



# Seminararbeit

Institut für Wirtschaftsinformatik und Gesellschaft

---

0100 Seminar aus BIS (Schiseminar)  
im WS 2020/21

## **Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung**

Mengfan Böhm (h01220867)

ao.Univ.Prof. Dr. Rony G. Flatscher

Wien, 17.12.2020



## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	I
Abbildungsverzeichnis.....	II
Tabellenverzeichnis .....	II
1 Einleitung .....	1
2 Standardisierung, Optimierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen im Bankenumfeld .....	2
3 Selbstbedienung .....	7
3.1 Geldautomat.....	7
3.2 Online-Banking.....	11
4 Bankgebühren.....	13
4.1 Übersicht über die Gebühren .....	13
4.2 Gesetzliche Grundlagen - Österreich.....	16
4.3 Gesetzliche Grundlagen – Europäische Union .....	17
5 Fallbeispiele.....	19
5.1 Gehaltskonto .....	19
5.2 Basiskonto.....	20
5.3 Studentenkonto.....	21
5.4 Pensionskonto.....	22
5.5 Vergleich .....	23
6 Zusammenfassung und kritische Evaluation.....	24
Literaturverzeichnis .....	A



## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anzahl an Geldautomaten von 2005 bis 2019 (Österreichische Nationalbank, 2020) .....	8
Abbildung 2: Anzahl an Geldautomaten je 1 Mio. Einwohner im Jahr 2015 (Nier, 2017) .....	8
Abbildung 3: Aufbau eines Geldautomaten (Sparkasse, o.J.) .....	9
Abbildung 4: Statistik über den Anteil an Online-Banking Nutzer*innen in ausgewählten Ländern (Brackert et al., 2019) .....	12
Abbildung 5: Vergleich der Nutzerbasis von Technologieunternehmen und Banken in China (Brackert et al., 2019) .....	25
Abbildung 6: Erfolgsfaktoren für die Relevanz und Skalierung im Banking der Zukunft (Brackert et al., 2019) .....	25

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Statistik zur Anzahl und Auslastung von Geldautomaten (Österreichische Nationalbank, 2020) .....	10
Tabelle 2: Zulässige Bankgebühren (konto.org, o.J.) .....	13
Tabelle 3: Unzulässige Bankgebühren - Ausschnitt (konto.org, o.J.) .....	15
Tabelle 4: Vergleich der Kontogebühren für ein Gehaltskonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners ( <a href="https://www.bankenrechner.at/">https://www.bankenrechner.at/</a> ) .....	20
Tabelle 5: Vergleich der Kontogebühren für ein Basiskonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners ( <a href="https://www.bankenrechner.at/">https://www.bankenrechner.at/</a> ) .....	21
Tabelle 6: Vergleich der Kontogebühren für ein Studentenkonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners ( <a href="https://www.bankenrechner.at/">https://www.bankenrechner.at/</a> ) .....	22
Tabelle 7: Vergleich der Kontogebühren für ein Pensionskonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners ( <a href="https://www.bankenrechner.at/">https://www.bankenrechner.at/</a> ) .....	23

## 1 Einleitung

Das Bankengeschäft sowie das Finanzwesen allgemein befinden sich derzeit im Wandel. Verschiebung der Kundenpräferenzen und -vorstellungen, regulatorische Änderungen, steigende Anforderungen in Bezug auf die Transparenz sowie neue Marktteilnehmer in Form von Direktbanken und FinTechs (Unternehmen aus der Finanztechnologiebranche) stellen das Bankenumfeld vor große Herausforderungen. Zusätzlich stehen Banken stets unter einem beträchtlichen Kostendruck. Um diesen Umbruch bewältigen zu können, haben Banken begonnen Konzepte und Methoden aus der fertigen Industrie zu übernehmen und an die eigenen Geschäftsprozesse anzupassen. Die Prinzipien entsprechen dabei den drei Grundparadigmen der Standardisierung, Spezialisierung (Organisation) sowie Automatisierung (Senk, 2008). Nach Petzel (2005) können die Charakteristika der Industrialisierung des Bankengeschäfts, wie folgt zusammengefasst werden:

- es erfolgt eine Fokussierung auf die Kernkompetenzen des Unternehmens
- die Wertschöpfungstiefe wird stark verringert und es erfolgt eine Dekonstruktion der Wertschöpfungskette
- die Geschäftsprozesse werden sinngemäß optimiert

Im Vordergrund stehen dabei die effektive und effiziente Gestaltung der Geschäftsprozesse, damit die Anforderungen in Bezug auf Transparenz, Qualität und Kosten erfüllt werden können (Senk, 2008).

Zusätzlich zu der Automatisierung bzw. gewissermaßen parallel dazu, wird durch die Banken und Finanzdienstleister auch ein hoher Grad an Selbstbedienung vorangetrieben. Dies ist in bestimmten Fällen, wie bei der Ein- und Auszahlung von Bargeld mittels Geldautomaten schon über längere Zeit Standard. Hingegen ist im Fall von Online-Banking, insbesondere in Kombination mit Mobile-Banking und verschiedenen Applikationen, auch derzeit noch eine stetige Entwicklung zu beobachten. Im Rahmen dieser Arbeit wird dieser Aspekt beleuchtet und anhand der zwei genannten Beispiele, der Geldautomaten und Online-Banking, nähergebracht.

Schließlich stellt sich die Frage, ob Gebühren bei einem hohen Grad an Automatisierung und Selbstbedienung noch gerechtfertigt sind. Um diese Frage zu beantworten, wird im vierten Kapitel eine Übersicht über die verschiedenen Gebühren sowie die gesetzlichen Rahmenbedingungen auf nationaler und EU-Ebene gegeben.

---

Zusätzlich werden die theoretischen Überlegungen der vorangegangenen Abschnitte, in Kapitel 5 im Rahmen ausgewählter Fallbeispiele näher betrachtet. Schlussendlich wird versucht in Kapitel 6 auf diese Frage eine entsprechende Antwort zu liefern.

## **2 Standardisierung, Optimierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen im Bankenumfeld**

Ein Prozess kann allgemein auf folgende Art definiert werden:

„eine Struktur, deren Elemente Aufgaben, Aufgabenträger, Sachmittel und Informationen sind, die durch logische Folgebeziehungen verknüpft sind. Darüber hinaus werden deren zeitliche, räumliche und mengenmäßige Dimensionen konkretisiert. Ein Prozess hat ein definiertes Starterereignis (Input) und Ergebnis (Output) und dient dazu, einen Wert für [Prozess-]Kunden zu schaffen“ (Fischermanns, 2013).

Wird ein Prozess mit dem Erfolg eines Unternehmens oder dessen Tätigkeiten verknüpft, so handelt es sich um einen Geschäftsprozess (Zellner, 2004). Die wichtigsten Eigenschaften von Geschäftsprozessen können, wie folgt zusammengefasst werden (Senk, 2008):

- im Rahmen von Geschäftsprozessen werden Unternehmensressourcen verbraucht
- die einzelnen Aktivitäten von Geschäftsprozessen müssen in einer zeitlogischen Abfolge durchgeführt werden
- die Ausführung der einzelnen Aktivitäten erfolgt durch die organisatorischen Einheiten in verteilter Weise und unter Einsatz von Informationstechnologie (IT)
- die Wertschöpfung erfolgt kundenorientiert und strategiekonform

Prinzipiell kann zwischen primären und sekundären Geschäftsprozessen unterschieden werden, es existieren in der Literatur jedoch auch Aufteilungen auf drei verschiedene Bereiche (Förtsch & Meinholz, 2011; Senk, 2008). Bei der Unterscheidung zwischen primären und sekundären Geschäftsprozessen, stellen die primären Prozesse die Wertschöpfung des Unternehmens (Vertrieb, Entwicklung, Produktion) und die sekundären Prozesse die unterstützenden Prozesse (Personalmanagement, IT) dar (Förtsch & Meinholz, 2011). Bei einer Aufteilung auf drei Bereiche wird meist zwischen Leistungs-, Führungs- und Unterstützungsprozessen unterschieden, wobei die Leistungsprozesse oft nach den vier Prozesstypen Produktentwicklung, Vertrieb, Abwicklung und Transformation unterteilt werden (Senk, 2008).

---

In Summe umfassen die Geschäftsprozesse im Bankenumfeld also eine große Anzahl an unterschiedlichen Bereichen und Tätigkeiten. Dazu gehören, wie bereits geschrieben, die verschiedenen Produkte, die Organisation, Führung, Kundenbetreuung oder sogar die Verwaltung der Kunden- und Unternehmensdaten. All diese Geschäftsprozesse beinhalten für sich noch viele Teilprozesse, welche ihre jeweiligen Bedingungen und Herausforderungen mit sich bringen (TCW, o.J.). Diese Prozesse sind auch mit Kosten verbunden, wobei hier der Grad der Standardisierung, Optimierung sowie Automatisierung eine maßgebliche Rolle spielt, wie hoch diese Kosten ausfallen.

Die Standardisierung beschreibt die einheitliche Durchführung und Gestaltung von Prozessen (Datenverwaltung, Fragebögen, usw.), wodurch sowohl die Arbeitszeit als auch die Fehlerquote verringert werden können. Eine Standardisierung der Prozesse bedeutet jedoch nicht, dass diese auch optimal und kosteneffizient gestaltet sind. Aus diesem Grund ist es notwendig die einzelnen Prozesse zu optimieren. Hierfür müssen die relevanten Daten erhoben und analysiert werden, und anhand dieser entsprechende Handlungsempfehlungen abgeleitet und umgesetzt werden (TCW, o.J.). Die optimierten Prozesse stellen jedoch noch oft nicht den idealen Zustand dar, da sie keine unbedingte Entlastung der Mitarbeiter\*innen mit sich bringen. Hierbei kann die Automatisierung Abhilfe leisten, indem Prozesse oder Teilprozesse automatisiert durchgeführt werden und somit die zeitintensive, manuelle Arbeit eingespart werden kann (Schmidt, 2019).

