

**PRESSE-
KONFERENZ**
23.05.2023

AK STUDIE ZEIGT: KUNDENSERVICE VON BANKEN SO LALA!

Auf den Banken-Websites sind Informationen zu Sparbüchern teils top, teils flop. Mystery Shoppen zu Sparbüchern und Beratungsqualität insgesamt zufriedenstellend. Das zeigt eine aktuelle AK Studie bei 19 Bankfilialen. AK verlangt besseres Service auf den Banken-Websites und ein besseres Angebot an Sparprodukten.

GABRIELE ZGUBIC

Leiterin der AK Wien Konsument:innenpolitik

CHRISTIAN PRANTNER

Finanzexperte, AK Wien Konsument:innenpolitik



WIEN

AK Analyse: Kund:innenservice von Banken ist ausbaufähig!

In AK Beratung etliche Beschwerden zu mangelndem Kund:innenservice. AK Studie über Banken-Kund:innenservice: Websites zu Sparbüchern nicht immer umfassend informativ, beim Mystery Shoppen Beratungsqualität insgesamt zufriedenstellend. AK will bessere Infos über Zinsen und Spesen auf Websites, vor allem bei Konsum- und Wohnkrediten.

In der AK Beratung gibt es etliche Beschwerden über mangelndes Kund:innenservice von Banken. Daher hat die AK eine Studie über das Kund:innenservice von Banken durchgeführt. Der Check der Banken-Websites zeigt: Jede zweite Bank punktet auf ihren Websites mit sehr guten oder guten Informationen über Sparprodukte. Dennoch: 42 Prozent bieten mittelmäßige oder schlechte Informationen an. Auch die Kontaktmöglichkeiten auf den Websites sind nicht das A und O. Beim Mystery Shoppen interessierten sich die AK Testkäufer:innen bei den Gesprächen in den Bankfilialen insbesondere dafür, ob die Sparprodukte auch Neukund:innen oder nur Bestandskund:innen angeboten werden. Jede:r dritte Bankberater:in meinte, dass ein Sparprodukt Bestandskund:innen vorbehalten sei. Rund 60 Prozent der besuchten Banken machten keinen Unterschied zwischen Neu- und Bestandskund:innen. Getestet wurde auch das Kund:innenservice der Bank und die für Beschwerden zuständigen bankeigenen Ombudsstellen. Positiv: Die von den Testkäufer:innen kontaktierten Ombudsstellen schnitten in der Behandlung des Anliegens zumeist sehr gut bis gut ab.

Die AK verlangt von den Banken, dass sie ihre Informationen auf den Websites klar darstellen.

Christian Prantner, AK Konsument:innenpolitik: „Bei uns in der Konsument:innenberatung haben sich in den vergangenen Jahren immer wieder die Beschwerden über mangelndes oder schlechtes Service von Banken gehäuft. Das war der Anlass für diese sehr umfassende Studie, die bestätigt, dass beim Banken-Kund:innenservice noch Luft nach oben ist.“

Gabriele Zgubic, Leiterin AK Konsument:innenpolitik: „Informationen zu Bankprodukten und Kontaktmöglichkeiten müssen auf Bank-Websites klar und leicht zu finden sein. Wesentlich ist in Zeiten steigender Zinsen, dass die Produktpalette für sicheres Sparen nicht weiter eingeschränkt wird. Wir fordern, dass die Banken die Produktpalette wieder ausbauen und das sichere Sparen nicht durch Spesen und Mini-Zinsen unattraktiv machen. Angesichts der Zinssteigerungen durch die Europäische Zentralbank gehören die Sparzinsen endlich rauf! Wichtig ist auch, dass Banken die Kund:innen – vor allem ältere – in der Welt der Digitalisierung nicht alleine lassen. Nicht alles digitalisieren, eine analoge Mindestinfrastruktur ist nötig.“

Aufreger Banken in der AK Beratung: „Kein Zugriff auf Geld seit mehreren Tagen aufgrund Bankübernahme“ – „Bank kündigte mir Konto, weil ich angeblich nicht auf Nachrichten reagiert habe“

In der AK Beratung gibt es einige Beschwerden, die das mangelhafte Kundenservice von Banken betreffen. Die Top-Aufreger: Die Bank ist telefonisch nicht erreichbar oder antwortet nicht auf E-Mails. Es hapert an Informationen, zum Beispiel rund um Zinsen und Spesen. Und die Banken kündigen Kund:innen, vor allem günstige Girokontoverträge.

