

GETTY IMAGES



Selbst in den Ferien möglich: Mit dem Smartphone den Kontosaldo prüfen oder Zahlungen auslösen.

UBS gibt auf dem Smartphone den Ton an

Die Grossbank hat die beliebteste Banken-App. Die Zahl der Mobile-Banking-Nutzer wächst zweistellig

Ueli Kneubühler

Ohne Smartphone geht heute fast nichts mehr. Wir buchen Reisen, kaufen Bahntickets, steuern das Sound-System zu Hause oder schauen fern mit nur einem Gerät. Auch den Siegeszug in sensible Datenbereiche hat der mobile Alleskönner mittlerweile angehtreten - trotz anfänglichen Sicherheitsbedenken. Das wirkt sich direkt auf die Nutzung von Banken-Apps aus. Über das Smartphone Kontosaldo prüfen, Einzahlungsscheine scannen, Zahlungen ausführen: Mobile Banking gewinnt an Bedeutung.

Bei der UBS sei die Mobile-Banking-Nutzung in den letzten drei Jahren um jeweils ein Viertel gewachsen, heisst es auf Anfrage, bei der Credit Suisse betragen die Wachstumsraten 20% bis 30%, bei der Zürcher Kantonalbank hat sich die Zahl der Log-ins in den letzten 12 Monaten verdoppelt.

Das Vergleichsportal Verivox hat für die «NZZ am Sonntag» untersucht, welches die beliebtesten Banken-Apps der Schweiz sind. Verivox wertete sämtliche Kundenbewertungen aus dem

App- und Google-Play-Store (Android) aus. In die Rangliste flossen alle Banken-Apps ein, die mindestens 100 Bewertungen erhalten haben.

Kritik an der Migros-Bank

Obenau schwingt die UBS mit einer gemittelten Durchschnittsnote von 4,4, dann folgen - gleich plziert - Credit Suisse und Raiffeisen (siehe Tabelle). Ziel sei, so UBS-Sprecher Marco Tomasina,

Grossbanken dominieren

Mobile Banken-Apps mit mind. 100 Bewertungen in App- und Google-Play-Store (Android)

App	Note	Anzahl Bewertungen
UBS Mobile Banking	4,4	10 536
Credit Suisse Direct	4,2	3 958
Raiffeisen	4,2	7 613
Postfinance Mobile	4,1	13 275
ZKB	3,9	837
Valiant Mobile Banking	3,7	144
Migros-Bank E-Banking Phone	2,9	1 077

Quelle: Verivox, Stand 27. 9. 2017

alle aus dem E-Banking bekannten Funktionen aufs Smartphone zu bringen. 40% der digitalen Zugriffe fänden bei der Grossbank über das Mobile Banking statt, monatlich werden über 0,5 Mio. Zahlungen über das Smartphone ausgelöst. Wie bei den anderen Banken nutzen die Kunden die App meist für Saldoabfragen, die Zahlung von Rechnungen oder Depotabfragen. Mit einer Note von 2,9 haben die Kunden die App

Twint: UBS liegt vorne

Twint-Apps mit mindestens 100 Bewertungen in App- und Google-Play-Store (Android)

App	Note	Anzahl Bewertungen
UBS	4,3	2382
Raiffeisen	3,8	488
ZKB	3,3	202
Credit Suisse	3,1	217
Postfinance	2,8	468
Twint Prepaid-App	2,8	1963

Quelle: Verivox, Stand 27. 9. 2017

der Migros-Bank mit Abstand am schlechtesten bewertet. Die Kommentare im Google-Play-Store reichen von «Unbrauchbar» bis «Habe noch nie so eine katastrophale App gesehen», obwohl bereits rund die Hälfte aller Zugriffe auf das E-Banking via Smartphone getätigt würden, sagt Sprecher Urs Aeberli. Wo also hapert es? Viele negative Kommentare stammten von bestehenden Kunden, die vom alten, gewohnten E-Banking-Zugangssystem auf das neue Log-in-Verfahren migrieren mussten, so Aeberli. «Für die Sicherheitsprüfung verlangt die Mobile-Banking-App diverse Freigaben und Berechtigungen - das wird negativ kommentiert.»