Obwohl sich die Banken und das Finanzwesen im Wandel zur Digitalisierung und Automatisierung befinden, weisen sie derzeit noch einen geringen Standardisierungs- und Automatisierungsgrad auf (Breinich-Schilly, 2019). Dadurch existieren bei den Banken auf der Kostenseite erhebliche Optimierungspotentiale (TCW, o.J.). Nach der von Breinich-Schilly (2019) präsentierten Studie weisen Banken im Retail-Segment im Durchschnitt nur einen Industrialisierungsgrad von 48 Prozent auf, während es im Firmenkundenbereich lediglich 31 Prozent sind. Der Industrialisierungsgrad wurde dabei anhand von 80 verschiedenen Hebeln erhoben, welche sich in die folgenden vier Kategorien einteilen lassen (Breinich-Schilly, 2019):

- Standardisierung
- Organisation (Arbeitsteilung/Spezialisierung)
- Automatisierung (Robotics/Künstliche Intelligenz - KI)
- Steuerung und Controlling

Dabei haben sich besonders im Bereich Automatisierung deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Banken, sowie ein allgemeines Verbesserungs- und Ausbaupotential gezeigt (Breinich-Schilly, 2019). Im Folgenden werden mögliche bzw. bereits existierende Umsetzungen und Maßnahmen für die einzelnen Kategorien vorgestellt.

Die Standardisierung stellt in vielerlei Hinsicht eine Art Grundstein dar, da sie in weiterer Folge den Wandel zur Optimierung, Digitalisierung und Automatisierung deutlich erleichtert (Immerz & van den Boom & Banner, 2016). Aus diesem Grund ist es auch nicht verwunderlich, dass die von Breinich-Schilly (2019) präsentierte Studie zeigt, dass sich die Banken in den vergangenen Jahren vor allem dem Thema der Standardisierung gewidmet haben. Derzeit existieren weltweit bereits viele Verfahren und Plattformen, die bestimmte Aspekte des Finanzwesens standardisieren. Einige Beispiele stellen SWIFT, TARGET-2 oder TTIP dar (Immerz et al., 2016). Bei den ersten beiden handelt es sich um Zahlungsverkehrssysteme, über die der nationale und internationale bargeldlose Handel abgewickelt werden kann (GPI, 2020; Deutsche Bundesbank, o.J.). So werden über TARGET-2 täglich im Schnitt etwa 350.000 Zahlungen im Wert von € 1,7 Billionen abgewickelt. Bei den Transaktionen handelt es sich um eine Vielzahl an verschiedenen Geschäften, wie Wertpapierhandel, Geldanlagen oder Warenlieferungen (Deutsche Bundesbank, o.J.). TTIP ist die englische Abkürzung für die Transatlantische Handels- und Investitionspartnerschaft zwischen der EU und den Vereinigten Staaten von Amerika. Diese Partnerschaft hat zum Ziel, Vorschriften und Regeln so zu gestalten, dass Handel und Investitionen vereinfacht werden und zugleich Handelsbarrieren (z.B. Zölle) zwischen den Parteien abgebaut werden können (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, o.J.).

Auch bei der internen Standardisierung der Geschäftsprozesse von Banken gab es in den letzten Jahren viele Entwicklungen, wobei diese überwiegend auf der Markt- bzw. Marktfolgesseite erfolgt sind. In den Bereichen der Banksteuerung fehlt eine Standardisierung hingegen noch weitgehend. Dadurch werden in den einzelnen Bereichen, Daten unterschiedlich verarbeitet und verschiedene Kennzahlen verwendet, was zu hohen internen Transaktionskosten führt. Eine Möglichkeit, um dem entgegenzuwirken, ist die Einführung einer einheitlichen Begrifflichkeit und die Verwendung einheitlicher Informationsbausteine, zum Beispiel im Rahmen eines fachlichen Informationsmodells. Dadurch können Fehler und zusätzlicher Aufwand vermieden und gleichzeitig eine höhere Datenqualität und somit aussagekräftigere Kennzahlen gewonnen werden. Dies stellt auch eine wichtige Grundlage für den

---

Wandel zur Digitalisierung und Automatisierung, insbesondere im Zusammenhang mit Big Data, dar (Immerz et al., 2016).

Die Organisation dient dazu, bereits existierende Prozessstrukturen so zu gestalten, dass diese durch entsprechende Arbeitsteilung und Spezialisierung, sowie durch Nutzung von etwaigen Synergien möglichst effektiv und kosteneffizient sind. Dies kann beispielsweise im Rahmen einer Prozessreorganisation erfolgen, bei der die Daten und Prozesse erfasst und anschließend qualitativ und quantitativ bewertet werden. Anhand dieser Bewertungen können schließlich entsprechende Maßnahmen erarbeitet und umgesetzt werden, um Potentiale in Bezug auf die Leistungssteigerung und Kostensenkung zu erreichen (TCW, o.J.).

Trotz der Bedeutung von Organisation und Optimierung haben viele Banken verpasst, rechtzeitig in eine entsprechende Umsetzung zu investieren. Eine mögliche Ursache dafür kann sein, dass der Fokus der europäischen Banken in den letzten Jahren darauf lag, die hohen Anforderungen der nationalen Aufsichtsbehörden sowie der Europäischen Zentralbank zu erfüllen, wodurch wenig Ressourcen für die Optimierung und Organisation zur Verfügung blieben (Lenhardt, o.J.). Ähnlich der Standardisierung, gab es auch bei der Organisation die meisten Fortschritte auf der Markt- bzw. Marktfolgeseite, während die Entwicklungen in den Bereichen der Banksteuerung überschaubar sind. Um auch diese Bereiche zu optimieren, sind nicht nur hohe Investitionen erforderlich, es müssen auch bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Dazu gehören der Aufbau bzw. die Erweiterung der Kompetenzen sowie ein Kulturwandel innerhalb der Organisation und eine konsequente Umsetzung der Maßnahmen im Rahmen eines sogenannten Change-Managements (Lenhardt, o.J.). Sind diese Bedingungen erfüllt, so kann auch die Optimierung der internen Bereiche erfolgen.

Zwei Mögliche Methoden zur Optimierung von Bankprozessen stellen das, aus der fertigen Industrie übernommene, Business Process Management (BPM) und die sogenannten serviceorientierten Architekturen (SOA) dar (Senk, 2008). Bei BPM handelt es sich um ein Management-Konzept, welches zum Ziel hat, die Geschäftsprozesse zielorientiert zu gestalten, auszuführen und zu steuern, um diese nachhaltig zu optimieren (Schnägelberger, o.J.). Die Effektivität von BPM im Bankenumfeld wird jedoch durch die starke Abhängigkeit der einzelnen Prozesse von der IT und deren hohen Komplexität limitiert, da diese Komplexität der gewünschten Prozessflexibilität gegenübersteht (Senk, 2008). Eine Möglichkeit, um die hohe Prozessflexibilität zu erreichen, ist der Einsatz von SOA. Bei SOA werden einzelne, in

---

sich abgeschlossene Applikationen getrennt implementiert und mittels Schnittstellen lose mit anderen Dienstleistungen gekoppelt. Durch diese Art der Strukturierung und Kopplung können einzelne Services ohne genaue Kenntnis über deren interne Funktionsweise und mit geringem Integrationsaufwand schnell und einfach zu neuen Services kombiniert werden (IBM Cloud Education, 2019).

Sind bestimmte Voraussetzungen erfüllt, so können einzelne Geschäftsprozesse oder zumindest Teile davon automatisiert, und somit zeit- und kostenintensive manuelle Arbeit eingespart werden. Wie bereits geschrieben, spielt die vorangegangene Standardisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen dabei eine wichtige Rolle. Die Kosteneinsparungen können nicht nur durch Automatisierung von bislang ineffizienten Geschäftsprozessen, sondern auch von bereits teilweise automatisierten Prozessen erzielt werden. Derzeit werden meist einfachere Aufgaben aus den Bereichen der Kundenzufriedenheit, der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen, der Qualitätskontrolle, der Technologieverbesserung sowie der Finanztransaktionen bzw. dem Reporting automatisiert. Dazu gehören Geschäftsprozesse, wie das Verarbeiten von Formularen oder Kopieren von Dateien (Schmidt, 2019). Eine häufig eingesetzte Form der Automatisierung ist dabei die sogenannte Robotic Process Automation (RPA). Diese dient zur Automatisierung von Routinevorgängen, bei denen die Daten in einer bekannten und strukturierten Weise vorliegen (Schmidt, 2019, Madara 2020). Soll die Automatisierung auch auf komplexere Aufgaben mit unstrukturierten Daten angewendet werden, so ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) notwendig (Schmidt, 2019). Durch Kombination von KI und RPA entsteht die sogenannte Intelligent Process Automation (IPA), welche in der Lage ist auch komplexere Aufgaben, wie das Kategorisieren von Beschwerdeschreibern, das automatisierte Einscannen und Verarbeiten von Dokumenten, das Integrieren von Daten aus externen Systemen oder eine umfassendere Dateienverwaltung, zu bewältigen (Schmidt, 2019, Madara 2020). Durch den Einsatz von IPA können die Fehlerquote und Bearbeitungszeit verringert, die Produktivität erhöht sowie Mitarbeiter\*innen entlastet und für Tätigkeiten mit höherem Wertschöpfungspotenzial (z.B. Kundengewinnung) eingesetzt werden. Dadurch steigt sowohl die Zufriedenheit der Kund\*innen als auch der Mitarbeiter\*innen (Schmidt, 2019).

Im Bereich der Steuerung und des Controllings ist noch recht großes Verbesserungspotenzial vorhanden. Die einzelnen Prozesse und Strukturen sind in diesen Bereichen noch Großteils nicht standardisiert oder optimiert. Dieser Umstand

---

ist auch den Banken und Finanzinstituten bewusst, weswegen sie in den kommenden Jahren neben der Automatisierung, vor allem auch auf die Steuerung und das Controlling einen größeren Fokus legen möchten (Breinich-Schilly, 2019).