+ Zuletzt war ein Aufreger die Übernahme der Hello Bank durch die easybank bzw. die Bawag PSK. So schrieb Frau K.: „Ich habe Probleme mit meiner Bank. Ich habe seit mehreren Tagen keinen Zugriff auf mein Geld. Durch den Transfer von Hello Bank auf easybank wurde meine Bankomatkarte von einem Tag auf den anderen ungültig, ich habe keinen Zugriff auf mein Konto, ich habe keine neuen Zugangsdaten und keine neue Bankomatkarte bekommen. Ich wurde nicht informiert. Seit drei Werktagen nehme ich schon hartnäckig mehrfach telefonisch und per Mail Kontakt auf, werde aber immer wieder abgewimmelt.“

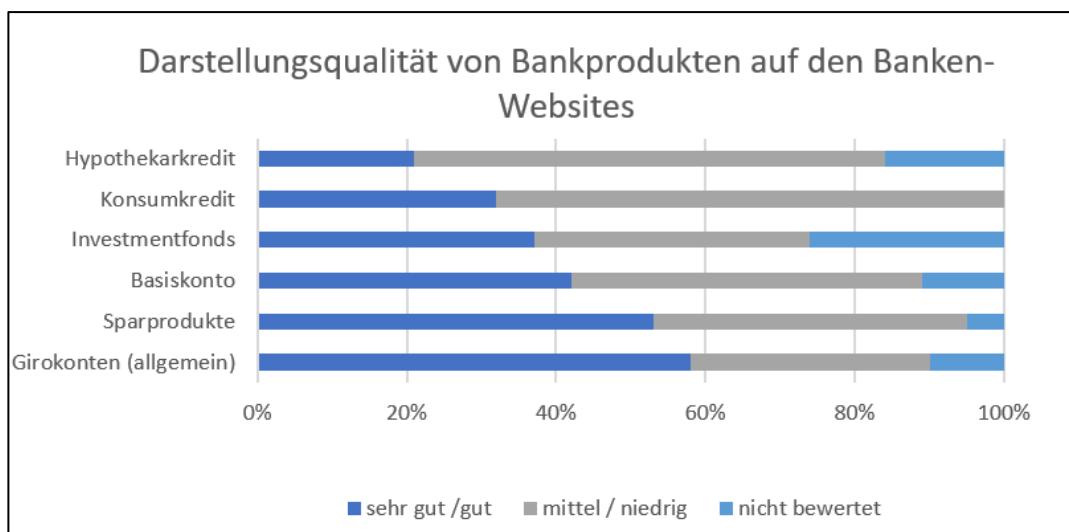
+ Ein weiterer Aufreger sind die von einigen Banken vorgenommenen Girokontokündigungen. Herr H. schreibt: „Meine Bank (Volksbank Wien AG) hat mir mein Konto gekündigt. Es wird zwar behauptet, dass man mehrfach versucht hätte mich zu kontaktieren, das stimmt aber nicht. Ich habe im November eine Nachricht via Online- Banking bekommen, in der ich aufgefordert wurde mein Konto umzustellen (das neue würde rund das Dreifache kosten) und jetzt habe ich, nachdem ich nicht reagiert habe, die Kündigung mittels eingeschriebenem Brief erhalten.“

+ „Die größten Beschwerden gibt es, wenn Banken Girokonten aufkündigen – im Zuge von Aktionen, bei denen eine ganze Produktgruppe eingestellt werden soll. Am häufigsten kommt jedoch vor, dass Banken nicht erreichbar sind – entweder telefonisch oder per E-Mail“, sagt Zgubic.

