

Kunden ärgern sich über Gebühren der Banken

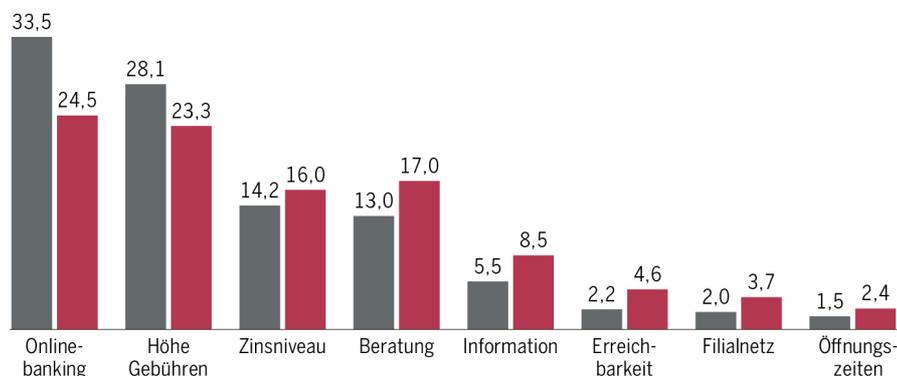
Zu hohe Kosten und zu tiefe Sparzinsen regen Bankkunden auf, wie eine exklusive Umfrage von Tagesanzeiger.ch/Newsnet zeigt. Ein Fünftel hat die Konsequenzen gezogen.



Betrachtet man die verschiedenen Altersgruppen getrennt, zeigt sich, dass der Ärger über die Gebühren mit zunehmendem Alter steigt: Kunde am Bankschalter. Bild: Gaetan Bally/Keystone

Die Revolution begann im April 1997. Als erstes Schweizer Geldinstitut startete damals die **Credit Suisse** ein Onlinebanking-Angebot. Die Beziehung zwischen **Banken** und ihren Kunden hat sich seither völlig verändert. Heute ist das Internetangebot für mehr als 30 Prozent der rund 4000 Teilnehmer einer exklusiven Tagesanzeiger.ch/Newsnet-Umfrage das wichtigste Kriterium bei der Wahl ihrer Hausbank.

Infografik: Was ist Ihnen bei Ihrer Hausbank am wichtigsten?



Grafik vergrössern. Rund 4000 Teilnehmer haben den Online-Fragebogen ausgefüllt. TA-Grafik mrue/Quelle: «Tages-Anzeiger».

Filialen haben hingegen massiv an Bedeutung verloren. Bei 62 Prozent der Tagesanzeiger.ch/Newsnet-Leser liegt der letzte Filialbesuch mindestens sechs Monate zurück, 28 Prozent gaben sogar an, seit über einem Jahr keine Filiale mehr aufgesucht zu haben. Entsprechend werden die Zweigstellen weggespart. So baut etwa die Raiffeisen-Gruppe in nächster Zeit Hunderte Filialen ab. Ganz ausgedient

Jorgos Brouzos und Matthias Pfander
06.02.2017

Artikel zum Thema

Die stille Enteignung der Sparer



In der Schweiz zieht die Inflation wieder an – wenn auch nicht im selben Ausmass wie in Nachbarländern. Das Sparkonto wird damit endgültig zu einem Verlustgeschäft. [Mehr...](#)
Jorgos Brouzos, Stefan Eiselin. 25.01.2017

Banken wollen Hypothekenvergabe erleichtern

Raiffeisen und Migros-Bank möchten die finanzielle Last beim Hauskauf mit neuen Modellen berechnen. Daran stört sich die Konkurrenz. [Mehr...](#)

Jorgos Brouzos und Franziska Kohler. 11.10.2016

Postfinance verärgert Kunden mit «unpopulären Massnahmen»

Die abtretende Postfinance-Ombudsfrau zieht Bilanz und stellt fest, dass die Kulanz gegenüber den Kunden schlechter geworden ist. [Mehr...](#)