### **3 Selbstbedienung**

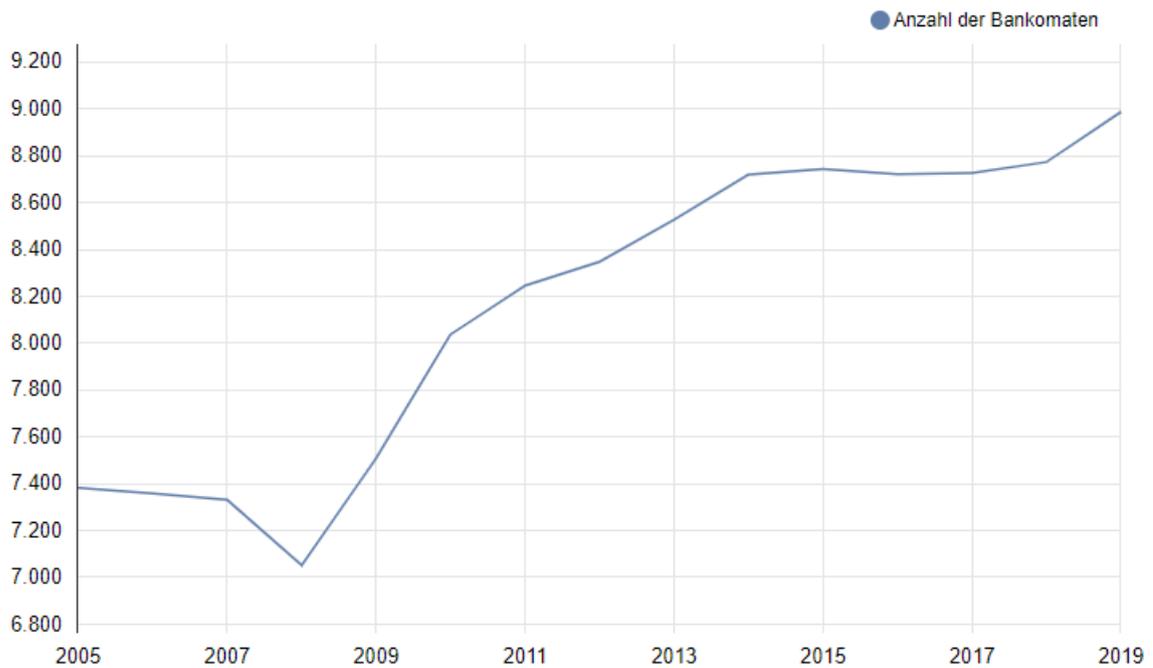
Wie im vorangegangenen Abschnitt beschrieben wurde, existiert in den internen Bereichen von Banken, wie Steuerung und Controlling, noch großes ungenutztes Potential in Bezug auf Automatisierung. Hingegen sind viele Prozesse auf der Markt- und Marktfolgeseite schon weitgehend standardisiert, optimiert und sogar automatisiert. Aus diesem Grund erscheint es Kund\*innen oft so, als ob Banken schon vollständig in der Digitalisierung angekommen wären, während in Wahrheit viele Geschäftsprozesse im Hintergrund noch manuell durchgeführt werden (fintecsystems, 2020). Nichtsdestotrotz führt die fortgeschrittene Automatisierung auf der Kundenseite zu schnelleren Abläufen und einem hohen Grad an Selbstbedienung. Dieser hohe Grad an Selbstbedienung äußert sich vor allem in jenen Bereichen, in denen Kund\*innen keine persönliche Beratung oder Betreuung benötigen (Transaktionen, Kreditvergleich, usw.) und bringt dort einige Vorteile mit sich. In bestimmten Fällen ist eine persönliche Beratung der Kund\*innen jedoch erwünscht oder notwendig. Doch auch hier kann die Automatisierung einen Beitrag leisten, indem Mitarbeiter\*innen von monotonen Arbeiten entlastet werden und sich somit Aufgaben, wie der Kundenbetreuung widmen können (Schmidt, 2019). Im Folgenden werden zwei Systeme zur automatisierten Abwicklung von Transaktionen mit einem hohen Grad an Selbstbedienung behandelt: Geldautomaten und Online-Banking.

#### **3.1 Geldautomat**

Der Geldautomat, auch Bankomat oder ATM (nach dem englischen Begriff automated teller machine) genannt, ist ein Automat, welcher zur Ein- und Auszahlung von Bargeld dient. Die ersten Geldautomaten wurden in den 1960er Jahren in Betrieb genommen. In Österreich gab es den ersten Bankomaten im Jahr 1968 (ORF, 2017). Seither wurden weltweit immer mehr Geldautomaten in Betrieb genommen. Die Anzahl an Geldautomaten von 2005 bis 2019 zeigt Abbildung 1, wobei nur jene Geräte berücksichtigt werden, „die von Betreibern aufgestellt wurden, welche in Österreich ihren Hauptsitz haben oder auf Basis der Niederlassungsfreiheit tätig sind (es gibt auch Betreiber, die in Österreich auf Basis der Dienstleistungsfreiheit tätig sind)“ (Österreichische Nationalbank, 2020).

---

## Geldausgabegeräte (ATM)



Quelle: OeNB

Abbildung 1: Anzahl an Geldautomaten von 2005 bis 2019 (Österreichische Nationalbank, 2020)

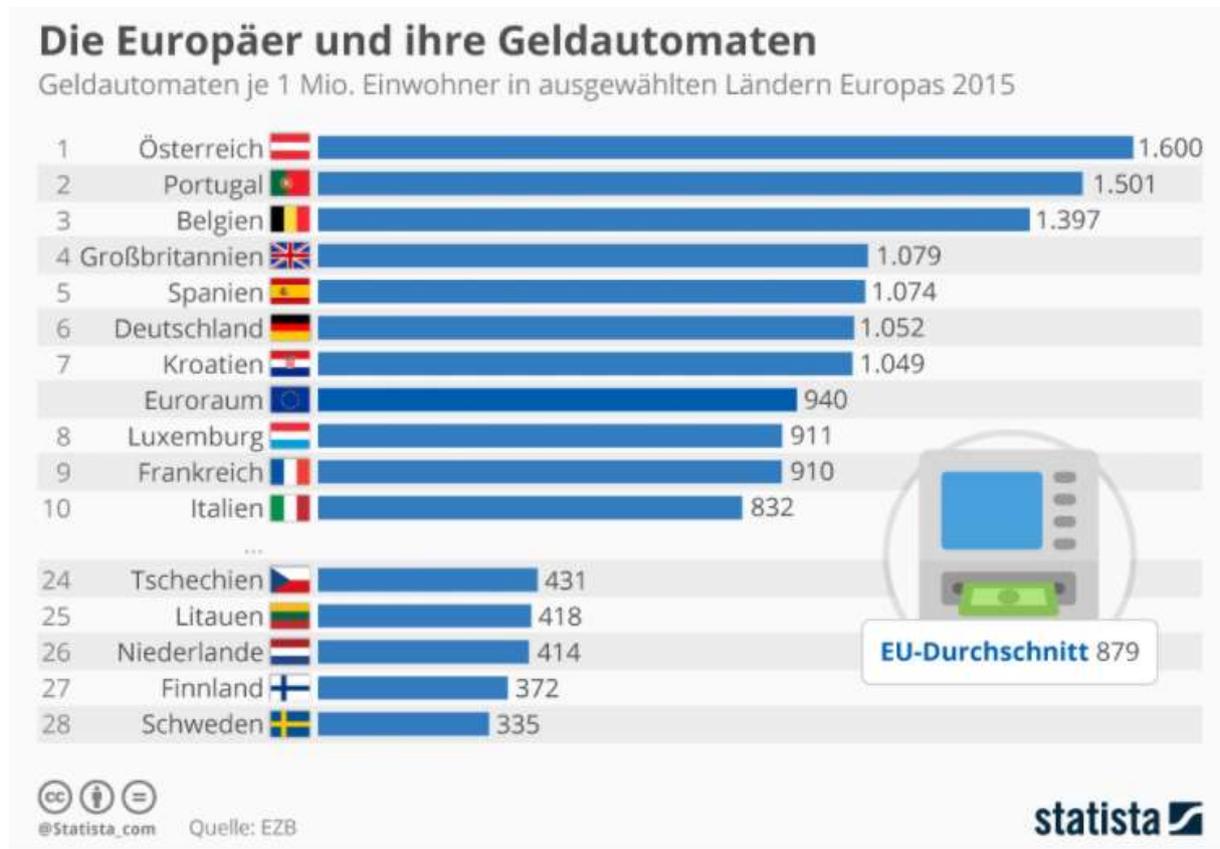


Abbildung 2: Anzahl an Geldautomaten je 1 Mio. Einwohner im Jahr 2015 (Nier, 2017)

Werden alle Geldautomaten berücksichtigt und deren Menge auf die Anzahl an Einwohner\*innen bezogen, erlaubt dies einen besseren Vergleich zwischen einzelnen Ländern. Abbildung 2 zeigt so eine Statistik für das Jahr 2015, nach der es unter den untersuchten Ländern, bezogen auf die Bevölkerung, in Österreich die meisten Bankomaten gab (Nier, 2017).

Doch nicht nur die Menge an Geldautomaten ist über die Jahre gestiegen, sie sind auch um einiges schneller, sicherer und klüger geworden. So wird beispielsweise der Bargeldbestand durch den Automaten automatisch geregelt, indem Befüll- oder Entleer-Zeitpunkt und Menge genau bestimmt werden. Der Automat übernimmt auch die Authentifizierung der Ein- oder Auszahlung, indem der Magnetstreifen der Karte, sowie der PIN kontrolliert werden und überprüft wird, ob das Konto über ausreichend Deckung verfügt. Des Weiteren sind Geldautomaten mit entsprechender Software und Hardware ausgerüstet, um einen hohen Grad an Sicherheit zu gewährleisten und gegen Betrug oder Kriminalität vorzubeugen. Nicht zuletzt sind die Bankomaten so konzipiert, dass sie auch von Personen mit etwaigen Sehbehinderungen bedient werden können. Abbildung 3 zeigt den Aufbau eines Geldautomaten (Sparkasse, o.J.).