Zur AK Studie Kund:innenservice bei Banken

Wegen der vielen Beschwerden in der AK Konsument:innenberatung hat die AK im Rahmen einer Studie das Kundenservice systematisch untersucht. Der Fokus lag auf zwei Bereichen. Wie gut sind die Informationen auf Banken-Websites zu Girokonto, Sparbuch, Kredit und Co.? Welche Kontaktmöglichkeiten finden sich auf den 19 untersuchten Websites? Und wie gut werden Konsument:innen in Bankfilialen, vom allgemeinen Kund:innenservice und den bankeigenen Ombudsstellen beraten? Ein Schwerpunkt bestand in der Bewertung der Sparprodukte, die den AK Testkäufer:innen angeboten wurden.

Generell zeigt die Studie: Banken präsentieren ihre Spar- und Girokontoprodukte gut. Weniger gut erfolgt die Darstellung von Investmentfonds, während die Präsentation von Konsum- und Hypothekarkrediten am wenigsten überzeugend ist.



Die AK nahm Sparprodukte näher unter die Lupe.

1. Banken-Websites: Jede zweite top, 42 Prozent mit mäßigen Informationen

Die Banken präsentieren ihre Sparprodukte auf ihren Websites größtenteils ansprechend. Allerdings veröffentlichte nur jede zweite Bank umfangreiche Informationen rund ums Sparen – und es fehlte durchwegs die Information, ob ein:e Neukund:in überhaupt ein Sparbuch bekommt. Die AK Studie zeigt: Jede fünfte untersuchte Bank (vier von 19) konnte als Benchmark-Institut (also Bank mit Merkmal sehr guter oder guter Darstellungsqualität) definiert werden. Konkret:

- + Mehr als jede zweite Bank (zehn von 19) hat eine sehr gute oder gute Informationsqualität zu den Sparprodukten: Anadi, BKS, ERSTE, Hypo NOE, Bawag PSK, Denizbank, Hypo Vorarlberg, Oberbank, UniCredit Bank Austria, Volksbank Wien
- + 42 Prozent (acht von 19 – bank99, Bank Burgenland, easybank, Santander Bank, Vakifbank, WSK, RLB NOE Wien, BTV) boten hingegen eine bloß mittlere oder niedrige Informationsqualität an.
- + Eine untersuchte Bank – Teambank – hatte kein Sparprodukt im Angebot.

SERVICE: Was bedeutet sehr gute, gute, ... Darstellungsqualität?

Die am besten bewerteten Banken (Benchmark-Institute) boten durchgehend umfangreiche Sparprodukte mit unterschiedlichen Laufzeiten an. Zudem wurden die Zinsen und Konditionen übersichtlich dargestellt. Es gibt auch Online-Zinsrechner (Festgeld-Rechner), die den Konsument:innen einen Zinsertrag vorrechnen. Wichtig sind auch Informationen zur gesetzlichen Einlagensicherung, die auf der Website leicht auffindbar sein sollen. „Informative Banken-Websites bieten also eine breite Produktpalette im Sparbereich an, veröffentlichen aktuelle Zinssätze in übersichtlicher Form und bieten den Website-Besucher:innen nützliche Online-Sparzinsrechner mit aktuellen Zinssätzen an“, sagt Prantner.

Die als mittel bewerteten Banken verfügen nur über eine geringe Anzahl an Sparprodukten, zudem wurde die Einlagensicherung nur rudimentär erklärt. Ebenfalls zu beanstanden sind Online-Zinsrechner, bei denen die Zinssätze frei wählbar sind und nicht automatisch die aktuellen Zinssätze der Bank beinhalten. Dies führt zu „Wunsch-Zinssätzen“ der Konsument:innen, die jedoch nicht realistisch sein können. Sonstige mangelhafte Punkte: Wenn eine Konditionenliste pro Sparprodukt nicht auffindbar ist. Weiters: Informationen zur Einlagensicherung sind nicht direkt dem Sparprodukt zugeordnet, sondern wurden unter der Rubrik „Über uns“ angeführt und damit nicht sofort auffindbar. Auch wenig informativ: Banken, die bei der Einlagensicherung nur einen Link anführen und keine näheren Erklärungen anbieten.

