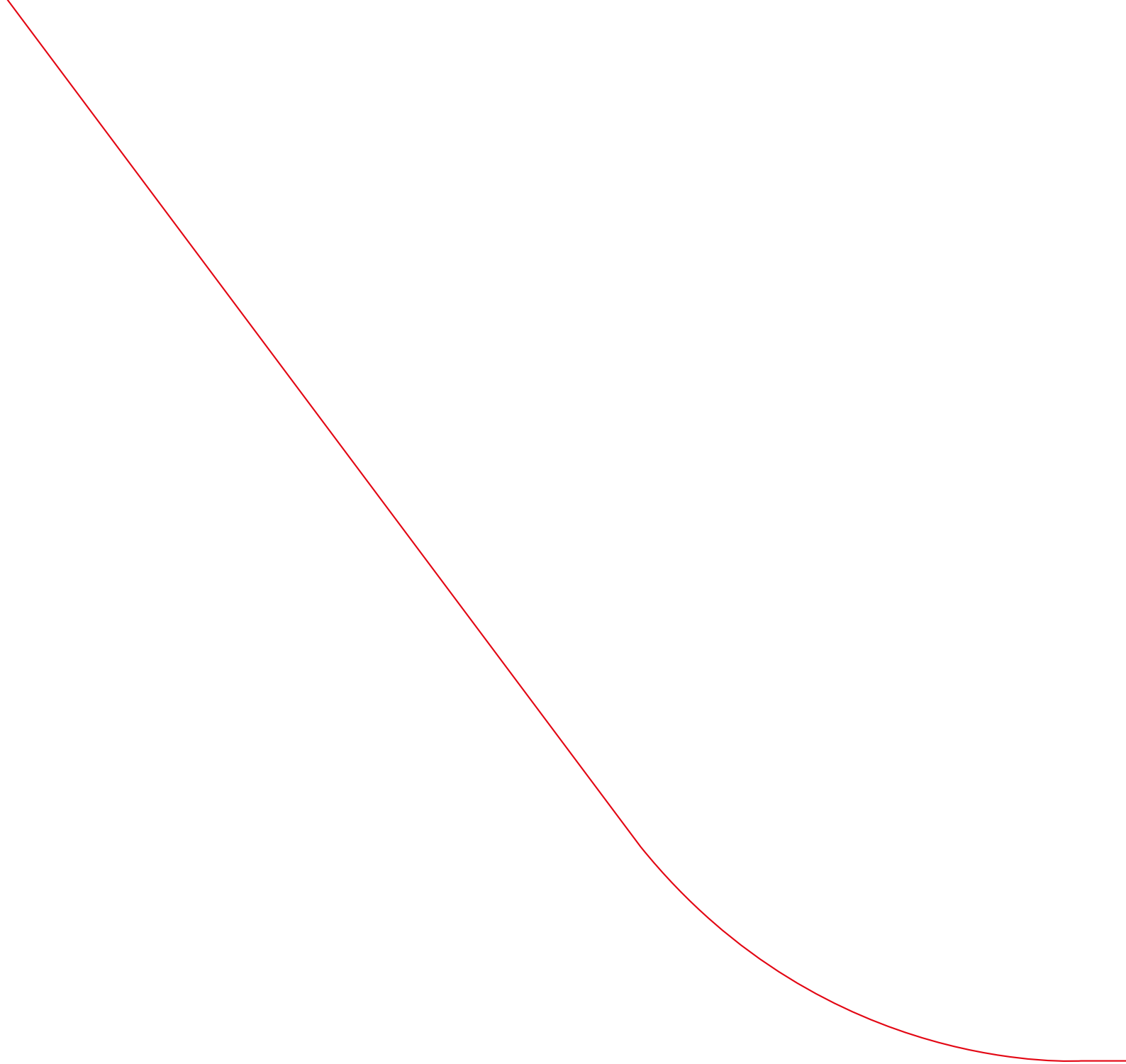


Martin Korntheuer, Christian Prantner
(Autoren)
Benedikta Rupprecht
(Mitarbeit)

BANKENMONITORING ÜBER SPESEN 2024

Wie sich die wichtigsten Bankspesen im Vergleich von 2023 bis 2024
entwickelt haben



Martin Korntheuer, Christian Prantner
(Autoren)
Benedikta Rupprecht
(Mitarbeit)

BANKENMONITORING ÜBER SPESEN 2024

Wie sich die wichtigsten Bankspesen im Vergleich von 2023 bis 2024
entwickelt haben