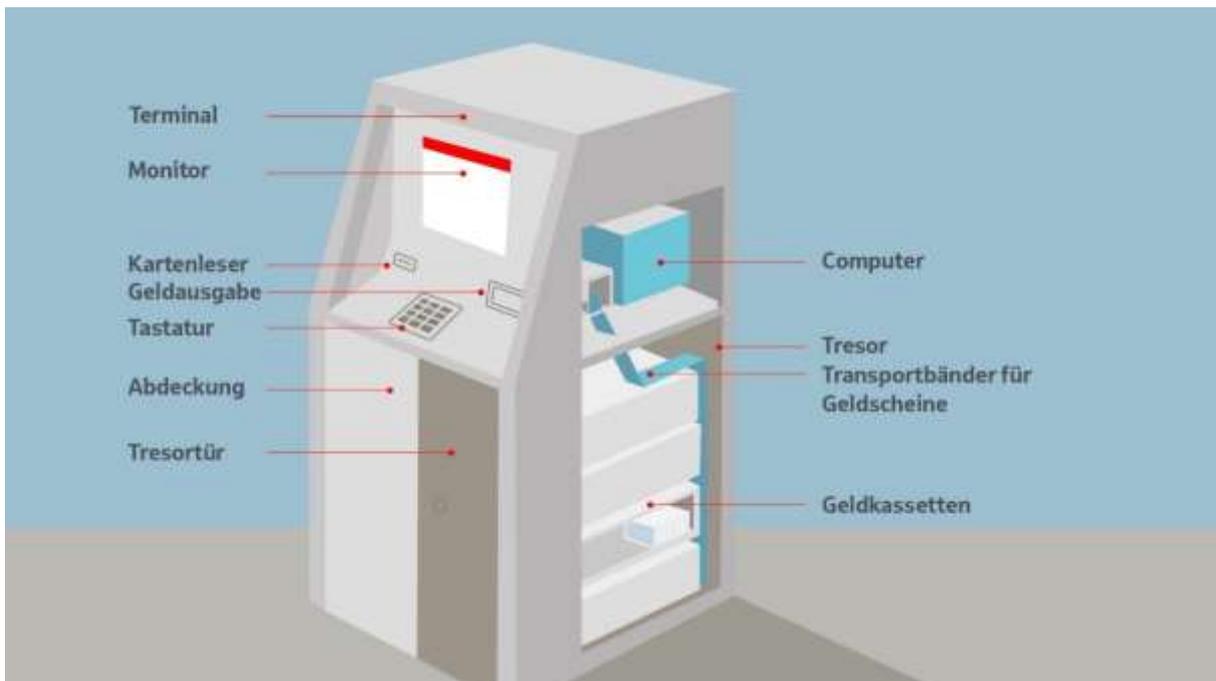


Abbildung 3: Aufbau eines Geldautomaten (Sparkasse, o.J.)

Nachdem die Geldautomaten für sich schon mehrere zehntausend Euro kosten und deren Betrieb auch nicht günstig ist, kosten sie die Banken viel Geld. Diese Kosten rechnen sich nur durch die, bei den Transaktionen anfallenden Gebühren, welche fällig werden, wenn bei einem Automaten einer fremden Bank Geld bezogen wird. Die Kosten dafür betragen geschätzt zwischen 60 und 90 Cent und werden in Österreich meist von der Bank übernommen, welche die Karte ausgestellt hat. Ein Geldautomat rechnet sich aufgrund dieser Kosten erst ab etwa 2000-3000 Transaktionen pro Monat (Steinmüller, 2016). Wird die in Tabelle 1 gezeigte Statistik betrachtet, so ist zu erkennen, dass die Anzahl an Transaktionen pro Monat und Bankomat in den letzten Jahren bei etwa 1800 gelegen ist. Der Betrieb der Geldautomaten stellt für Banken also kein gewinnbringendes Geschäft dar, sondern vielmehr eine wichtige Dienstleistung für die Kund\*innen. Es gilt jedoch zu beachten, dass es eben die Kund\*innen sind, die die Geldautomaten über ihre verschiedenen Gebühren mitfinanzieren (Steinmüller, 2016).

#### Geldausgabegeräte (ATM)

Anzahl der Geräte in Österreich und deren Auslastung durch in- und ausländische Debit-Karten („Bankomatkarten“)

	2015	2016	2017	2018	2019	Q1 20	Q2 20	Q3 20	Q4 20
In Österreich ausgegebene Debit-Karten mit Bargeldfunktion in 1.000	9.139	10.052	9.795	10.035	10.130	10.120	10.001	10.946	x
Anzahl der Geräte <sup>2</sup>	8.744	8.721	8.726	8.773	8.987	8.828	8.905	9.118	x
Behobene Beträge über Zahlungssystembetreiber in Mio EUR	18.522	19.150	19.442	19.876	19.795	4.269	3.172	4.608	x
Behobene Beträge On-Us <sup>1</sup> in Mio EUR	30.063	31.533	31.942	33.116	33.699	x	x	x	x
Anzahl der Behebungen über Zahlungssystembetreiber in 1.000	147.322	150.680	150.066	151.451	147.791	30.355	21.904	32.068	x
Anzahl der Behebungen On-Us in 1.000	143.370	148.208	147.904	145.807	141.634	x	x	x	x
Durchschnittlicher Bezug über Zahlungssystembetreiber in EUR	126	127	130	131	134	141	145	144	x
Durchschnittlicher Bezug On-Us in EUR	210	213	216	227	238	x	x	x	x

Quelle: OeNB.

Aufgrund der Änderung bei der Methodik der Meldungserhebung kann es ab Q32014 zu Brüchen in der Zeitreihe kommen.

Die Daten zu On Us Transaktionen werden jährlich, erstmals für den Berichtszeitraum 2014 veröffentlicht.

1 Bei „On-Us-Transaktionen“ erfolgt die Abrechnung der Behebungen über die eigenen Rechnungskreise der Bank des Bankenverbands und nicht über externe Zahlungssystembetreiber.

2 Geräte, die von Betreibern aufgestellt wurden, welche in Österreich ihren Hauptsitz haben oder auf Basis der Niederlassungsfreiheit tätig sind (es gibt auch Betreiber, die in Österreich auf Basis der Dienstleistungsfreiheit tätig sind)

Tabelle 1: Statistik zur Anzahl und Auslastung von Geldautomaten (Österreichische Nationalbank, 2020)