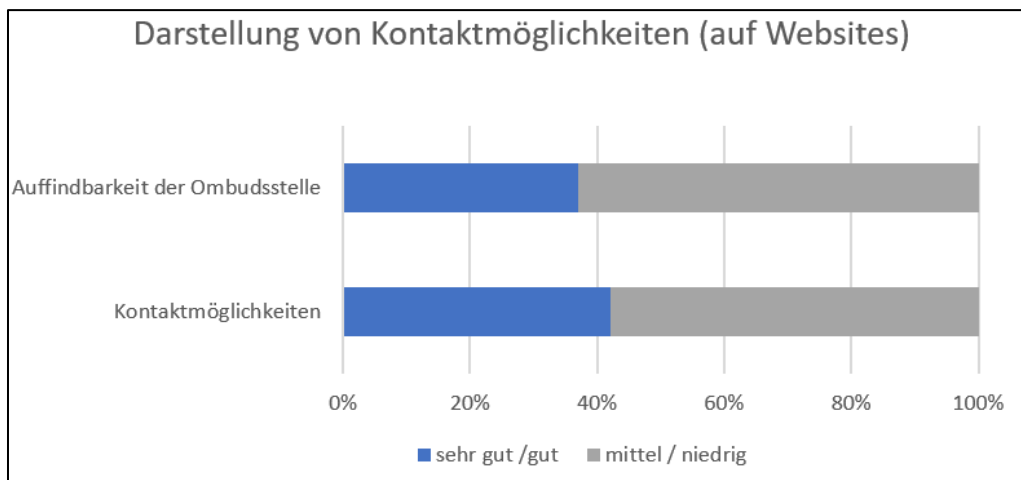
Niedrig bewertete Banken geben keine oder nur sehr geringe Informationen zu Sparprodukten an. Besonders zu beanstanden sind jene Banken, die keine Konditionen, also Zinsen und Spesen auf der Website veröffentlichen – insbesondere zwei Banken geizten mit diesen Angaben.

Ist da wer? – Kontaktmöglichkeiten auf Websites unbefriedigend

Die meisten Banken konzentrieren sich auf ihren Websites auf drei Kontaktmöglichkeiten: meist ein Kontaktformular, E-Mail-Adresse und Callcenter-Telefonnummer. Eine breitere Palette boten nur die wenigsten Banken an – daher überwogen die als „mittel“ oder „niedrig“ (58 Prozent – Bawag PSK, BKS, BTV, Denizbank, Oberbank, bank99, easybank, Santander, Teambank, Vakifbank, WSK) eingestuft Banken im Vergleich mit den sehr guten/guten Banken (42 Prozent – Anadi, Erste Bank, UniCredit Bank Austria, Bank Burgenland, Hypo NOE, Hypo Vorarlberg, RLB NOE Wien, Volksbank). Positiv in Punkto Kontaktmöglichkeiten sind jene Banken, die eine 24-Stunden-Hotline, eine Internetbanking-Hotline, Links zu den Filialen (mit Angaben zu Öffnungszeiten, Beratungszeiten nach vorheriger Vereinbarung etc.), einen benutzerfreundlichen Filialfinder, Links zu sozialen Medien, Antworten auf Fragen (FAQ) sowie die direkte Möglichkeit zur Vereinbarung eines Beratungstermins anbieten.