EXECUTIVE SUMMARY

- Das laufende Bankenmonitoring von **elf Banken in Wien** (Erhebungszeitpunkt Jänner 2024 im Vergleich zu Jänner 2023) über die Preise von **53 Dienstleistungen** (Zahlungsverkehr, Sparen, Kredit, Wertpapiere) zeigt, dass **fast alle (zehn von elf) der untersuchten Banken Preis- bzw Entgelterhöhungen** vorgenommen haben. Nur **eine** Bank hat **keinerlei Preis- bzw Entgelterhöhungen** vorgenommen.
- **Zwei** Banken haben Gebühren **gesenkt**, **eine** Bank hat einen Spesensatz gänzlich **gestrichen**.
- Von jenen Banken, die diesmal die **meisten Entgelte** erhöht haben, stach diesmal die **Bank Austria** mit **16** Erhöhungen hervor. Im Durchschnitt hob sie um **10,10 %** (Median) einzelne ihrer Preise an. Im Gegenzug strich sie jedoch einen Spesensatz zur Gänze und senkte sechs ihrer Gebühren. Dahinter rangiert die **HYPO NOE** mit **13** Preissteigerungen – im Durchschnitt (Median) betragen diese **9,54 %**. Mit **zwölf** Erhöhungen im Umfang von durchschnittlich (Median) **5,26 %** folgt die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien**.
- Jeweils **neun** ihrer Entgelte erhöhten die **Erste Bank** und die **bank99**. Die **Erste** im Schnitt um **8,74 %** - die **bank99** nahm Erhöhungen um durchschnittlich **8,67 %** vor (beides Medianwerte).
- Die **Bank Direkt** (eine Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ) erhöhte **sieben** ihrer Entgelte, dies aber in einem äußerst kräftigen Ausmaß von im Schnitt **28,13 %** (Median). Die **BAWAG P.S.K.** erhöhte **fünf** Spesensätze um durchschnittlich **14,29 %** (Median). Ihre Marke **easybank** nahm bei zwei ihrer Entgelte Preisanpassungen nach oben vor; im Schnitt um **3,75 %**. Sie **senkte** aber auch **vier** Preispositionen im **Wertpapiergeschäft**.
- **WSK Bank** sowie **Generali Bank** erhöhten jeweils nur **eines** ihrer Entgelte. Die **WSK Bank** um **20 %** - **Generali Bank** um **26,22 %**.
- **Keine Änderungen** – weder in die eine noch die andere Richtung – nahm die **Santander Consumer Bank** vor.
- Die kräftigsten fünf „**Ausreißer**“ nach „oben“ in diesem Jahr betreffen diesmal ausschließlich die **Bank Direkt** (eine Direktbank und Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ). Diese drehte im Bereich **Zahlungsverkehr** bzw. **Kartenwesen** am kräftigsten an der Gebührenschaube. So erhöhte sie zB die Kartengebühr für eine **Bankomatkarte** um **mehr als das Doppelte** (+ 131,75 %). Aber auch für eine **manuelle Überweisung** verlangt das Institut nun um fast **ein Drittel mehr** (+ 30,39 %).
- Immerhin gab es diesmal auch einzelne Fälle, in denen Banken **Gebühren gesenkt** haben. Dies ist aber mitunter der Tatsache geschuldet, dass Gerichte die Verrechnungsmodalitäten bestimmter Entgelte als unzulässig erachtet haben. Dies betraf im aktuellen Vergleichszeitraum vornehmlich die UniCredit Bank Austria im Bereich des **Mahnwesens**.
- Im Durchschnitt (Median) wurden bei jenen Banken, die erhöht haben, rund **acht Preispositionen** um **9,82 %** angehoben.

1. Ergebnisse des Zeitreihenvergleichs von Bankspesen

Die AK Wien hat zwölf Banken in Wien (Erhebungszeitpunkte Jänner 2023 und Jänner 2024) kontaktiert, um die Entgelte von 53 Dienstleistungen im Zahlungsverkehr, Spar-, Kredit- und Wertpapierbereich abzufragen. Elf Banken übermittelten uns daraufhin ihre aktuellen Preisaushänge jeweils für ihr Neugeschäft. Die **Volksbank Wien** wollte offensichtlich (zum wiederholten Male) nicht am Vergleich teilnehmen und verzichtete wie bereits in den vergangenen Jahren auf die Bekanntgabe ihrer Preise, ohne dafür einen Grund zu nennen.

Wichtig: Die einzelnen Preispositionen betreffen fast ausschließlich das **Neugeschäft** der Kreditinstitute, da wir regelmäßig die **aktuellen Preisaushänge** der Banken für unseren Vergleich heranziehen. Es kann daher in der Erhebung vorkommen, dass bei Banken, die ihre Produktpalette umgestaltet haben, Preise für Neukund:innen mit jenen von Bestandskund:innen verglichen wurden. Was insofern für „Altkund:innen“ nicht zwangsläufig bedeutet, dass diese von den Preissprüngen in dem erhobenen Ausmaß betroffen sein müssen. Banken überarbeiten insbesondere im Girobereich ihre Produktpalette recht häufig – die dort anfallenden Preise betreffen dann aber in erster Linie nur jene Kund:innen, die im jeweiligen Zeitraum einen Vertrag abschließen. Preise der Produkte bestehender Kund:innen – speziell im Girokontobereich – können allerdings nicht ohne weiteres im gleichen Ausmaß angepasst werden (siehe auch Pkt 2.1. „Wie können Girokontogebühren erhöht werden?“).

Die Ergebnisse aus diesem Zeitreihenvergleich sind:

- **Eine von elf Banken** (Santander Consumer Bank) hat im Vergleichszeitraum **keine** Preiserhöhungen vorgenommen.
- **Zehn Banken** haben hingegen ihre Preise für unterschiedliche Dienstleistungen wie folgt **angehoben**:
 - Bei der **UniCredit Bank Austria** gab es mit insgesamt **16 Positionen** die meisten Erhöhungen. Die Preissteigerungen bewegten sich in einer Bandbreite von 8,11 % bis 14,58 % – im **Durchschnitt um 10,10 %** (Median). Im Bereich des **Mahnwesens** fanden aber auch **sechs Preissenkungen** um rund **die Hälfte** statt.
 - **13** ihrer Preise erhöhte die **HYPO NOE** im Ausmaß zwischen 8,82 % und 20 % – im Durchschnitt (Median) **um 9,54 %**.
 - Bei **zwölf** ihrer Entgelte nahm die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** Preisanpassungen nach oben vor. Die Erhöhungen bewegten sich zwischen 4,55 % und 5,80 % (Median **5,26 %**).
 - Jeweils **neunmal** – und das in durchaus ähnlichem Ausmaße - drehten die **Erste Bank** sowie die **bank99** an der Preisschraube – die **Erste Bank** um durchschnittlich **8,74 %** und die **bank99** um im Schnitt **8,67 %** (beides Medianwerte).

- Bei der **Bank Direkt** - einer Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ - wurden zwar „nur“ sieben Preise angehoben, dies aber in einem **äußerst kräftigen Ausmaß** von im Schnitt **28,13 % (Median)**. Auch die meisten „**Ausreißer**“ nach oben haben wir diesmal bei dieser Bankmarke verzeichnet. Zwischen 5,29 und **131,75 (!) Prozent** gingen die betroffenen Preise nach oben.
- Bei der **BAWAG P.S.K.** fanden **fünf Preiserhöhungen** um durchschnittlich **14,29 %** statt – ihre Marke „**easybank**“ begnügte sich diesmal mit **zwei** Anpassungen nach oben und nahm diese vergleichsweise „behutsam“, um **3,75 %** vor (beides Medianwerte). Bei **vier Positionen** im **Wertpapiergeschäft** wurden aber bei der **easybank** auch **Preissenkungen** vorgenommen.
- Die **WSK Bank** und die **Generali Bank** erhöhten nur jeweils **eines** ihrer Entgelte. Dies dafür spürbar: **WSK Bank um 20 %** - **Generali Bank um 26,22 %**.
- Die **Santander Consumer Bank** beließ sämtliche der von uns erhobenen Spesensätze im Jahresvergleich unverändert.
- Die **Volksbank Wien** hat uns dieses Jahr wie bereits in den Vorjahren ohne Angabe von Gründen keine Preisinformationen übermittelt.