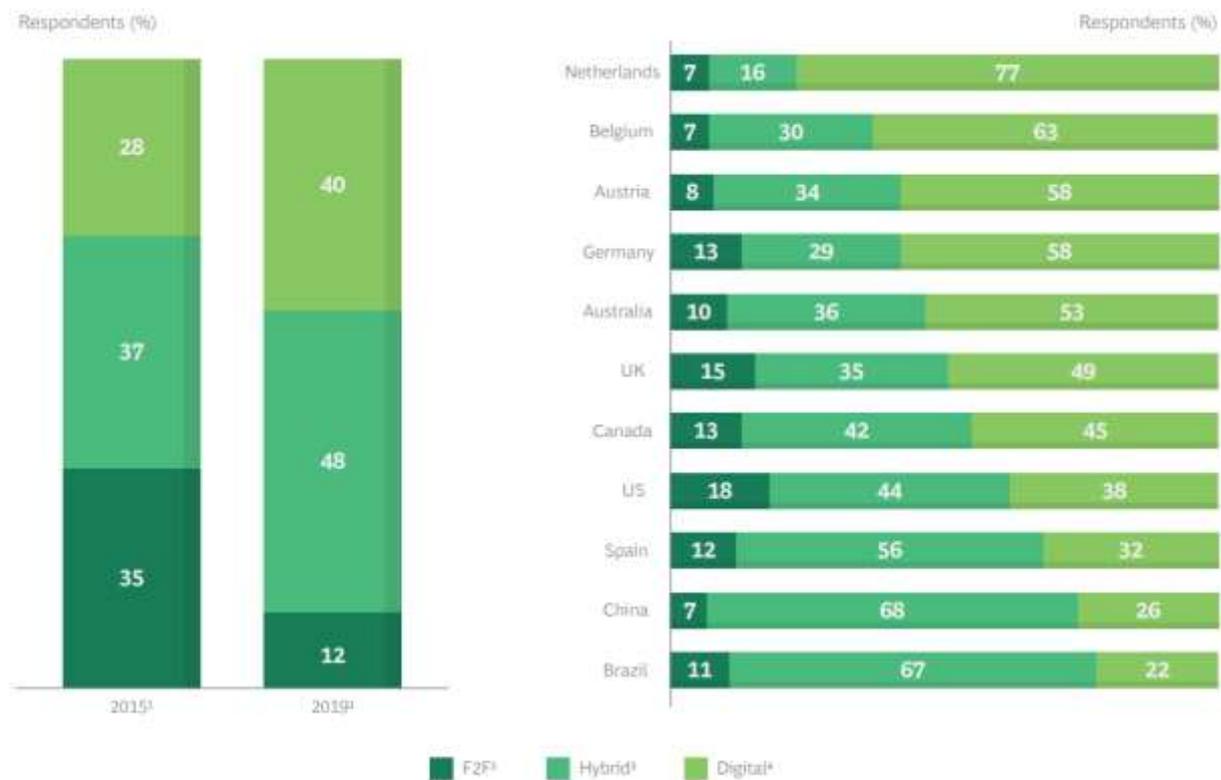
### 3.2 Online-Banking

Online-Banking stellt neben den Geldautomaten ein weiteres wichtiges System für Transaktionen mit einem hohen Grad an Selbstbedienung dar. Doch im Gegensatz zu Geldautomaten, welche primär für Bargeld-Transaktionen zwischen Banken und deren Kund\*innen eingesetzt werden, konzentriert sich Online-Banking auf Kontomanagement und bargeldlose Transaktionen zwischen beliebigen Parteien. Die Ursprünge des Online-Bankings reichen auf die 1980er Jahre zurück, als Online-Banking im Jahr 1983 über den, zu der Zeit eingeführten, interaktiven Onlinedienst Bildschirmtext (BTX) erstmals angeboten wurde (Klotz, 2017). Anfangs ging die Entwicklung langsam voran, und so hat es bis 1994 gedauert, dass Kund\*innen mit Hilfe von Microsoft Money online auf ihre Konten zugreifen konnten. Ebenfalls im Jahr 1994 erschien die erste Online-Banking Webseite im Netz. In den 1990er Jahren hat sich auch, nicht zuletzt wegen den voranschreitenden technischen Entwicklungen, die Anzahl der Online-Banking Nutzer\*innen deutlich erhöht. So gab es bis zum Jahr 2001 bereits um die 19 Millionen Online-Banking Nutzer\*innen in den USA. Mit dem Erscheinen von Smartphones und den Fortschritten in der Telekommunikation kam in den darauffolgenden Jahren schließlich auch der Aufstieg der Internet-Banken und des Mobile-Bankings (Wirtschaft-und-Finanz.net, 2014). Seither hat sich der Trend noch weiter verstärkt und so ist Online-Banking heutzutage weit verbreitet. Abbildung 4 zeigt den Anteil an Online-Banking Nutzer\*innen in ausgewählten Ländern, wobei die Nutzer\*innen in drei Kategorien eingeteilt werden (Brackert et al., 2019):

- Kund\*innen, die regelmäßig Filialen aufsuchen und Online-Banking höchstens einmal pro Jahr verwenden („F2F“)
- Kund\*innen, die sowohl Filialen als auch Online-Banking zumindest alle zwei bis drei Monate aufsuchen/verwenden („Hybrid“)
- Kund\*innen, die Online-Banking alle zwei bis drei Monate verwenden und höchstens einmal pro Jahr eine Filiale aufsuchen („Digital“)

Wie aus Abbildung 4 zu sehen ist, ist der Anteil der Online-Banking Nutzer\*innen von 2015 auf 2019 (in beiden Kategorien) deutlich gestiegen. Des Weiteren ist zu erkennen, dass der Anteil an Online-Banking Nutzer\*innen in Österreich besonders hoch ist (34% und 58%). Lediglich acht Prozent der Nutzer\*innen suchen hierzulande noch regelmäßig eine Filiale auf und verzichten dabei auf Online-Banking (Brackert et al., 2019).

Online-Banking hat sich in den letzten Jahrzehnten zwar deutlich weiterentwickelt, doch ist anzumerken, dass die meisten Fortschritte nicht von Seite der Banken kamen. So wurden Anwendungen, wie die Kategorisierung von Buchungen, Mobile-Banking oder die Eröffnung eines Online-Kontos von anderen Unternehmen aus der Finanztechnologiebranche oder oft sogar von Unternehmen außerhalb des Finanzwesens entwickelt. Beispiele dafür sind das FinTech N26, Microsoft oder Apple (Klotz, 2017; Wirtschaft-und-Finanz.net, 2014).



Source: BCG Retail Banking Excellence Benchmark (REBEX) survey 2015 and 2019.

<sup>1</sup>Average across all countries included in the consumer surveys in 2015 and 2019.

<sup>2</sup>F2F customers are those who do most of their banking through branches and seldom carry out digital transactions (once a year or less).

<sup>3</sup>Hybrid customers are those who conduct online transactions and visit branches frequently (at least every two to three months).

<sup>4</sup>Digital customers are those who carry out digital transactions frequently (at least every two to three months) and seldom visit branches (once a year or less).

Abbildung 4: Statistik über den Anteil an Online-Banking Nutzer\*innen in ausgewählten Ländern (Brackert et al., 2019)

## 4 Bankgebühren

Banken bieten eine Vielzahl an verschiedenen Dienstleistungen und Kontoarten an, die mit unterschiedlichen Gebühren verbunden sind. In diesem Kapitel werden die verschiedenen Arten von Gebühren behandelt. Neben einer allgemeinen Übersicht wird auch darauf eingegangen, welche Arten von Gebühren zulässig sind und welche nicht. Des Weiteren werden die gesetzlichen Rahmenbedingungen diskutiert, wobei in diesem Kapitel aufgrund des Umfangs nur ausgewählte Aspekte untersucht werden.

### 4.1 Übersicht über die Gebühren

Banken sind an entsprechende Gesetze und Vorschriften gebunden, die vorgeben welche Gebühren zulässig sind und welche nicht. Im Folgenden wird eine Übersicht über die (in Deutschland) zulässigen und unzulässigen Bankgebühren gegeben (konto.org, o.J.).

Was?	Urteil	Vom	Erklärung
Abheben und Einzahlen am Schalter	BGH, Az. XI ZR 768/17	18.06.2019	Gebühren dürfen nur so hoch sein, wie die tatsächlich entstandenen Kosten.
Bereitstellungszinsen	BGH, Az. III ZR 207/83	21.02.1985	Das Darlehen muss von der Bank nicht kostenfrei bis zum Abruf bereit gestellt werden
Darlehen, Vorfälligkeitsentschädigung	BGH, Az. III ZR 207/83 und Az. XI ZR 285/03	30.01.2013	Wenn der Kunde einen bereitgestellten Kredit nicht abnimmt, hat die Bank das Recht sich den Verlust des Zinnsgewinnes erstatten zu lassen
Einzugsermächtigung	BGH, Az. XI ZR 245/01	09.04.2002	Sollte der Forderungsberechtigte erfolglos versuchen Forderungen per Einzugsermächtigung einzuholen, weil das Konto nicht ausreichend gedeckt ist, darf dieser den Kontoinhaber mit einem Entgelt belasten
Kontoauskunft	BGH, Az. XI ZR 183/00	30.01.2001	Der Kunde kann sich über die vergangenen 10 Jahre und darüber hinaus, Kenntnisse über die Entwicklung seines Girokontos einholen, jedoch darf die Bank für den erheblichen Mehraufwand Kosten erheben
Kontoüberziehung, geduldet	BGH, Az. XI, ZR 196/91	14.04.1992	Überzieht der Kunde auch den eingeräumten vereinbarten Dispo, darf die Bank einen Aufschlag bei den Zinsen veranschlagen, da das Ausfallrisiko höher ist
Kreditkartenutzung, Ausland	BGH, Az. XI, ZR 167/96	14.10.1997	Bei Nutzung einer Kreditkarte im Nicht-Euro-Raum sind Bearbeitungsgebühren zulässig
Scheckrückgabe	BGH, Az. XI, ZR 245/01	09.04.2002	Wenn für Kunden erfolglos versucht wird bei einer anderen Bank einen Scheck einzulösen, ist es rechters die Kosten für Nichteinlösung weiterzureichen
Sparbuch, Ersatz	BGH, Az. XI, ZR 351/97	07.07.1998	Bei Verlust des Sparbuchs, darf die Bank für den Ersatz Gebühren erheben
Wertpapieremission, Zeichnungsgebühr	BGH, Az. XI, ZR 156/02	28.01.2003	Bekommt der Kunde keine Aktien aufgrund von Überziehung der Emission, darf die Bank dennoch Gebühren erheben, da die Bank dem Kunden eine Zuteilungschance gab
* Abkürzungen: Az. = Aktenzeichen; BGB = Bürgerliches Gesetzbuch; BGH = Bundesgerichtshof Quelle: Webseiten der Gerichte, BGB, Stiftung Warentest, Verbraucherzentrale NRW			

Tabelle 2: Zulässige Bankgebühren (konto.org, o.J.)

Tabelle 2 zeigt die zulässigen Bankgebühren zusammen mit den entsprechenden Urteilen des Bundesgerichtshofes, dem jeweiligen Datum des Inkrafttretens der Gesetze und einer kurzen Erklärung. Aus der Zusammenstellung ist ersichtlich, dass Banken vor allem bei Sonderdienstleistungen und Fehlern von Kund\*innen, wie falsch ausgestellten Schecks oder nicht ausreichender Deckung auf dem Konto, Gebühren veranschlagen dürfen (konto.org, o.J.).

Neben den zulässigen Gebühren existiert auch eine große Zahl an unzulässigen Gebühren, welche die Banken nicht erheben dürfen und gegen welche die Kund\*innen rechtlich vorgehen können. Aufgrund des Umfangs dieser Liste wird in Tabelle 3 nur ein Ausschnitt mit ausgewählten Einträgen gezeigt. Die Beschlüsse definieren bestimmte Dienstleistungen von Banken als Grunddienstleistungen, für die keine Gebühren erhoben werden dürfen. Dazu gehören beispielsweise TAN-SMS, Kartensperrung oder die Abfrage des Kontostandes. Des Weiteren schützen die Beschlüsse die Kund\*innen vor einer Doppelzahlung (in Form von Zinsen und Gebühren) (konto.org, o.J.).

Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter  
hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung

Was?	Urteil	Vom	Erklärung
Bareinzahlungen I	BGH, Az. XI ZR 80/93	30.11.1993	Aufs eigene Konto müssen Ein- und Auszahlung kostenfrei bleiben, nur auf Fremdkonten sind Gebühren möglich
Bareinzahlungen II	BGH, Az. XI ZR 217/95	07.05.1996	Fünf Vorgänge/ Monat müssen kostenfrei sein, auch wenn bei einem Kontomodell alle Buchungen extra berechnet werden
Dispokredit, Zusatzgebühr je Überweisung bei Überschreiten des Kreditrahmens	OLG Frankfurt/Main, Az. 23 U 157/09; OLG Hamm, Az. 31 U 55/09	04.08.2010/ 21.09.2009	Eine Zusatzgebühr je Überweisung, wenn Kunden den Dispo-Kredit überziehen ist unzulässig, Risiko ist durch den erhöhten Zinssatz abgedeckt
Erbfälle und Nachlässe	LG Frankfurt/Main, Az. 2/2 O 46/99; LG Dortmund, Az. 8 O 57/01; BGH, Az. XI ZR 232/10	27.01.2000/ 16.03.2001/ 08.02.2011	Mitteilung des Kontostandes und Umschreiben des Kontos an die Erben kostenlos, Kosten für Beratung bzgl. Anlegung des Erbes wären zulässig
Ersatz-PIN	LG Frankfurt/Main, Az. 2 O 46/99	27.01.2000	Eine Gebühr für eine Ersatz-PIN ist nur dann zulässig, wenn der Kunde die Umstände zu verschulden hat
Kartensperrung	OLG Düsseldorf, Az. I-6 U 195/11	19.07.2012	Kartensperrung muss kostenlos bleiben (bei Verlust der Karte)
Kontoauflösung	BGB §307		Gebühren für die Kontoauflösung oder fristgem. Kündigung sind unzulässig
Kontostand	BGB §307		Kontostandsauskunft am Schalter und Kontoauszüge am Auszugsdrucker sind kostenfrei
Kredit- und sonstige Vertragsangebote	OLG Dresden, Az. 7 U 2238/00	08.02.2001	Lehnt der Kunde ein Vertragsangebot ab, darf die Bank hierfür nichts berechnen
Kreditkarte	OLG Frankfurt/Main, Az. 1 U 108/99	14.12.2000	Bei Abgabe der Kreditkarte vor Ende der Laufzeit, dürfen keine Gebühren für die Restlaufzeit veranschlagt werden
Kreditkartenersatz	OLG Celle, Az. 13 U 186/99	04.05.2000	Nur wenn die Bank nicht verantwortlich ist, dürfen Gebühren erhoben werden
Kreditvergabe, Bearbeitungsgebühr	OLG Bamberg, Az. 3 U 78/10; OLG Dresden, Az. 8 U 1461/10	04.08.2010	Bei einer Kreditvergabe darf die Bank lediglich Zinsen erheben, nicht aber Bearbeitungsgebühren
Lastschriftrückgabe, Rücklastschrift	BGH, Az. XI ZR 5/97, Az. XI ZR 296/96, Az. XI ZR 197/00, Az. XI ZR 154/04	02.12.2010	Wenn eine Lastschrift aufgrund mangelnder Kontodeckung nicht ausgeführt werden kann, darf die Bank keine Gebühren erheben
Reklamationen	LG Köln, Az. 26 O 30/00	03.03.2011	Bearbeitungsgebühren für Reklamationen dürfen nicht erhoben werden
TAN per SMS	BGH, Az. XI ZR 260/15	25.07.2017	Banken dürfen nicht für jede TAN-SMS pauschal Gebühren erheben

\* Abkürzungen: Az. = Aktenzeichen; BGB = Bürgerliches Gesetzbuch; BGH = Bundesgerichtshof; LG = Landgericht; OLG = Oberlandesgericht/ Quelle: Webseiten der Gerichte, BGB, Stiftung Warentest, Verbraucherzentrale NRW

Tabelle 3: Unzulässige Bankgebühren - Ausschnitt (konto.org, o.J.)

Wie aus den beiden Tabellen zu erkennen ist, sind Gebühren also primär bei Prozessen mit Bedarf für persönliche Betreuung oder bei Kundenverschulden zu leisten, während Bereiche mit einem hohen Grad an Selbstbedienung (Bareinzahlungen, Kontostand, TAN-SMS) Großteils von Gebühren befreit sind. Dies ist auch im Einklang mit der Absicht der Banken, diese Prozesse zu automatisieren sowie einen hohen Grad an Selbstbedienung zu fördern und die persönliche Beratung der Kund\*innen als entscheidendes Argument für die Rechtfertigung von Kontogebühren heranzuziehen.

## 4.2 Gesetzliche Grundlagen - Österreich

In Abschnitt 4.1 wurden bereits einige Gesetze angeführt, welche die zulässigen und unzulässigen Gebühren definieren. In diesem und in dem folgenden Abschnitt werden weitere, sowohl auf österreichischer als auch auf EU-Ebene geltende, gesetzliche Rahmenbedingungen vorgestellt.

In Österreich erfolgt die laufende Bankenaufsicht, seit Einführung des Einheitlichen Aufsichtsmechanismus (auf Englisch: Single Supervisory Mechanism – SSM) im Jahr 2014, durch fünf verschiedene Akteure (Österreichische Nationalbank, o.J. a):

- die Österreichische Nationalbank (OeNB),
- die österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA),
- das Bundesministerium für Finanzen (BMF),
- die Europäische Zentralbank (EZB) und
- die Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA).

Die OeNB ist für die Stabilität des österreichischen Finanzmarktes und diverse Tätigkeiten, welche diese Stabilität gewährleisten sollen, verantwortlich. Die FMA übernimmt alle Aufgaben rundum die nationale Bankenaufsicht. Das BMF ist sowohl für die Erarbeitung von Detailkonzepten für etwaige nationale Gesetzesvorhaben als auch für die nationale Umsetzung europäischer Rechtsakte verantwortlich. Die EZB übernimmt die Rolle der Bankenaufsicht auf EU-Ebene. Die EBA ist schließlich für die Regulierung des gesamteuropäischen Bankensektors zuständig (Österreichische Nationalbank, o.J. a).

Im Folgenden sollen die beiden Iterationen des sogenannten Zahlungsdienstgesetzes (ZaDiG) behandelt werden. In früheren Jahren unterlagen die Gebühren geregelten Preisanpassungen, angebunden an den Verbraucherpreisindex, wodurch Banken die Entgelte jährlich anheben konnten. Doch seit dem Inkrafttreten des Zahlungsdienstgesetzes im Jahr 2009 ist solch eine einseitige Indexanpassung nicht mehr zulässig. Möchten Banken trotzdem die Entgelte erhöhen, so ist eine Zustimmung der Kunde\*innen notwendig (Arbeiterkammer, o.J. b). Des Weiteren liegt seit Inkrafttreten des Gesetzes die Konzessionierung und Überwachung von Zahlungsinstituten in der Verantwortung der Bankenaufsicht. Mit der zweiten Iteration des Gesetzes im Jahr 2018 wurde schließlich auch die Aufsicht der FinTech-Unternehmen der FMA zugewiesen (Österreichische Finanzmarktaufsicht, o.J.).

Ein weiteres Gesetz zum Schutz der Kund\*innen ist das am 18. September 2016 in Kraft getretene Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG)<sup>1</sup> als nationale Umsetzung einer EU-Richtlinie zu Zahlungskonten<sup>2</sup>. Dieses Gesetz soll die Informationspflichten von Banken gegenüber ihren Kund\*innen, insbesondere in Bezug auf die Gebühren, vereinheitlichen und transparenter machen. Des Weiteren sollen durch das Gesetz das Eröffnen von (Basis-)Konten für alle EU-Bürger\*innen ermöglicht und ein etwaiger Kontowechsel erleichtert werden und zusätzlich bestehende Kund\*innen besser geschützt werden (z.B. im Fall eines Kontoüberzugs) (Europäisches Verbraucherzentrum Österreich, 2016).

### 4.3 Gesetzliche Grundlagen – Europäische Union

Aus der Auflistung in Tabelle 2 wird bereits klar, dass es recht schwer ist eine Übersicht über die einzelnen Gebühren und darüber, wie hoch diese ausfallen können, zu behalten. Aus diesem Grund ist in der EU-Zahlungskonten-Richtlinie vorgesehen, dass in jedem EU-Mitgliedsstaat zumindest eine Webseite existieren muss, welche den Preisvergleich zwischen verschiedenen Girokonten ermöglicht (Arbeiterkammer, o.J. a). In Österreich ist dies, der seit dem 31. Oktober 2018 im Verbraucherzahlungskonto-Gesetz (VZKG) als einzige Vergleichswebseite festgehaltene, Arbeiterkammer-Bankenrechner. Der Bankenrechner bietet neben dem Vergleich von Girokonten noch viele weitere Optionen. Dazu gehören eine große Menge an verschiedenen Kontoarten sowie die Möglichkeit Kreditkarten oder die Anzahl an Transaktionen pro Jahr bei der Berechnung zu berücksichtigen (Arbeiterkammer, o.J. a).

Die Überweisungsgebühren für Euro-Zahlungen sind in den beiden Verordnungen (EG) Nr. 924/2009 (16.9.2009)<sup>3</sup> und (EU) Nr. 260/2012 (14.3.2012)<sup>4</sup> des Europäischen Parlaments und des Rates über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft

---

<sup>1</sup> 35. Bundesgesetz: Verbraucherzahlungskontogesetz – VZKG sowie Änderung des Konsumentenschutzgesetzes und des Finanzmarktaufsichtsbehördengesetzes (NR: GP XXV RV 1059 AB 1095 S. 126. BR: AB 9579 S. 853.). Verfügbar unter: [https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2016\\_I\\_35/BGBLA\\_2016\\_I\\_35.pdf](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2016_I_35/BGBLA_2016_I_35.pdf)

<sup>2</sup> Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen Text von Bedeutung für den EWR OJ L 257, 28.8.2014, p. 214–246. Verfügbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32014L0092>

<sup>3</sup> Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (Text von Bedeutung für den EWR) OJ L 266, 9.10.2009, p. 11–18. Verfügbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?qid=1509099389251&uri=CELEX:32009R0924>

<sup>4</sup> Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 Text von Bedeutung für den EWR OJ L 94, 30.3.2012, p. 22–37. Verfügbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=CELEX%3A32012R0260>

---

festgelegt. Nach diesen Verordnungen erhalten EU-Bürger\*innen eine einheitliche internationale Kontonummer (IBAN) und es wird innerhalb des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (SEPA), nicht mehr zwischen inlands- und grenzüberschreitenden Zahlungen unterschieden. Zahlungen müssen jedoch bestimmte Kriterien erfüllen, damit sie nicht als Auslandsüberweisung, sondern als EU-Standardüberweisung gelten. Diese sind (Österreichische Nationalbank, o.J. b):

- die Überweisungswährung darf ausschließlich Euro sein
- das Konto des Empfängers muss in einem EU-Land geführt sein
- die IBAN des Empfängers muss korrekt angegeben werden
- die Überweisungsgebühren müssen zwischen Auftraggeber und Empfänger geteilt werden

Die Änderung der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 im Rahmen der Verordnung (EU) Nr. 248/2014<sup>5</sup> hatte zum Zweck eine Übergangsfrist für die Umsetzung der SEPA-Überweisungen und -Lastschriften einzuführen, um somit eine koordinierte und integrierte Umstellung zu gewährleisten.