Die Konsequenz sind aufgebrachte Kunden. Das zeigt die Schwierigkeit von Banken-Apps. Sie müssen benutzerfreundlich sein, Banken dürfen gleichzeitig bei der Sicherheit aber keine Abstriche machen.

Laut Andreas Dietrich, Co-Leiter des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ) der Hochschule Luzern, sind Mobile Apps allerdings sicherer als das klassische E-Banking am Computer.

«Offenbar ist das den Bankkunden nicht bewusst.» Sicherheitsbedenken bleiben zwar ein Grund, auf die Nutzung einer Banken-App zu verzichten. Ältere Leute beklagten aber auch den kleinen Bildschirm und viele sähen den Nutzen der Smartphone Apps schlicht nicht, so Dietrich.

Twint schleppt sich voran

Er hat im Juni zusammen mit dem Swisscom-Think-Tank E-Foresight eine Anfang Jahr durchgeführte Umfrage bei 40 Banken bezüglich Online- und Mobile-Banking publiziert. Demnach haben sich 2016 bloss 13% aller Bankkunden, die einen Online-Banking-Vertrag haben, einmal im Quartal über eine Banking-App eingeloggt. 2015 belief sich der Anteil auf 10%. Noch trister sieht die Situation bei den Vielnutzern aus. «Nur 5% loggen sich wöchentlich einmal im Mobile Banking ein», so Dietrich. Im Vorjahr betrug der Anteil 3%.

Dietrich relativiert die euphorischen Voten der Banken. Trotz hohem Wachstum «befindet sich die Nutzung noch immer auf tiefem Niveau». Neben den Banken-

Apps untersuchte Verivox zudem die von den Banken angebotenen Apps des Bezahlendienstes Twint. Auch diese Rangliste führt die UBS an.

Laut den beiden Twint-Anbietern Credit Suisse und Postfinance waren Ende August total 470000 Kunden registriert, ein Fünftel mehr als Ende Juni. Täglich registrierten sich 1000 neue Nutzer. Das sind jene, die die App mit ihrem Bankkonto verbinden lassen. Twint-Chef Thierry Kneissler sprach Ende Juli gegenüber dem Finanzportal «Finews» noch von täglich 2500 registrierten Kunden. Offenbar haben sich die Wachstumsraten seither mehr als halbiert.

Twint kämpft seit der Geburt mit Problemen und sieht sich globalen Anbietern wie Apple Pay gegenüber. Doch der grösste Konkurrent ist die Debit-Karte mit ihrer Funktion «Kontaktloses Bezahlen». Laut CS und Postfinance haben Twint-Kunden im August 335 000-mal mit der App bezahlt. Allein die Kontaklos-Funktion der Debit-Karte wurde laut Zahlen der Nationalbank im Juli rund 15-mal so oft benutzt wie Twint.

Google kommt der EU entgegen

Nach der Rekordbusse durch die EU-Kommission lagert Google seinen Shopping-Dienst in eine eigene Einheit aus. Damit sollen alle Anbieter die gleiche Chance auf Anzeigenplätze haben.

Ueli Kneubühler

2,4 Mrd. €. Noch nie hat die EU-Kommission eine höhere Busse verhängt. Adressat Ende Juni war die Google-Mutter Alphabet. Die zuständige Kommissarin Margrethe Vestager wirft dem US-Internet-Giganten unfairen Wettbewerb vor. Im Kern geht es um die unrechtmässige Behandlung von Konkurrenten. Google soll seine dominierende Stellung missbraucht haben, indem Suchergebnisse des eigenen Shopping-Dienstes prominenter angezeigt

worden seien als jene der Wettbewerber. Google hat die Busse angefochten. Das Verfahren dürfte noch mindestens eineinhalb Jahre andauern, angesichts der Komplexität wohl länger. Auch der Weiterzug an den Europäischen Gerichtshof wäre nach dem erstinstanzlichen Urteil möglich.