1.1. Zu den Preisänderungen der Banken in Wien im Detail:

Wie bereits im letzten Jahr, erhöhte diesmal auch die **UniCredit Bank Austria** mit **16 Positionen** die meisten ihrer Entgelte – die Bandbreite der Erhöhungen lag zwischen **8,11 % und 14,58 %**. **Durchschnittlich** wurden die betroffenen Positionen um **10,10 %** (Median) angehoben. Die meisten Preissteigerungen verzeichneten wird diesmal ua im Bereich des **Zahlungsverkehrs**. So erhöhte die Bank - bereits ausgehend von hohem Niveau - die Gebühr für **Bareinzahlungen am Schalter** („Zahlscheinzahlung“) auf Fremdkonten (egal ob Bank Austria oder auf Konten anderer Banken) von 10,50 - auf 11,60 Euro. Auch die Gebühren für andere Schaltertransaktionen, wie beispielsweise die Einzahlung aufs eigene Konto (Eigenerlag) wurden noch teurer. Konkret erhöhte die Bank dieses Entgelt um 10,18 % auf 3,68 Euro (bisher 3,34 Euro). Im selben Ausmaße wurde auch die Gebühr für beleghafte Überweisungen angehoben. Ein anderer Spesensatz, das Entgelt, das bei Verständigung über die **Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrags** anfällt, und unserer Ansicht nach schon bisher unverhältnismäßig hoch war, wurde nochmal nach oben „angepasst“. Konkret müssen nun statt 8,80 Euro, 9,70 Euro berappt werden (ein Plus von 10,23 %). Immerhin fanden im Bereich des **Mahnwesens** auch sechs **Preisreduktionen** statt. Mussten im Vorjahr noch 33,50 Euro pro Mahnschreiben berappt werden, so beläuft sich der neue Preis auf nunmehr 18,- Euro, was einer **Preissenkung von 46,27 %** entspricht.

Den „zweiten“ Platz, was die Anzahl der Erhöhungen betrifft, nimmt diesmal die **HYPO NOE** ein. Sie erhöhte im Vergleichszeitraum **13** ihrer **Gebühren** um durchschnittlich **9,54 %** (Median). Die Erhöhungen betreffen auch hier überwiegend den Bereich **Zahlungsverkehr**. Je nach Kontomodell werden beispielsweise für eine **manuelle Überweisung** (beleghafte Buchung) um fast 10 Prozent mehr verlangt; konkret wurde von 2,81 auf 3,08 Euro erhöht. Auch die bereits ohnehin schon mehr als üppig bepreiste Verständigung über die **Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrags** wurde abermals um 10,39 % teurer; es fallen nun bereits 8,50 pro Auftrag an (vormals: 7,70 Euro). Aber auch im **Kassageschäft** wurde teils **kräftig** an der

Gebührenschraube gedreht. Bareinzahlungen auf Fremdkonten (HYPO oder Fremdbank) schlagen nun mit 6,- Euro (statt im Vorjahr mit 5,- Euro) zu Buche – ein Plus von 20 %.

Zwölf ihrer Preise erhöhte in diesem Jahr die **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien**. Die Preiserhöhungen betrafen klassischerweise auch hier vornehmlich den Bereich **Zahlungsverkehr** inkl. **Kassageschäft**. Die Erhöhungen bewegten sich in einer Bandbreite zwischen 4,55 und 5,80 Prozent und fielen daher im Konkurrenzvergleich etwas geringer aus – im Durchschnitt (Median) um 5,26 %. Dennoch fanden, bereits auf hohem Niveau, noch weitere Preissteigerungen statt. Sofern nicht in der Kontopauschale inkludiert, können nun je nach Kontomodell bis zu 73 Cent pro **Bankomatbehebung**, aber auch -zahlung anfallen (ein Plus von 5,80 %). Auch die Einzahlung aufs eigene Konto kostet am Schalter mit 3,67 Euro um rund fünf Prozent mehr als noch im Vorjahr. Punktuell gab es auch Erhöhungen im Wertpapiergeschäft. So wurden die Mindestspesen im Börsenhandel (Aktien und Anleihen) um 5,30 % erhöht (von 11,70 auf 12,32 Euro).

Bei der **Ersten Bank** gab es **neun Preissteigerungen**. Die Erhöhungen bewegten sich in einem Ausmaß zwischen 8,41 % und 10 %; was einem **Durchschnittswert** (Median) **von 8,74 %** entspricht. Die Preissteigerungen betreffen hier ebenfalls ausschließlich den **Zahlungsverkehr**. Für eine **Barauszahlung** am Schalter/Kassa werden nun beispielsweise – statt 2,26 im Vorjahr – nun 2,45 Euro fällig. Auch für die **Behebung** oder Bezahlung mit der **Bankomatkarte** werden – je nach Kontomodell – um 10 % mehr verlangt (von 20 auf 22 Cent/Buchung).

Ebenfalls bei **neun** Gebühren ging es bei der **bank99** nach oben und diese Erhöhungen betrafen auch hier den **Zahlungsverkehr**. Um durchschnittlich 8,67 % (Median) wurde an der Preisschraube gedreht. Beispielsweise kostet die Verständigung über die Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrags nun statt 10,- Euro im Vorjahr, mittlerweile 10,85 Euro (ein Plus von 8,50 %). Aber auch eine manuelle Überweisung ist um 8,67 % teurer geworden und schlägt nun mit 3,26 Euro zu Buche (im Vorjahr: 3,00 Euro). Denselben Preis muss man nun auch für den **Eigenerlag** bzw. für eine **Barauszahlung** am **Postschalter** bezahlen.