Die Richtlinie (EU) 2015/2366 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt<sup>6</sup> spezifiziert zusammen mit den vorangehenden Richtlinien und Verordnungen die entsprechenden Pflichten und Rechte der Kund\*innen und Zahlungsdienstleister und erhöht somit die Transparenz und verstärkt den Verbraucherschutz. Des Weiteren hat die Richtlinie (2007/64/EG) eine neue Kategorie mit der Bezeichnung „Zahlungsinstitute“ eingeführt, wodurch neben den Kreditinstituten auch andere Organisationen berücksichtigt werden.

Die Verordnung (EU) 2019/518 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. März 2019 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 in Bezug auf Entgelte für grenzüberschreitende Zahlungen in der Union und Entgelte für Währungsumrechnungen<sup>7</sup> stellt schließlich den aktuellen Stand der sogenannten EU-

---

<sup>5</sup> Verordnung (EU) Nr. 248/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 in Bezug auf die Umstellung auf unionsweite Überweisungen und Lastschriften Text von Bedeutung für den EWR OJ L 84, 20.3.2014, p. 1–3. Verfügbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex:32014R0248>

<sup>6</sup> Richtlinie (EU) 2015/2366 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, zur Änderung der Richtlinien 2002/65/EG, 2009/110/EG und 2013/36/EU und der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 sowie zur Aufhebung der Richtlinie 2007/64/EG (Text von Bedeutung für den EWR) OJ L 337, 23.12.2015, p. 35–127. Verfügbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?qid=1510652446792&uri=CELEX:32015L2366>

<sup>7</sup> Verordnung (EU) 2019/518 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. März 2019 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 in Bezug auf Entgelte für grenzüberschreitende Zahlungen in der Union und Entgelte für Währungsumrechnungen (Text von Bedeutung für den EWR.) PE/91/2018/REV/1 OJ L 91, 29.3.2019, p. 36–41. Verfügbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/de/TXT/?uri=CELEX:32019R0518>

---

Preisverordnung dar. Diese verstärkt erneut die Transparenzpflichten in Bezug auf Entgelte für die Währungsumrechnung bei elektronischen Überweisungen sowie für kartengebundene Zahlungsvorgänge. So müssen Zahlungsdienstleister bei Online-Zahlungsvorgängen die geschätzten Währungsumrechnungsentgelte sowie den geschätzten Gesamtbetrag den Kund\*innen noch vor Durchführung der Überweisung bekanntgeben. Im Fall von kartengebundenen Zahlungsvorgängen sind die Kund\*innen ebenfalls noch vor der Durchführung des Vorgangs über die anfallenden Währungsumrechnungsentgelte und den anwendbaren Wechselkurs zu informieren (Krück, 2020).

## 5 Fallbeispiele

In diesem Kapitel werden die zuvor beschriebenen theoretischen Überlegungen anhand von Fallbeispielen näher untersucht. Dafür werden mit Hilfe des bereits beschriebenen Arbeiterkammer Bankenrechners (<https://www.bankenrechner.at/>) die Gebühren bei unterschiedlichen Bankinstituten für ausgewählte Kontoarten und Nutzerpräferenzen untersucht. Um ein möglichst breites Spektrum zu erfassen, werden eine traditionelle österreichische Bank (BAWAG PSK), ein Ableger einer ausländischen Bank (Bank Austria – Unicredit) sowie eine Direktbank (DADAT Bank) betrachtet. Für den Vergleich wird von jeder Bank das jeweils günstigste Angebot herangezogen.

### 5.1 Gehaltskonto

Zunächst wird ein Gehaltskonto im Bundesland Wien als Normalnutzer\*in (280 Buchungen pro Jahr) mit einer Verrechnung nach Pauschalpreisen und einer Kreditkarte mit Versicherungsschutz ausgewählt. Die entsprechenden Gebühren und Spesen sind in Tabelle 4 angegeben. Wie aus der Tabelle ersichtlich ist, ist im untersuchten Fall das Online-Konto der Unicredit Bank Austria AG am teuersten, während das Konto der Direktbank DADAT Bank am günstigsten ist. Dieses Konto bietet auch die meisten Dienstleistungen ohne Gebühren an, und die Spesen für Nichtdurchführung einer Lastschrift aufgrund fehlender Deckung sind ebenfalls bei diesem Angebot am niedrigsten. Das Konto der BAWAG PSK bietet zwar die besten Habenzinsen, ist jedoch mit hohen Kontoführungsgebühren und sonstigen Spesen verbunden.

Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter  
hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung

Art der Gebühren/Anmerkung	BAWAG PSK	BANK AUSTRIA	DADAT BANK
Kontobezeichnung	KontoBox Medium (Gehalts-, Pensions-, Privatkonto)	Online-Konto	Gehaltskonto
Art der Verrechnung:	Pauschalverrechnung	Pauschalverrechnung	Pauschalverrechnung
Jährliche Kontokosten (für gewähltes Nutzermodell, inklusive Kreditkarte mit Versicherungsschutz):	123,90 €	149,93 €	69,60 €
Sollzinsen:	8,5%	6,5%	6,5%
Art des Zinssatzes:	fix	variabel	variabel
Sollzinsen außerhalb des Kontorahmens:	13,0%	6,5%	6,5%
Habenzinsen:	0,063%	0,000%	0,010%
Art des Zinssatzes:	-	fix	fix
<b>Wichtige Kosten (Spesen) im Detail, die in Jährliche Kontokosten eingerechnet sind</b>			
Kontoführungsgebühr / Quartal (ohne Überziehung):	20,70 €	6,09 €	0,00 €
Kontoführungsgebühr / Quartal (mit Überziehungen):	26,70 €	6,09 €	0,00 €
Kosten der Debitkarte (Bankomatkarte) pro Jahr:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Kosten der Kreditkarte (pro Jahr):	Kreditkarte WEISS mit Versicherungsschutz im Kontopaket enthalten	Kreditkarte Visa / Mastercard Classic mit Versicherungsschutz im Kontopaket enthalten	Kreditkarte Visa Gold mit Versicherungsschutz im Kontopaket enthalten
<b>Daueraufträge</b>			
Dauerauftrag - Änderung:	3,90 €	3,06 €	0,00 €
Dauerauftrag - Änderung - Online:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung:	3,90 €	3,06 €	0,00 €
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung - Online:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Sonstige Spesen</b>			
Bareinzahlung - institutsfremdes Konto:	6,40 €	8,00 €	0,00 €
Lastschrift - Nichtdurchführung mangels Deckung:	6,50 €	8,30 €	5,70 €
Kontoauszugsduplikat:	6,00 €	0,65 €	0,00 €
Letzte Aktualisierung:	14.10.2019	05.10.2020	02.04.2020

Tabelle 4: Vergleich der Kontogebühren für ein Gehaltskonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners (<https://www.bankenrechner.at/>)

## 5.2 Basiskonto

Im zweiten Fall wird ein Basiskonto für Wenignutzer\*innen (160 Buchungen pro Jahr) in Österreich betrachtet. Die entsprechenden Kosten für das Konto sind in Tabelle 5 angegeben. Die BAWAG PSK und DADAT Bank bieten kein Basiskonto an, der Vollständigkeit halber ist aber das Angebot der easybank AG angegeben, welche eine Direktbankmarke der BAWAG PSK ist. Bei der DADAT Bank besteht zwar die Möglichkeit eines kostenlosen Gehaltskontos mit denselben Spesen, wie in Tabelle 4 angegeben, es fallen jedoch Kosten für eine Kreditkarte in Höhe von € 69,60 an. Es gilt noch zu bemerken, dass für Basiskonten nach dem § 26 Verbraucherzahlungsgesetz ein gesetzlich festgelegter Preisdeckel von 80 Euro pro Jahr gilt (<https://www.bankenrechner.at/>). Wie in der Tabelle zu sehen ist, bietet die easybank AG für Wenignutzer\*innen ein kostenloses Basiskonto an. Bei der Unicredit Bank Austria AG kostet das Basiskonto hingegen die maximal erlaubten € 80.

Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter  
hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung

Art der Gebühren/Anmerkung	easybank AG	BANK AUSTRIA	DADAT BANK
Kontobezeichnung	easy basic	Basiskonto	Gehaltskonto
Art der Verrechnung:	-	Pauschalverrechnung	Pauschalverrechnung
Jährliche Kontokosten (für gewähltes Nutzermodell, inklusive Kreditkarte mit Versicherungsschutz):	0,00 €	80,00 €	0,00 €
Sollzinsen:	6,9%	11,5%	6,5%
Art des Zinssatzes:	variabel	fix	variabel
Sollzinsen außerhalb des Kontorahmens:	0,0%	0,0%	6,5%
Habenzinsen:	0,010%	0,000%	0,010%
Art des Zinssatzes:	variabel	fix	fix
<b>Wichtige Kosten (Spesen) im Detail, die in Jährliche Kontokosten eingerechnet sind</b>			
Kontoführungsgebühr / Quartal (ohne Überziehung):	0,00 €	20,00 €	0,00 €
Kontoführungsgebühr / Quartal (mit Überziehungen):	0,00 €	20,00 €	0,00 €
Kosten der Debitkarte (Bankomatkarte) pro Jahr:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Kosten der Kreditkarte (pro Jahr):	-	-	Kreditkarte Visa Classic (€ 69,60) ohne Versicherungsschutz im Kontopakete enthalten
<b>Daueraufträge</b>			
Dauerauftrag - Änderung:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Dauerauftrag - Änderung - Online:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung - Online:	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Sonstige Spesen</b>			
Bareinzahlung - institutsfremdes Konto:	0,00 €	8,00 €	0,00 €
Lastschrift - Nichtdurchführung mangels Deckung:	6,90 €	0,00 €	5,70 €
Kontoauszugsduplikat:	3,50 €	0,65 €	0,00 €
Letzte Aktualisierung:	12.03.2019	26.08.2019	02.04.2020

Tabelle 5: Vergleich der Kontogebühren für ein Basiskonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners (<https://www.bankenrechner.at/>)

### 5.3 Studentenkonto

Im dritten Fall wird ein Studentenkonto für Onlinenutzer\*innen (350 Buchungen pro Jahr) mit einer Verrechnung nach Pauschalpreisen und einer Kreditkarte, allerdings ohne Versicherungsschutz ausgewählt. Die entsprechenden Gebühren sind in Tabelle 6 angegeben. Die DADAT Bank bietet kein Studentenkonto an.