Auch die bankeigenen Ombudsstellen präsentierten die Banken auf ihren Websites nicht besonders gut. Es mangelte an rascher Auffindbarkeit sowie an dem Angebot verschiedener Kontaktmöglichkeiten zur Ombudsstelle – manchmal war nur ein ausschließlicher Kontakt per Telefon oder Kontaktformular möglich. Rund zwei Drittel (Bawag PSK, BKS, BTV, easybank, Hypo Vorarlberg, Oberbank, RLB NOE Wien, Vakifbank, bank99, Teambank, Volksbank Wien, WSK) der untersuchten Ombudsstellen wiesen eine „mittlere“ oder „niedrige“ Darstellungsqualität auf. Nur etwas mehr als ein Drittel (Erste Bank,

UniCredit Bank Austria, Anadi, Bank Burgenland, Denizbank, Hypo NOE, Santander Bank) der dargestellten Ombudsstellen hatte eine „sehr gut/gute“ Aufmachung.



2. Mystery Shoppen: Sparprodukt nicht immer für Neukund:innen

Das Mystery Shopping bestand aus Filialbesuchen – es erfolgten Fragen zu verschiedenen Bankprodukten, insbesondere zum Sparen und E-Mails an verschiedene Banken.

„Mehr als die Hälfte der Banken zeigte sich kund:innenfreundlich – rund 60 Prozent boten auch Neukund:innen Sparprodukte an“, resümiert Prantner. „Hingegen meinte jede:r dritte Bankberater:in, dass ein Sparprodukt nur Bestandskund:innen vorbehalten sei.“ In Zeiten steigender Sparzinsen ist das Sparen wieder deutlich attraktiver geworden – die Banken sollen die Sparer:innen nicht diskriminieren. Dazu ein aktuelles Beispiel aus der AK-Beratung: Eine Kundin beschwerte sich bei ihrer Hausbank über die mikroskopisch niedrigen Zinsen. Die Antwort des Bankberaters: „Wir brauchen ihr Sparbuchgeld nicht, daher gibt's auch keine höheren Zinsen!“ In der AK Beratung beschwerten sich zudem Konsument:innen, dass etliche Banken keine Sparbücher für Neukunden anbieten. „In diesem Sinn fordern wir die Banken auf, dass sie ihr Angebot nicht weiter einschränken und keine Unterscheidung zwischen Neu- und Bestandskund:innen machen!“

Außerdem: Wenn Banken ein Sparprodukt nur Bestandskund:innen anbieten, dann bedeutet dies, dass ein interessierter Nicht- bzw. Neukunde/in eventuell ein Gehaltskonto dort eröffnen muss oder zumindest ein Girokonto, das wiederum meist kostet. Ausnahmen: Denizbank, die ein kostenloses Girokonto zum Sparprodukt anbietet und Hypo NOE, wo man ein Referenzkonto eines anderen Bankinstitutes für das Sparkonto verwenden kann.

Auf einen Blick: Sparprodukt für Neukund:innen?

Bankinstitut	Sparprodukt für
Anadi Bank	auch für Neukund:innen
bank99	nur für Bestandskund:innen
Bank Burgenland	auch für Neukund:innen
Bawag	auch für Neukund:innen
BKS	auch für Neukund:innen
BTV	auch für Neukund:innen
Denizbank	auch für Neukund:innen
Erste Bank	nur für Bestandskund:innen

Hypo NOE	auch für Neukund:innen
Hypo Vorarlberg	auch für Neukund:innen
Oberbank	nur für Bestandskund:innen
Raiffeisenlandesbank Noe	nur für Bestandskund:innen
Santander	auch für Neukund:innen
Teambank	nicht bewertet/kein Angebot
Unicredit Bank Austria	nur für Bestandskund:innen
Vakifbank	auch für Neukund:innen
Volksbank Wien	nur für Bestandskund:innen
WSK Bank	auch für Neukund:innen

„Es ist kompliziert geworden, wenn Konsument:innen ein Sparbuch eröffnen wollen. Es gibt viele Bedingungen, vor allem, dass ein Sparkonto nur Bestandskund:innen zur Verfügung steht. In vielen Fällen ist man gezwungen, ein Girokonto zu eröffnen, um ein Sparkonto eröffnen zu können. Auch passiert es immer wieder, dass kein Sparbuch, sondern nur ein Sparkonto eröffnet werden kann“, betont Zgubic.