Die **Bank Direkt** (eine Marke der Raiffeisenlandesbank OÖ) fiel zwar heuer nicht hinsichtlich der Anzahl ihrer Preiserhöhungen auf, sondern vielmehr in welcher Höhe diese stattfanden. Mit **sieben** Erhöhungen läge sie eigentlich im Mittelfeld aller verglichenen Banken, dafür gehen sämtliche der fünf am **stärksten durchgeführten Preissteigerungen** aufs Konto dieser reinen Direktbank. Im Durchschnitt wurden die betroffenen Gebühren um **28,13 % angehoben**. Ganz oben am Podest der saftigsten Preiserhöhungen landet die Jahresgebühr für eine **zweite Bankomatkarte**; diese kostet um weit mehr als das Doppelte (**+ 131,75 %**) als noch im Jahr davor; konkret wurde von 15,81 auf 36,64 angehoben. Aber auch eine **Bargeldbehebung** oder -einzahlung am **Schalter** einer anderen Raiffeisenbank kosten nun **10 Euro pro Buchung** (ein Plus von 73,61 %) bzw. werden für manuelle Buchungen am Schalter um rund 30 % mehr fällig (3,69 statt 2,83 Euro).

Bei der **BAWAG P.S.K.** gab es heuer **fünf** Erhöhungen. Im Durchschnitt (Median) erfolgten diese Steigerungen um durchschnittlich **14,29 %**, was im Vergleich zu den anderen Banken einen durchaus hohen Wert darstellt. Wenig überraschend betrafen die Preiserhöhungen auch hier vornehmlich die Produktkategorie des

Zahlungsverkehrs. Insbesondere jene Transaktionen, die am Schalter getätigt werden, wurden noch einmal empfindlich teurer. So verlangt die BAWAG für **Barein- oder Auszahlungen** statt 3,50 Euro, nun **4,- Euro pro Buchung** (ein Plus von 14,29). Dieselbe Preiserhöhung nahm sie auch bei einer **beleghaften Überweisung** vor bzw. werden dafür nun ebenfalls 4,- Euro (im Vorjahr: 3,50 Euro) fällig. Vergleichsweise moderat fielen die Preisanpassungen bei ihrer Direktbankmarke „**easybank**“ aus. Hier wurden nur zwei Entgelte und das in **überschaubarem Ausmaß** um durchschnittlich **3,75 % (Median)** angehoben. Immerhin **senkte** sie auch **vier Preispositionen im Wertpapiergeschäft** – ein prozentueller Vergleich mit dem Vorjahr ist leider kaum möglich, da das Gebührenmodell zB im Börsenhandel überarbeitet wurde. Aber dennoch lässt sich eindeutig eine Vergünstigung herauslesen.

Die **Generali Bank** erhöhte wie auch die **WSK Bank** jeweils nur eine ihrer Gebühren. Konkret wurde der **allgemeine Stundensatz** um **26,22 %** teurer und macht nun 80,78 statt 64,- Euro pro Stunde aus. Die **WSK Bank** begnügte sich ebenfalls nur mit einer Preiserhöhung – konkret kostet die **Bankomatkarte** nun um **ein Fünftel mehr**: statt 25,- werden nun **30,- pro Jahr** fällig.

Keine Preiserhöhungen nahm im Vergleichszeitraum als einzige Bank lediglich **die Santander Consumer Bank** vor.

Die **Volksbank Wien** war diesmal wieder **nicht bereit**, am Spesenvergleich teilzunehmen.

Fazit:

Im Vergleich zu unserer letzten Erhebung **haben die Banken diesmal umfassender an der Gebührenschaube gedreht als im letzten Vergleichszeitraum.** Im vergangenen Jahr haben nur sechs Banken ihre Preise erhöht – im Vergleich zu heuer waren es mit zehn um vier Banken mehr. **Was die Anzahl der erhöhten Positionen betrifft, fanden diese aber in vergleichbarem Ausmaß statt.** Während im **letzten Jahr 54** der erhobenen **Positionen Preissteigerungen** erfuhren, so waren es diesmal insgesamt **64 Preise**, die angehoben wurden. Dafür erhöhten heuer fast alle Banken zumindest vereinzelt ihre Gebühren – im letzten Jahr aber nur rund die Hälfte.

Es war und ist in den letzten Jahren zu beobachten, dass hauptsächlich jene Dienstleistungen am stärksten von Spesenerhöhungen betroffen sind, die bereits in der Vergangenheit zu den teuersten und zu den regelmäßig am öftesten erhöhten Positionen gezahlt werden konnten.

Die höchsten Entgelte und Gebühren für Bankdienstleistungen betreffen ausnahmslos jene Transaktionen, die am Schalter oder an der Kassa in der Filiale beauftragt werden und die daher vornehmlich die „**traditionellen**“ **Bankkund:innen** treffen. Diese Kundengruppe wickelt ihre Bankgeschäfte vorzugsweise am Schalter ab, statt sich mit einem Automaten herumzuzügerln oder diese aus Vertrauensmangel bzw. fehlenden Computerkenntnissen per Onlinebanking abzuwickeln. Auch die wieder zahlreich auftretenden Betrugsfälle – Stichwort: „Phishing“ – sorgen für einen zusätzlichen Vertrauensmangel. Es drängt sich der Verdacht auf, dass Banken gezielt ihre Kunden durch diese **Preispolitik aus den Filialen „verdrängen“ möchten und diese zur vollständigen Selbstbedienung ermuntern wollen.** Was die in den letzten Jahren

veränderte Filialstruktur (Rückgang der Anzahl der Zweigstellen) in Österreich belegt, dürfte diese Maßnahme durchaus Früchte tragen.