Matthias Pfander. 21.09.2016

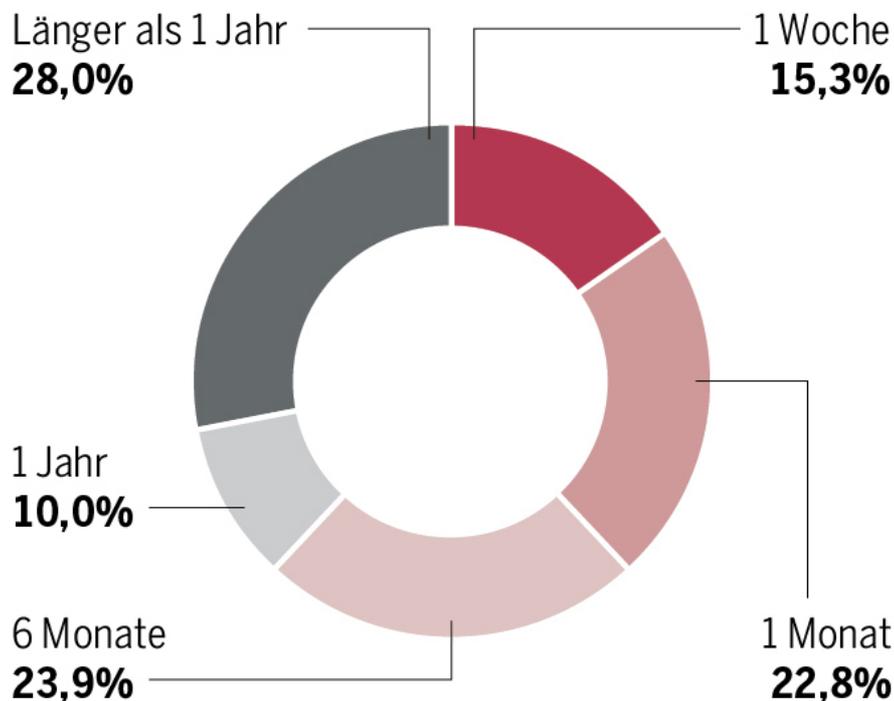
Die Redaktion auf Twitter

Stets informiert und aktuell. Folgen Sie uns auf dem Kurznachrichtendienst.

@tagesanzeiger folgen

haben sie aber nicht. «Die Filialen sind noch immer wichtig», so Andreas Dietrich, Professor am Institut für Finanzdienstleistungen in Luzern. Jüngere Kunden haben dank der digitalen Hilfsmitteln keinen Grund mehr, zur Bank zu gehen. Doch vor allem für ältere Kunden sei die Filiale nach wie vor relevant.

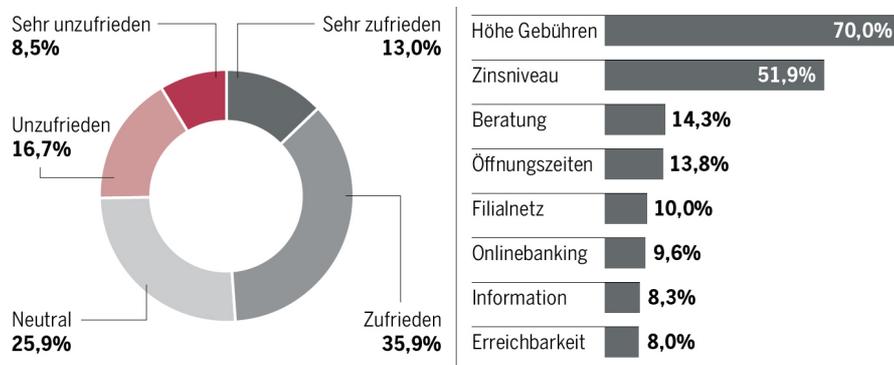
Infografik: Wie lange ist es her, seit Sie zum letzten Mal in einer Filiale Ihrer Hausbank waren?



Rund 4000 Teilnehmer haben den Online-Fragebogen ausgefüllt. TA-Grafik mrue/Quelle: «Tages-Anzeiger».