Die AK Tester:innen starteten mit der Frage nach einer sehr sicheren Veranlagung mit einem Sparbuch. Bawag, Hypo Vorarlberg, Raiffeisenlandesbank Noe und Volksbank Wien verwiesen im Kund:innengespräch sofort auf die eigenen Emissionen oder eine generelle Wertpapier-Beratung, mit dem Hinweis eine höhere Rendite erwirtschaften zu können. Erstaunlich: In diesen Fällen verließ ein:e Mystery Shopper:in die Filiale mit einer Visitenkarte des Wertpapierberaters.

Beratung, E-Mails & Co. meist sehr positiv

Die AK Tester:innen besuchten die Bankfilialen, schrieben E-Mails an die Bankmitarbeiter:innen, checkten die Website-Kontaktmöglichkeiten und Banken-Ombudsstellen – die Ergebnisse sind im Großen und Ganzen sehr passabel. Konkret:

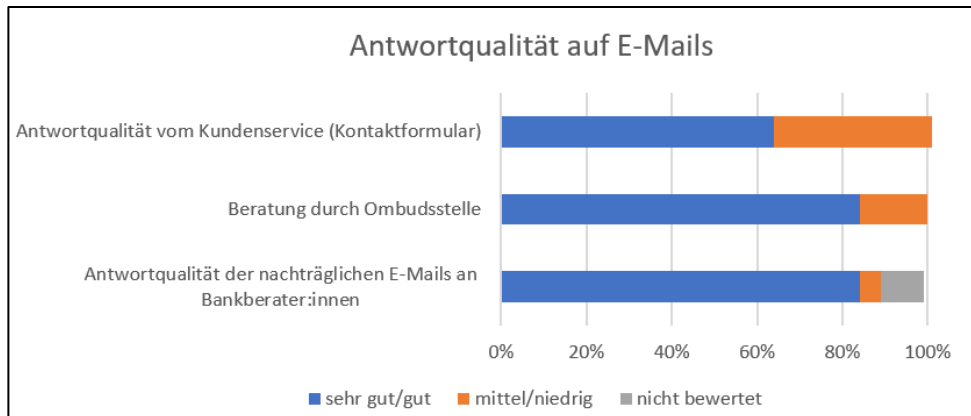
Allgemeines Beratungsniveau: Die AK Tester:innen besuchten unangemeldet 19 Bankfilialen. Sie fühlten sich mehrheitlich sehr gut oder gut beraten (53 Prozent), was Gesprächsatmosphäre, freundliche Gesprächsführung und das Eingehen auf Fragen zum Basiskonto, zu Sparprodukten und zum Bezahlen (etwa Scheckverkehr, Internetbanking) anging. Aber in mehr als jedem dritten Gespräch war das Beratungsniveau nur mittel oder niedrig einzustufen (37 Prozent).

E-Mails an Bankmitarbeiter:innen: Nach den Gesprächen schickten die AK Testkäufer:innen den Bankmitarbeiter:innen eine E-Mail. Die Qualität der E-Mail-Antworten war bei 16 von 19 Banken sehr gut oder gut (84 Prozent). Nur eine Antwort war sehr unbefriedigend. Zwei Banken wurden nicht bewertet. Die durchschnittliche Reaktionszeit lag bei ein bis zwei Tagen. Positiv: Drei Kundenbetreuer:innen riefen zusätzlich zur E-Mail auch telefonisch bei den Testkäufer:innen an.

Check der Website-Kontaktmöglichkeiten: Die AK Testkäufer:innen prüften auch das Banken-Kund:innenservice, also die Kontaktmöglichkeiten auf der Webseite. Die Mehrheit der Banken hatten die in E-Mail-Anfragen gestellten Fragen inhaltlich sehr gut oder gut beantwortet. Fast jede zweite Bank hatte die Antworten zu den gestellten Fragen per E-Mail sehr schnell beantwortet.