Das heißt im Umkehrschluss aber nicht zwangsläufig, dass jene Kund:innen, die sich um alle ihre Bankgeschäfte selbst kümmern, dafür kostenseitig belohnt werden. Zwar sind die Preise für SB-Geschäftsfälle im Vergleich zur manuellen Abwicklung am Schalter stets niedriger, aber meist eben nicht kostenlos. Einzelne Banken verlangen sogar dann bei manchen ihrer Kontoprodukte **Gebühren**, wenn es sich um **völlig automatisierte Buchungen** handelt. Dazu zählen etwa auch via **Onlinebanking** beauftragte Zahlungen, SEPA-Lastschriftdurchführungen oder auch **Bezahlungen** mit der **Debitkarte im Handel**. Bei letzterem Fall ist dies allein schon deshalb nicht nachvollziehbar, weil Banken in der Regel für jede **Zahlung mit der Debitkarte** (Bankomatkarte) ohnehin **mitverdienen**. Sie erhalten vonseiten des Vertragspartners (zB Handel, Gastro etc) bei jedem Einsatz der Karte, einen von der Kaufsumme abhängigen Betrag als Provision.

Aber nicht nur der typische Filialkunde wird mit teilweise horrenden Spesen dafür „bestraft“, seine Geldgeschäfte lieber persönlich bei einem Bankmitarbeiter abzuwickeln.

Es kristallisiert sich deutlich heraus, dass auch der **Bargeldbezug über Bankomaten** zunehmend und überproportional **teurer** wird.

Noch vor wenigen Jahren wurde preislich lediglich zwischen manuellen (händischen, am Schalter getätigten) und automatisierten (elektronischen, selbst am Automaten oder per Internetbanking durchgeführten) Buchungen unterschieden. Eine Barauszahlung am Schalter fiel in die Kategorie „händisch“, während Buchungen wie zB Daueraufträge, Kartenzahlungen oder auch Bankomatbehebungen durchwegs unter elektronischen Buchungen zusammengefasst wurden.

Immer häufiger wurde nun eine dritte Kategorie eingeführt. Denn es ist nicht mehr selbstverständlich, dass bei den meisten Kontopaketen sämtliche **Bankomatbehebungen** in beliebiger Anzahl inkludiert sind. Viele Banken gehen dazu über, dass dafür sofort oder nach Überschreiten einer vertraglich festgelegten Anzahl an Behebungen ein **Entgelt** eingehoben wird.

Die Arbeiterkammer verfolgt diese Vorgangsweise äußerst kritisch, denn der ungehinderte und kostengünstige Zugang zu Bargeld muss gewährleistet sein und bleiben.

Tabelle 1 – Übersicht ausgewählter Bankgebühren im Zahlungsverkehr in Euro

Spesensatz	Niedrigster Preis	Höchster Preis	Medianwert
Entgelt bei Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrags mangels Deckung	6,50	14,94	8,00
Kartengebühr Bankomatkarte (Zusatzkarte bzw wenn nicht im Kontopreis inkludiert)	12,00	36,77	27,24
Buchungsentgelt / Bankomatkassenzahlung	0,00	0,73	0,00
Buchungsentgelt / Bankomatbehebung	0,00	0,73	0,27
Manuelle (beleghafte) Überweisung/Buchung	1,12	4,00	3,67
Elektronische (beleglose) Überweisung/Buchung	0,00	0,37	0,00
Barauszahlung an der Kassa/am Schalter	0,30	4,00	3,67

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2024

1.2. Tabelle der Top 5 Erhöhungen

Tabelle 2 – Top 5 Erhöhungen

	Bank	Spesensatz	alter Preis in Euro	neuer Preis in Euro	Erhöhung in %
1.	Bank Direkt	Kartengebühr/Jahr	15,81	36,64	131,75
2.	Bank Direkt	Bargeldbehebung oder - einzahlung am Schalter einer anderen Raiffeisen- bank	5,76	10,00	73,61
3.	Bank Direkt	Manuelle Überweisung	2,83	3,69	30,39
4.	Bank Direkt	Schließung Dauerauftrag manuell	2,88	3,69	28,13
5.	Bank Direkt	Neuanlage Dauerauftrag manuell	2,88	3,69	28,13

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2024, absteigend nach prozentueller Erhöhung

1.3 Spesen im Kreditgeschäft

Die Zinsen für Konsument:innenkredite – also für Konsum- und Hypothekarkredite – sind in den letzten beiden Jahren erheblich gestiegen. Das betrifft all jene **bestehenden** Kreditverträge, die variabel verzinst und an Indikatoren des Geld- und Kapitalmarktes geknüpft sind. Durch die Leitzinserhöhungen durch die EZB sind die EURIBOR-Zinssätze, also die wichtigsten Leitzinssätze für das Spar- und Kreditgeschäft, spürbar in die Höhe geschneilt. Die Folge: die Zinssätze für **neu vergebene Kredite** haben sich – neben den bestehenden variabel verzinsten Krediten – ebenfalls erheblich verteuert. Die vertraglich vereinbarten Kreditzinsen sind sehr häufig an den sogenannten 3-Monats-EURIBOR gebunden – das bedeutet in der Praxis, dass die Kreditrate (zumeist) einmal im Quartal nach „oben“ angepasst wird. Beschwerden in der AK-Konsument:innenberatung zeigen, dass viele Kreditnehmer:innen von den scharf ansteigenden Zinsen überrascht wurden. Viele reklamieren, dass sie sich mit der teureren Kreditrate schwertun, weil die Teuerung vor allem die Lebenshaltungskosten betrifft.

Bei Zahlungsschwierigkeiten beim Kredit ist zu unterscheiden, ob die Schwierigkeit (eher) nur kurzfristig ist oder eine generelle Zahlungsunfähigkeit betrifft – das letztere berührt den Umstand einer Überschuldung. **Überschuldete Konsument:innen** sollten sich nicht scheuen, rechtzeitig eine staatlich anerkannte Schuldnerberatungsstelle zu konsultieren: [Schuldenberatung](#)

Bei kurzfristigen Zahlungsschwierigkeiten gibt es ein paar „Instrumente“, wie mit einer plötzlich höher gewordenen Kreditrate umgegangen werden kann. Die AK hat in diesem Zusammenhang FAQ veröffentlicht, die Tipps enthält, wie Konsument:innen mit steigenden Kreditzinsen gut umgehen können. Grundsätzlich sind die Banken bereit, Stundungen zu akzeptieren (meistens maximal 6 -12 Monate) sowie über eine zeitlich reduzierte Rate zu verhandeln oder auch die Laufzeit zu verlängern (was zur Folge hat, dass die monatlich entrichtete Kreditrate sinkt). Mehr dazu: [Bestellung auf Pump – Vorsicht, Zinsen sind hoch! | Arbeiterkammer](#)