Eines ist bei älteren und jüngeren Kunden ein Ärgernis. Rund 70 Prozent der Tagesanzeiger.ch/Newsnet-Leser nerven sich über die Gebühren ihrer Hausbank. Doch die Geldinstitute erschweren Vergleiche mit der Konkurrenz. Statt einzelner Konten bieten sie heute Paketlösungen an, die neben Lohn- und Sparkonten auch Maestro- und Kreditkarten und gleich noch Vergünstigungen für bankfremde Angebote zu einem Pauschalpreis beinhalten. Die Leistungen verschiedener Banken miteinander zu vergleichen, ist dadurch kaum mehr möglich. Die Kombinationsvorteile bei einzelnen Anbietern erschweren den Kunden die Übersicht.

Infografik: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Hausbank, was stört Sie bei Ihrer Hausbank?



Grafik vergrössern. Rund 4000 Teilnehmer haben den Online-Fragebogen ausgefüllt. TA-Grafik mrue/Quelle: «Tages-Anzeiger».

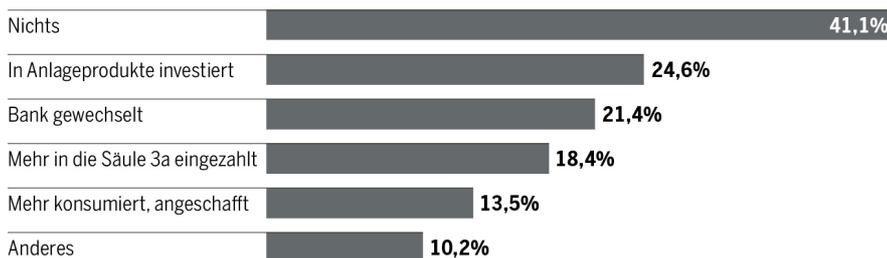
Historisch einmalig ist zudem aktuell das Zinsniveau. Die Zinsen auf den Konten sind so tief, dass die Erträge teilweise von Gebühren gleich weggefressen werden.

Auch das nervt die Kunden. Mehr als 50 Prozent der Umfrage-Teilnehmer erachten die Zinsen als zu tief. «Es ist verständlich, dass die Kunden über die tiefen Zinsen enttäuscht sind, doch dafür können die Banken nichts», so Bankenexperte Dietrich. Die tiefen Zinsen werden von den Notenbanken vorgegeben. Die Bankiervereinigung setzt auf den Konkurrenzdruck. «Es gibt in der Schweiz eine Vielzahl an Banken, die Kunden haben entsprechend eine grosse Auswahl», erklärt eine Sprecherin der Branchenorganisation.

Auffällig ist trotzdem, dass nur ein Viertel der Befragten unzufrieden oder sehr unzufrieden mit der eigenen Bank ist. Beinahe die Hälfte der Teilnehmer ist insgesamt zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Die meisten Kunden brauchen ein Sparkonto, sie müssen **Geld** überweisen, an der Kasse bezahlen und wollen einmal eine Hypothek. «Das, was die meisten Kunden von ihrer Bank erwarten, haben die Institute im Griff», so Dietrich. Für einen grundlegenden Wandel könnten die digitalen Kanäle sorgen. Etwa wenn reine Onlinebanken gewisse Dienste viel günstiger und besser anbieten würden. Dazu passt, dass eine Mehrheit der Leser die Bankgeschäfte via Smartphone abwickeln würde.

Bei den jüngeren Umfrageteilnehmern bis 25 Jahre ist die Zufriedenheit mit den Banken besonders gross. Bei ihnen sind speziell die Grossbanken **UBS** und CS sowie die Kantonalbanken beliebt. Was damit zu tun haben mag, dass diese Klientel von den Banken mit Vorzugskonditionen umgarnt wird. Das Alter scheint ohnehin einen grossen Einfluss auf die Einstellung gegenüber der Hausbank zu haben. Betrachtet man die verschiedenen Altersgruppen getrennt, zeigt sich, dass der Ärger über die Gebühren mit zunehmendem Alter steigt.

Infografik: Welche Massnahmen haben Sie aufgrund der tiefen Zinsen und steigenden Gebühren getroffen?



[Grafik vergrössern. Rund 4000 Teilnehmer haben den Online-Fragebogen ausgefüllt. TA-Grafik mrue/Quelle: «Tages-Anzeiger».](#)

Die Antworten auf die Frage, welche Massnahmen die Kunden aufgrund der tiefen Zinsen und steigenden Gebühren ergreifen, sollten den Banken zu denken geben: Jeder fünfte Umfrageteilnehmer gab an, deswegen die Bank gewechselt zu haben. Einige Leser haben aufgrund der tiefen Zinsen und der hohen Gebühren drastische Massnahmen ergriffen. So haben sie etwa Gold gekauft, das sie nun einlagern, oder horten ihr gesamtes Geld bar in einem Safe.