E-Mails an Banken-Ombudsstellen: Die Testkäufer:innen kontaktierten auch die Banken-Ombudsstellen per E-Mail, um Probleme und Beschwerden vorzubringen, die sich aufgrund der Filialbesuche auftaten. Ein Beispiel: Warum bekomme ich in Ihrer Bank kein Sparbuch? 16 von 19 lieferten sehr gute oder gute Antworten (84 Prozent). Zwölf Ombudsstellen (63 Prozent) antworteten sehr rasch (sehr gut). Top: Eine Antwort erfolgte innerhalb eines Tages.

Positiv („Sehr gut“) stechen bei der Beratungsqualität diese Banken hervor: Anadi, Bank Burgenland, Bawag PSK, BKS, BTV, Denizbank, Erste Bank, Hypo NOE, Hypo Vorarlberg, Santander, Teambank, UniCredit Bank Austria.



AK verlangt: Klarere Informationen auf Banken-Websites

Die AK verlangt: Die Banken sollen Informationen auf ihren Websites klar und ersichtlich darstellen:

- + gut präsentierte bankeigene Ombudsstellen, die für Konsument:innenbeschwerden zuständig sind
- + Konditionen, also Spesen und Zinsen veröffentlichen
- + Basiskonto soll nicht auf der Website versteckt sein
- + umfangreiche Kontaktmöglichkeiten, vor benutzerfreundliche Kontaktformulare, umfangreiche E-Mail-Adressen und kostenlose Telefonservice-Hotlines.

„Das Mystery Shopping zeigt, dass Banken Neukund:innen durchaus freundlich und entgegenkommend informieren und beraten“, resümiert Zgubic. „Aber es gab große Unterschiede, was die Beratungsqualität zu bestimmten Themen anbelangte. Rund ein Drittel der besuchten Banken bot Sparprodukte auch für Neukund:innenn an. Fragen zum Basiskonto wurden nur zu rund einem Drittel der besuchten Banken sehr gut oder gut beantwortet – und schriftliche Informationen zum Basiskonto waren Mangelware. Das ist keine besonders kundenfreundliche Haltung, wenn das Angebot von Sparprodukten und Basiskonten auf diese Weisen eingeschränkt wird.“

Was es noch braucht:

+ **Sparbuch kein Auslaufmodell:** Das Sparbuch ist und bleibt die Basis für sicheres Ansparen – diese sichere und beliebte Möglichkeit, Geld zur Seite zu legen soll nicht weiter eingeschränkt werden. Immerhin zeigte eine AK Studie: Viele Konsument:innen setzen auf sicheres Sparen: Sicherheit geht vor Ertrag.

+ **Beibehaltung einer analogen Mindestinfrastruktur** – das Sparbuch ist kein Auslaufmodell! Insbesondere ältere Bankkund:innen brauchen persönliche Betreuung – die voll digitalisierte Bank ist nicht im Interesse aller. Es ist aus Konsument:innensicht wichtig, dass auch künftig eine gleichwertige Wahlfreiheit zwischen analogen und digitalen Mitteln besteht, um Bankgeschäfte sicher und kostengünstig zu erledigen.

+ **Bessere Informationen über Zinsen bei Krediten:** Die scharf ansteigenden Kreditzinsen bringen viele Kreditnehmer:innen in Schwierigkeiten. Das geht auch darauf zurück, dass Banken speziell bei Hypothekarkrediten ihren Kund:innen sehr niedrige attraktive variable Zinsen vorgerechnet haben – aber nicht auf mögliche Zinsanstiege hingewiesen haben. Die AK verlangt, dass künftig den Kreditkund:innen verschiedene Zinsszenarien präsentiert werden – auf Websites und in Informationen vor Vertragsabschluss.