Aber Achtung: dafür können **empfindlich hohe Spesen** anfallen, die unter dem Titel „Stundung“ oder „Ratenplanänderung“ kräftig aufs Geldbörstel drücken können. Nachfolgend die aktuellen Spesensätze dafür:

Tabelle 3 – Stundungsspesen

Bank	Stundungsspesen in Euro
bank99	250,00
Erste Bank	250,00
HYPO NOE	250,00
Bank Austria	60,00
BAWAG P.S.K.	50,00
easybank	50,00
WSK Bank	41,00
Santander Consumer Bank	38,00

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2024, absteigend nach Höhe der Gebühr bzw alphabetisch bei identer Höhe

Tabelle 4 – Ratenplanänderung

Bank	Spesen für Ratenplanänderung in Euro
BAWAG P.S.K.	300,00
easybank	300,00
bank99	250,00
Erste Bank	250,00
HYPO NOE	250,00
Bank Austria	60,00
Santander Consumer Bank	38,00

Quelle: Preisaushänge der jeweiligen Banken, Stand: Jänner 2024, absteigend nach Höhe der Gebühr bzw alphabetisch bei identer Höhe

Diese oa Spesensätze sind zwar empfindlich teuer, aber Sie können auch darüber verhandeln, vor allem, wenn Sie erstmals eine Stundung benötigen und bis dato Ihre Raten immer pünktlich bezahlt haben.

2. Tipps für VerbraucherInnen (FAQ)

2.1. Wie können in bestehenden Verträgen Girokontogebühren erhöht und Zinsen geändert werden?

Die österreichischen Banken erhöhen die Girokontoentgelte nicht mehr routinemäßig aufgrund einer jährlichen Indexpassung (bzw Bindung an den Verbraucherpreisindex), da sich seit 2009 die gesetzlichen Grundlagen geändert haben und auch der Oberste Gerichtshof entschieden hat, dass aus diesem Grund die einseitige Indexanpassung nicht mehr zulässig ist.

Eine einseitige Erhöhung der Entgelte darf es bei Girokonten grundsätzlich nicht geben. Banken müssen bei einer geplanten Erhöhung der Kontogebühren entweder eine ausdrückliche Zustimmung des Kontoinhabers einholen bzw kann auch Schweigen als Zustimmung gelten, wenn es vertraglich vereinbart wurde.

Für das Schweigen als Zustimmung gibt es – nach mittlerweile ständiger Rechtsprechung – aber inhaltliche Schranken. Schweigen kann daher nicht pauschal als gültige Zustimmung für Preiserhöhungen angesehen werden. Das resultiert daraus, dass Banken auch Klauseln verwenden, die nicht den strengen gesetzlichen Anforderungen entsprechen, weil diese nicht exakt genug formuliert sind bzw den Banken einen zu großen Ermessensspielraum bei der Preisanpassung einräumen. So weit ersichtlich, ist bisher jede von AK oder VKI gerichtlich bekämpfte Änderungsklausel von den Gerichten als unzulässig erklärt worden.

Auch für Zinsänderungen (Haben- und Sollzinsen) bei bestehenden Girokonten gelten die gleichen Regeln, außer der Kontovertrag enthält eine zulässige und gesetzeskonforme Zinsanpassungsklausel. Nur in solchen Fällen kann die Bank die Zinsen gemäß der Klausel und dem vereinbarten Referenzzinssatz (zB EURIBOR) einseitig anpassen und muss die Kontoinhaber nur darüber informieren.

Die formale Vorgangsweise bei einer Vertragsänderung durch die Bank ist im Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) genau festgelegt:

- Geplante Änderungen müssen der Kontoinhaberin / dem Kontoinhaber spätestens zwei Monate vorher vorgeschlagen werden.
- Die Art der Mitteilung muss im Kontovertrag vertraglich vereinbart werden, etwa Papierform oder elektronische Kommunikation im Wege von E-Mail.
- Es muss in der Mitteilung darauf hingewiesen werden, dass die Zustimmung als erteilt gilt, wenn die Kontoinhaberin / der Kontoinhaber nicht vor dem Inkrafttreten der geplanten Änderungen seine Ablehnung der Bank mitteilt. Die stillschweigende Zustimmung (so genannte Erklärungsfiktion) ist nur dann möglich, wenn sie mit der Bank vereinbart wurde (Banken-AGB enthalten in der Regel eine solche Klausel) und wenn die von der Bank verwendete Vertragsklausel inhaltlich den gesetzlichen Anforderungen entspricht.
- Es muss zusätzlich auch darauf hingewiesen werden, dass die Kontoinhaberin / der Kontoinhaber das Recht hat, seinen Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen.

2.2. Was können Kontoinhaber den Preiserhöhungen entgegenhalten?

Es gibt gegen Preis- bzw Entgelterhöhungen ein Widerspruchsrecht. Beachten Sie aber, dass Banken für den Fall, dass die Änderungen von den Kund:innen abgelehnt werden, den Kontovertrag unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist kündigen können. Grundsätzlich gilt: Lesen Sie Mitteilungen ihrer Bank immer aufmerksam. Nicht immer sind Mitteilungen der Banken über Vertragsänderungen auf den ersten Blick als solche zu erkennen. Beispielsweise hat in der Vergangenheit eine österreichische Bank vielen ihrer Kund:innen eine Kontoumstellung angeboten, der Brief war aber eher wie ein Werbeschreiben aufgemacht. Bankmitteilungen sollten daher grundsätzlich sorgfältig durchgelesen werden, um allfälligen Änderungswünschen rechtzeitig widersprechen zu können.