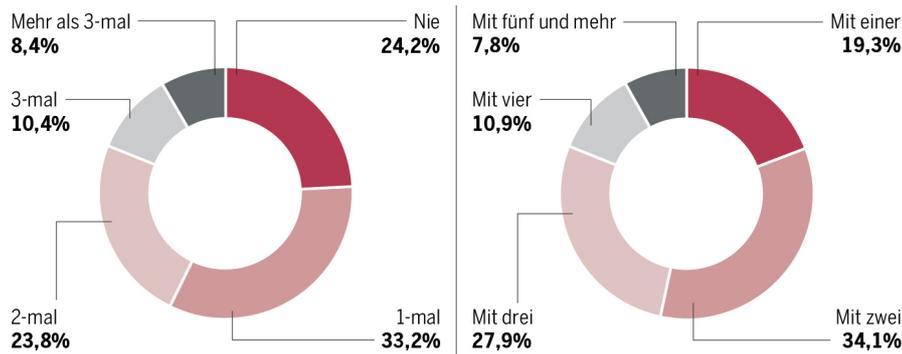
Experten raten jedoch eher von solchen Strategien ab. Da Bargeld oftmals leichte Beute für Einbrecher wird – oder einfach vergessen geht. Solange die Negativzinsen nicht in grossem Ausmass auf die Kleinkunden überwältigt werden, dürfte es sich dabei wohl auch eher um Einzelfälle handeln. Einzelne Tagesanzeiger.ch/Newsnet-Leser haben zudem die Gunst der tiefen Hypozinsen genutzt und in Immobilien investiert, andere haben sich in die Pensionskasse eingekauft.

Finanz-Start-ups ohne Chance

Die Treue zur einmal gewählten Hausbank ist insgesamt gross. 23 Prozent der Teilnehmer gaben an, ihre wichtigste Bankverbindung noch nie gewechselt zu haben. Ein Drittel hat lediglich einmal ein anderes Institut zur neuen Hausbank erkoren. Zudem zieht es die Mehrheit der Teilnehmer vor, sich auf eine bis zwei Geschäftsbeziehungen zu verlassen. Nur 8 Prozent gaben an, fünf oder mehr

Bankbeziehungen zu unterhalten. Das ist naheliegend, da oftmals mit jeder weiteren Bank die Gebühren steigen.

Infografik: Wie oft haben Sie Ihre Hausbank gewechselt und mit wie vielen Banken unterhalten Sie eine Bankbeziehung?



Grafik vergrössern. Rund 4000 Teilnehmer haben den Online-Fragebogen ausgefüllt. TA-Grafik mrue/Quelle: «Tages-Anzeiger».

Ein weiterer Wandel, der im Finanzgeschäft stattfindet, ist das Auftreten von alternativen Anbietern, die bei einzelnen Dienstleistungen zusehends in Konkurrenz zu den Banken treten. Eine deutliche Mehrheit der Tagesanzeiger.ch/Newsnet-Leser kann es sich vorstellen, die Hypothek bei einer Versicherung abzuschliessen oder Geldüberweisungen über Onlineanbieter wie Paypal abzuwickeln. Doch für etwas anderes ist die Zeit noch nicht reif. Nur wenige können sich aber bislang mit dem Gedanken anfreunden, ihr Geld bei einem reinen Onlinevermögensverwalter anzulegen statt einer Bank.

(Tages-Anzeiger)

Erstellt: 05.02.2017, 19:04 Uhr

Ist dieser Artikel lesenswert?

Ja

Nein

HIERÜBER SPRICHT DIE FINANZWELT IM NETZ		
5:22 PM - 08 Feb 2017		
Top Aktien Schweiz	Syngenta	+628%
Top Themen	Swisscom	+562%
Top Währungen	ABB	+458%
Top Rohstoffe	Zurich Insurance Group AG	+106%
	Adecco	+76%