der Kontowechsel erfolgreich abgeschlossen?**

[Ja/Nein]

**Zeitpunkt des Wechsels?**

Monat: [1-12] Jahr: [4stellig]

**Wurde die Kontowechselhilfe in Anspruch genommen?**

[Ja/Nein]

**Wenn nein, warum?**

[Textfeld:]

**Hat eines der beteiligten Geldinstitute Sie auf die Möglichkeit der Kontowechselhilfe aufmerksam gemacht?**

[Ja, die alte Bank] [Ja, die neue Bank] [Nein, weder die alte noch die neue Bank]

**Ihre positiven Erfahrungen!**

Bitte erläutern Sie kurz, was Sie gut am Kontowechselprozess fanden, was funktioniert hat etc.

[Textfeld:]

**Ihre negativen Erfahrungen!**

Bitte erläutern Sie kurz, welche Probleme beim Kontowechsel auftraten, was sie ärgerte, was sie umständlich fanden etc.

[Textfeld:]

**Sonstiges?!**

Gibt es uns noch irgendetwas anderes, was Sie uns zu Ihrem Kontowechsel oder zur Kontowechselhilfe allgemein mitteilen wollen? Dann ist hier Platz dafür!

[Textfeld:]

**Darf Sie das Team des Marktwächters Finanzen bei Rückfragen kontaktieren?**

[Ja/Nein]

**[nur bei Ja]**

Mailadresse zur Kontaktaufnahme? Telefonnummer?



## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.  
Projekt Marktwächter Finanzen  
Schwerpunkt Bankdienstleistungen | Konsumentenkredite

Katharinenstraße 17  
04109 Leipzig  
Tel. (0341) 9628840-0  
E-Mail marktwaechter@vzs.de

Autoren: Sebastian Hagen, Kerstin Schultz

### Bildernachweise

Titelbild: Psphotograph | Fotolia  
Grafiken: Lawinenstift, vzbv

Redaktion: Kerstin Müller, Gordon Oslislo  
Gestaltung: Gordon Oslislo

Stand: November 2017

© Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**verbraucherzentrale**