2.3. Kontokündigung als Mittel der Preiserhöhung

Es gibt auch Banken, die Preiserhöhungen für bestimmte ältere Kontomodelle quasi mit der Brechstange durchführen. Es ist Banken rechtlich erlaubt, unbefristete Kontoverträge unter Einhaltung einer Zweimonatsfrist zu kündigen. Dieser Vorgangsweise bedienen sich leider immer mehr Banken, und das schon seit einigen Jahren. Andere Banken kündigen in Kund:innengesprächen Kündigungen bzw die „Auflösung“ von Produkten an und drängen auf einen Produktwechsel. Etliche der betroffenen Konsument:innen berichten in der AK-Beratung, dass sie die Bank nicht wechseln wollten und letztlich einen neuen deutlich teureren Kontovertrag abgeschlossen haben.

2.3. Wie können sonstige Entgelte (Spesen) in Kreditverträgen verändert werden?

Nicht nur die Zinsen, sondern auch sonstige Entgelte eines Kreditvertrages bedürfen einer vertraglichen Regelung und Vereinbarung. Im Kreditvertrag nicht enthaltene Spesen dürfen nicht verrechnet werden. Willkürliche bzw einseitige Preiserhöhungen sind unzulässig. Achten Sie darauf, dass Sie bei Kreditvertragsabschluss auch ein Preisblatt (mit Datumsangabe) erhalten, in dem die Entgelte (Spesen) für bestimmte Positionen (Aufwendungen) eindeutig festgehalten sind.

3. AK-Forderungen

Konsument:innen mit Zahlungsproblemen: Verbraucherfreundliche Zinsen für Kontoüberziehung in Zeiten hoher Inflation!

Die Zinsen für Kontoüberziehungen sind sehr hoch. Das zeigen alle AK-Untersuchungen der letzten Jahre über die Konditionen auf Girokonten. Für die Banken sind die Zinsen der Kontoüberziehung ein gutes, für die Bankkund:innen ein teures Geschäft. Die AK verlangt von den Banken, dass sie – in Zeit hoher Inflation und beträchtlichen Preissteigerungen bei Lebensmitteln und Energie – ihren Kund:innen zur Seite stehen. Sie sollten jenen Kund:innen entgegenkommen, die ihren Lebensunterhalt unter anderem mit Kontoüberziehungen finanzieren müssen.

Wie hoch sind die aktuellen Zinsen für Kontoüberziehungen und Guthaben am Konto? Eine Auswertung des AK-Bankenrechners zeigt folgendes Bild:

	Soll	Haben
Median	11,00%	0,00%
Minimum	5,90%	0,00%
Maximum	13,50%	1,50%

Bankenrechner, Gehaltskonten in Wien, Normalnutzer, Abfrage am 21.05.2024

Das bedeutet, dass eine Kontoüberziehung im „Schnitt“ (Median) 11 % kostet; die Zinsen für Guthaben am Konto sind hingegen de facto null. Der günstigste Zinssatz für Kontoüberziehungen beträgt 5,90 %, der höchste 13,50 %. Zum Vergleich: die Zinsen für Konsumkredite, die die Banken im Neugeschäft durchschnittlich vergeben, sind – laut Statistik der Österreichischen Nationalbank – mit 8,69 % verzinst (Stand: März 2024).

Die Zinsen für eine Kontoüberziehung sollten sich auf dem Niveau der Zinsen für Konsumkredite bewegen!

Kund:innen nicht vor die Türe setzen!

In den AK Konsument:innenberatungen gibt es immer wieder Beschwerden über mangelnden Service oder saftige Gebühren bei Banken. Hauptärgernis in den letzten Jahren: einzelne Banken (insbesondere BAWAG P.S.K. oder der Raiffeisensektor) **kündigen** bestehende Giro- und auch Sparkonten mit einer **Kündigungsfrist** einfach auf. Das ist konsument:innenfeindlich. Die AK verlangt: Die Banken sollen ihre Rekord-Gewinne wieder in mehr Beratung stecken und die Bargeldversorgung vor allem in ländlichen Regionen sicherstellen.

Denn: Viele Bankkund:innen ärgern sich über mangelhaftes Kund:innenservice, etwa Warteschlangen in Bankfilialen, wechselnde Kundenbetreuer:innen, unerfreuliche Banköffnungszeiten und eine Ausdünnung der Bankfilialen.

Die AK fordert die Banken auf: das Vertrauen ihrer Kund:innen nicht durch Kontokündigungen zu verspielen – vor allem bei älteren Menschen oder Menschen mit

Beeinträchtigungen. Denn die Kündigungen sind für die Betroffenen nicht nachvollziehbar. Offenbar wollen einige Banken unrentable Produkte loswerden, in dem die Kund:innen gekündigt werden.

Faire Preispolitik bei Zahlungsverkehrsdienstleistungen – Dienste in Selbstbedienung sollen günstiger sein

Die AK-Untersuchungen der letzten Jahre zeigen, dass etliche Entgelte im Zahlungsverkehr teilweise beträchtlich über das Niveau der allgemeinen Preisentwicklung (Verbraucherpreisindex) angehoben wurden. Diese Preispolitik benachteiligt im Regelfall die traditionellen Bankkund:innen, die den Schalter bevorzugen, und die finanzschwachen Bankkund:innen. Ein Faktum ist auch, dass Konsument:innen ohnehin schon immer mehr Bankgeschäfte selbst durchführen müssen. Dieser Praxis zufolge müssten etliche Entgelte, vor allem für Dienstleistungen in Selbstbedienung, preisgünstiger werden. Stattdessen drehen die meisten Banken an der Gebührenschaube „nach oben“.

Keine „Rückbuchungsgebühren“ bei fehlerhaften Überweisungen

Bei Rückbuchungen von Überweisungen verrechnen Banken immer wieder hohe Spesen, wie einige Fälle aus der AK Konsument:innenberatung zeigen. Und das, obwohl Rückbuchungen gemäß Zahlungsdienste-Gesetz selbst nichts kosten dürfen. Nur für die Wiedererlangung eines verlorengegangenen Geldbetrages sowie für die Mitteilung der Nichtdurchführung darf ein kostenbasiertes Entgelt verlangt werden – den Begriff Stornospesen oder Bearbeitungsspesen kennt das Zahlungsdienste-Gesetz nicht.