Nun ist Google der EU-Kommission entgegengekommen. Am Mittwoch teilte das Unternehmen mit, dass es sein Shopping-Geschäft in Europa in eine eigene Einheit auslagere. Das soll gleichlange Spiesse schaffen, da die neue Einheit nun mit den Konkurrenten um die besten Anzeigenplätze mitbieten müsse. Am Donnerstag ist die Frist abgelaufen, bis zu der Google die Vorwürfe ausräumen musste. «Wir geben Vergleichsdiensten die gleiche Möglichkeit, Produkt-

2,4 Mrd. €

soll Google wegen Ausnutzung seiner marktbeherrschenden Stellung bezahlen.

anzeigen von Händlern auf Google-Suchseiten anzuzeigen, wie Google Shopping», teilte der Konzern am Mittwoch mit. Aus Sicht des US-Suchmaschinenanbieters werden mit der Auslagerung der Shopping-Einheit alle Anbieter gleich behandelt; die Forderung der EU-Kommission sei demnach erfüllt.

Konkurrenten sehen dies anders. Bereits im Vorfeld kritisierten sie, dass sie gegen Google bieten müssten, anstatt die Anzei-

genplätze kostenlos zu erhalten. Tatsächlich kommt der Schritt eher einer Scheinlösung gleich. Denn selbst wenn Googles Shopping-Einheit nun für die besten Anzeigenplätze mitbieten muss, so wird das Geld bloss verschoben und bleibt in der unternehmens-eigenen Kasse liegen. Für den US-Konzern ist es ein Nullsummenspiel. Ferner ist Google hochpotent, die Shopping-Einheit verfügt über fast uneingeschränkte Mittel. Konkurrenten werden kaum mithalten können, und wenn, so würden sie überboten.

Die EU-Kommission hat Googles Pläne noch nicht kommentiert. Man werde es aktiv beobachten, sagte Kommissarin Vestager. Während der nächsten fünf Jahre kann die EU-Kommission überwachen, ob Google die verlangten Auflagen erfüllt.

Abgas-Betrug kostet Volkswagen 25 Milliarden Euro

Der Dieselskandal belastet VW in den USA mit weiteren 2,5 Mrd. €. Zudem wurde der Ex-Chef der Motorenentwicklung verhaftet.

Der Volkswagen-Konzern hat sich in den USA verrechnet: Der Aufwand, um ein Auto mit Dieselmotor in den legalen Zustand zu versetzen, sei grösser als geplant, hiess es am Freitag beim Volkswagen-Konzern. Wegen Verzögerungen entscheiden sich zudem mehr Kunden als angenommen für die Rückkaufsoption, die VW ihnen angeboten hat. Im nächsten Quartal werde die Erfolgsrechnung mit zusätzlichen 2,5 Mrd. € belastet, teilte VW mit.

Insgesamt steigen die Kosten des Dieselskandals damit auf

25 Mrd. € - der Reputationsschaden ist darin nicht eingerechnet.

Vergangene Woche ist zudem mit Wolfgang Hatz ein ranghoher VW-Manager verhaftet worden, wie die «FAZ» berichtete. Der Ingenieur, der von der Münchner Staatsanwaltschaft festgenommen wurde, war bis September 2015 Forschungs- und Entwicklungschef von Porsche sowie Leiter der Motorenentwicklung im VW-Konzern. Zuvor leitete er bis 2007 die Motorenentwicklung bei Audi. «Die Marke mit den vier Ringen gilt als die Keimzelle des Dieselsbetrugs», schrieb die «FAZ». Offenbar wurde in Ingolstadt die Betrugssoftware entwickelt, welche die Abgaswerte auf dem Prüfstand senkte. Sie wurde danach in 11 Mio. Autos des VW-Konzerns eingesetzt. (dah.)