Keine Abschaffung des Bargelds

Durch das ausschließlich elektronische Bezahlen, auch von Klein- und Kleinstbeträgen – wie etwa in der Trafik, beim Bäcker, im Kaffeehaus etc wird die Konsumentin / der Konsument zum „gläsernen Menschen“. In diesem Zusammenhang muss auch die Frage der Datensicherheit gestellt werden. Es muss daher sowohl die Anonymität beim Bezahlen (durch Barzahlung), als auch die Wahlfreiheit zwischen Barzahlung/elektronischer Zahlung unbedingt erhalten bleiben – dies wäre durch die Abschaffung von Bargeld nicht mehr möglich.

Gesetzlicher Deckel für Bareinzahlungsentgelte

Die AK tritt, wie auch bei den Sollzinsen auf Verbrauchergirokonten, für einen gesetzlichen Deckel auf ausgewählte Spesensätze (zB Bareinzahlungsentgelte) ein, um der schleichenden Pönalisierung von Bargeld entgegenzuwirken. Es ist klar, dass die Preispolitik der Banken vor allem die traditionellen Bankkund:innen bestraft, die ihre Geldgeschäfte am liebsten persönlich in der Filiale erledigen wollen. Der von allen Stakeholdern in Österreich proklamierte Erhalt des Bargeldes sollte auch bei der Preisgestaltung im Bankenbereich nicht vergessen werden.

KURZBIOGRAFIEN



MARTIN KORNTHEUER

Arbeiterkammer Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik Team Finanzdienstleistungen

Geboren 1977, Matura Handelsakademie, danach zwölf Jahre bei einer großen Bank tätig, seit Dezember 2009 in der Arbeiterkammer Wien, Abteilung Konsument:innenpolitik beschäftigt.

Zu seinen Tätigkeiten gehören unter anderem Beratung von rat-suchenden Konsument:innen im Bereich Finanzdienstleistungen (Fragen zu Banken, Versicherungen usw). Die Konzeption und Durchführung von Erhebungen, die Auswertung der Daten, Bericht-erstellung und Medienarbeit im Zusammenhang mit Finanzdienst-leistungen



MAG. CHRISTIAN PRANTNER

Arbeiterkammer Wien / Abteilung KonsumentInnenschutz Team-leiter Finanzdienstleistungen (Banken, Versicherungen)

Studium der Handelswissenschaften in Wien (Mag. rer. soc. oec.), Ausbildung als gewerblicher Vermögensberater und Hypothekar-kreditvermittler, Versicherungskaufmann, Weiterbildung als Invest-mentfonds-Berater, gewerblich geprüfter Versicherungsmakler.

War zunächst Bankentester beim Verein für Konsumenten information (1992–2000), danach leitender Content-Redakteur bei Kurier-Online und trend-Online. Seit 2002 Referent für Bank- und Versicherungsdienstleistungen in der Konsumentenpolitischen Abteilung de Arbeiterkammer Wien. Teamleiter Finanzdienst-leistungen seit 2010.

Zuständig für www.ak-bankenrechner.at; Stellungnahmen zu Verordnungen, Gesetzen und Gesetzesvorhaben im Finanz-dienstleistungsbereich (nationale, EU), Studien, Vorträge und Gremienarbeit zu Bank- und Versicherungsthemen aus Sicht der VerbraucherInnen; Beratung von KonsumentInnen (Telefon, persönliche Beratung) in Fragen zu Finanzdienstleistungen; Öffentlichkeitsarbeit und Vertretung von Verbraucherinteressen auf nationaler und internationaler Ebene (beratende Gremien der EU-Kommission); Mitglied in der Financial Services User Group (FSUG) in Brüssel von 1/2011 bis 11/2013 sowie Mitglied im Crowdfunding-Stakeholderforum (ECSF) in Brüssel.



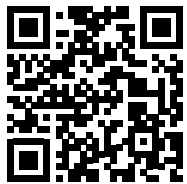
ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN

<https://wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/index.html>



BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt/index.html>



ALLE STUDIEN ZUM DOWNLOADEN

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>



WEITERE SERVICES UND INFORMATIONEN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/>

FOTOCREDITS

Foto Martin Korntheuer: Thomas Lehmann, Foto Christian Prantner: Lisi Specht

DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN

<https://wissenschaft.arbeiterkammer.at/>

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>

ZITIERFÄHIGER LINK ZUR STUDIE

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-6696847>

CREATIVE COMMONS CC BY-SA

Sofern nicht anders ausgewiesen, steht der Inhalt dieses Werks unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 4.0 zur Verfügung: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>



Bei Verwendung von Textteilen wird um Zusendung eines Belegexemplars an die AK Wien / Abteilung KonsumentInnenpolitik ersucht.

IMPRESSUM

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0

Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum

Auftraggeberin: AK Wien / Abt. KonsumentInnenpolitik

Rückfragen an: Martin Korntheuer, Christian Prantner

Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Druck: AK Wien

ISBN: 978-3-7063-1061-1

© 2024 AK Wien

DIE AK – SO NAH

Sie wollen mit uns reden?
Unsere Videos sehen? Oder uns in
den sozialen Medien besser kennenlernen?
Auch auf unserer Homepage können Sie
sich wie zuhause fühlen oder Sie machen
es sich in der AK Bibliothek gemütlich.
Wir sind für Sie da – und immer in Ihrer Nähe.

wien.arbeiterkammer.at/immernah

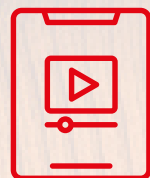


5 Beratungs-
stellen



Website

**AK
BIBLIO
THEK**



AK TV



Veranstal-
tungen



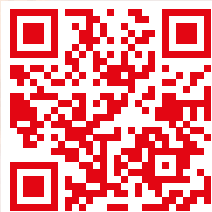
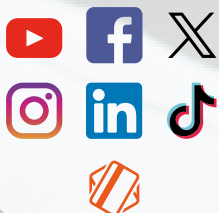
Mitglieder-
zeitung



Newsletter



Ratgeber



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

BANKENMONITORING ÜBER SPESEN 2024

Wie sich die wichtigsten Bankspesen im Vergleich von 2023 bis 2024 entwickelt haben

Juni 2024