Obwohl in diesem Fall nach einem Konto mit Kreditkarte ohne Versicherungsschutz gesucht wurde, bietet keine der Banken solch ein Modell an, weswegen in beiden Angeboten eine Kreditkarte mit Versicherungsschutz inkludiert ist. Auch in diesem Fall bietet unter den beiden traditionellen Banken, die BAWAG PSK das günstigere Konto an.

Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter  
hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung

Art der Gebühren/Anmerkung	BAWAG PSK	BANK AUSTRIA	DADAT BANK
Kontobezeichnung	Studenten KontoBox (bis 27 Jahre)	Studentenkonto (bis max 30 J.)	-
Art der Verrechnung:	Pauschalverrechnung	Pauschalverrechnung	-
Jährliche Kontokosten (für gewähltes Nutzermodell, inklusive Kreditkarte mit Versicherungsschutz):	6,50 €	41,90 €	-
Sollzinsen:	9,5%	7,0%	-
Art des Zinssatzes:	fix	variabel	-
Sollzinsen außerhalb des Kontorahmens:	9,5%	7,0%	-
Habenzinsen:	0,500%	0,125%	-
Art des Zinssatzes:	-	fix	-
<b>Wichtige Kosten (Spesen) im Detail, die in Jährliche Kontokosten eingerechnet sind</b>			
Kontoführungsgebühr / Quartal (ohne Überziehung):	0,00 €	0,00 €	-
Kontoführungsgebühr / Quartal (mit Überziehungen):	3,28 €	0,00 €	-
Kosten der Debitkarte (Bankomatkarte) pro Jahr:	0,00 €	0,00 €	-
Kosten der Kreditkarte (pro Jahr):	Kreditkarte Kreditkarte GOLD Studenten - im ersten Jahr gratis dann € 30,76 p.a. mit Versicherungsschutz im Kontopaket enthalten	Kreditkarte Visa / Mastercard Studenten Card mit Versicherungsschutz im Kontopaket enthalten	-
<b>Daueraufträge</b>			
Dauerauftrag - Änderung:	0,00 €	0,00 €	-
Dauerauftrag - Änderung - Online:	0,00 €	0,00 €	-
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung:	0,00 €	0,00 €	-
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung - Online:	0,00 €	0,00 €	-
<b>Sonstige Spesen</b>			
Bareinzahlung - institutsfremdes Konto:	6,40 €	8,00 €	-
Lastschrift - Nichtdurchführung mangels Deckung:	6,50 €	8,30 €	-
Kontoauszugsduplikat:	6,00 €	0,65 €	-
Letzte Aktualisierung:	14.10.2019	08.01.2020	-

Tabelle 6: Vergleich der Kontogebühren für ein Studentenkonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners (<https://www.bankenrechner.at/>)

## 5.4 Pensionskonto

Schließlich soll noch ein Pensionskonto für Wenignutzer\*innen (160 Buchungen pro Jahr) mit einer Verrechnung nach Pauschalpreisen und einer Kreditkarte mit Versicherungsschutz betrachtet werden. Die entsprechenden Kosten sind in Tabelle 7 angegeben. Die Unicredit Bank Austria AG bietet kein Pensionskonto an. Von den beiden anderen Banken bietet die DADAT Bank die günstigeren Konditionen an, wobei auch hier, wie schon bei der „Basiskonto“ Variante, eine Kreditkarte für jährlich € 69,60 zu zahlen ist.

Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter  
hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung

Art der Gebühren/Anmerkung	BAWAG PSK	BANK AUSTRIA	DADAT BANK
Kontobezeichnung	KontoBox Medium (Gehalts-, Pensions-, Privatkonto)	-	Pensionskonto
Art der Verrechnung:	Pauschalverrechnung	-	Pauschalverrechnung
Jährliche Kontokosten (für gewähltes Nutzermodell, inklusive Kreditkarte mit Versicherungsschutz):	99,96 €	-	0,00 €
Sollzinsen:	8,5%	-	6,5%
Art des Zinssatzes:	fix	-	variabel
Sollzinsen außerhalb des Kontorahmens:	13,0%	-	6,5%
Habenzinsen:	0,063%	-	0,010%
Art des Zinssatzes:	-	-	variabel
<b>Wichtige Kosten (Spesen) im Detail, die in Jährliche Kontokosten eingerechnet sind</b>			
Kontoführungsgebühr / Quartal (ohne Überziehung):	20,70 €	-	0,00 €
Kontoführungsgebühr / Quartal (mit Überziehungen):	26,70 €	-	0,00 €
Kosten der Debitkarte (Bankomatkarte) pro Jahr:	0,00 €	-	0,00 €
Kosten der Kreditkarte (pro Jahr):	Kreditkarte WEISS mit Versicherungsschutz im Kontopakete enthalten	-	Kreditkarte Visa Classic (€ 69,60) ohne Versicherungsschutz im Kontopakete enthalten
<b>Daueraufträge</b>			
Dauerauftrag - Änderung:	3,90 €	-	0,00 €
Dauerauftrag - Änderung - Online:	0,00 €	-	0,00 €
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung:	3,90 €	-	0,00 €
Dauerauftrag - vorzeitige Löschung/Schließung - Online:	0,00 €	-	0,00 €
<b>Sonstige Spesen</b>			
Bareinzahlung - institutsfremdes Konto:	6,40 €	-	0,00 €
Lastschrift - Nichtdurchführung mangels Deckung:	6,50 €	-	5,70 €
Kontoauszugsduplikat:	6,00 €	-	0,00 €
Letzte Aktualisierung:	14.10.2019	-	02.04.2020

Tabelle 7: Vergleich der Kontogebühren für ein Pensionskonto mit Hilfe des Arbeiterkammer Bankenrechners (<https://www.bankenrechner.at/>)

## 5.5 Vergleich

Von den drei untersuchten Banken hatte keine von ihnen, alle ausgewählten Konten im Angebot. Die beste Abdeckung liefert, bei Berücksichtigung der easybank AG als eigene Direktbankmarke, die BAWAG PSK. Die Unicredit Bank Austria AG verlangte in allen untersuchten Fällen (außer bei dem Pensionskonto, da hier kein Angebot vorliegt) die meisten Gebühren. Die DADAT Bank verlangte für das Pensionskonto und Gehaltskonto die wenigsten Gebühren, während das Basiskonto bei der easybank AG und das Studentenkonto bei der BAWAG PSK am günstigsten waren.

Werden allerdings nur die drei ausgewählten Banken berücksichtigt (ohne easybank AG) und nur jene Fälle, in denen auch die Direktbank ein Angebot hatte, so kann festgehalten werden, dass die Online-Bank in allen Fällen am günstigsten war. Dies

entspricht auch der Erwartung, da Direktbanken weder eigene Filialen noch Geldautomaten betreiben müssen und auch die niedrigsten Personalkosten haben, aufgrund des hohen Grades an Automatisierung und Selbstbedienung. Bei den traditionellen Banken werden hingegen für die existierende Infrastruktur und potenzielle Beratung entsprechende Gebühren verrechnet. Zusätzlich kann festgehalten werden, dass die meisten Gebühren für Sonderdienstleistungen oder die Kontoführung anfallen und keine unzulässigen Gebühren verlangt werden.

## **6 Zusammenfassung und kritische Evaluation**

Aus den vorangehenden Kapiteln wird deutlich, dass sich die Bankenbranche derzeit im Umbruch befindet. Nicht zuletzt, weil sie in den letzten Jahrzehnten recht träge agiert hat und den Innovationen von außen nur langsam gefolgt ist. Zusätzlich verschwinden, durch den einfacheren Datenzugang neuer Marktteilnehmer und der abnehmenden Bedeutung von Filialen, nach und nach die größten Barrieren für einen Eintritt am Markt. Werden die derzeitigen Nutzerzahlen von großen Technologieunternehmen und Banken betrachtet, wie in Abbildung 5 dargestellt, so ist deutlich zu erkennen, dass die Skalierungsmöglichkeiten von Technologieunternehmen jene von Banken mittlerweile sogar übersteigen (Brackert et al., 2019). Wird diese Tatsache mit der geringeren Bedeutung von traditionellen Banken im Vergleich zu Direktbanken und FinTechs im Online-Banking Bereich kombiniert, so gelangt man zu der in Abbildung 6 dargestellten Erkenntnis. Aus der Darstellung wird klar, dass nicht nur die Monopolstellung von Banken stark am Schwinden ist, sondern diese zukünftig sogar gefährdet sein könnten, falls sie den Sprung in das „Technikzeitalter“ nicht schaffen. Banken können diese Herausforderung jedoch nur durch Umsetzung der in Kapitel 2 ausgeführten Prinzipien der Standardisierung, Organisation, Automatisierung sowie Steuerung bewältigen.

Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung

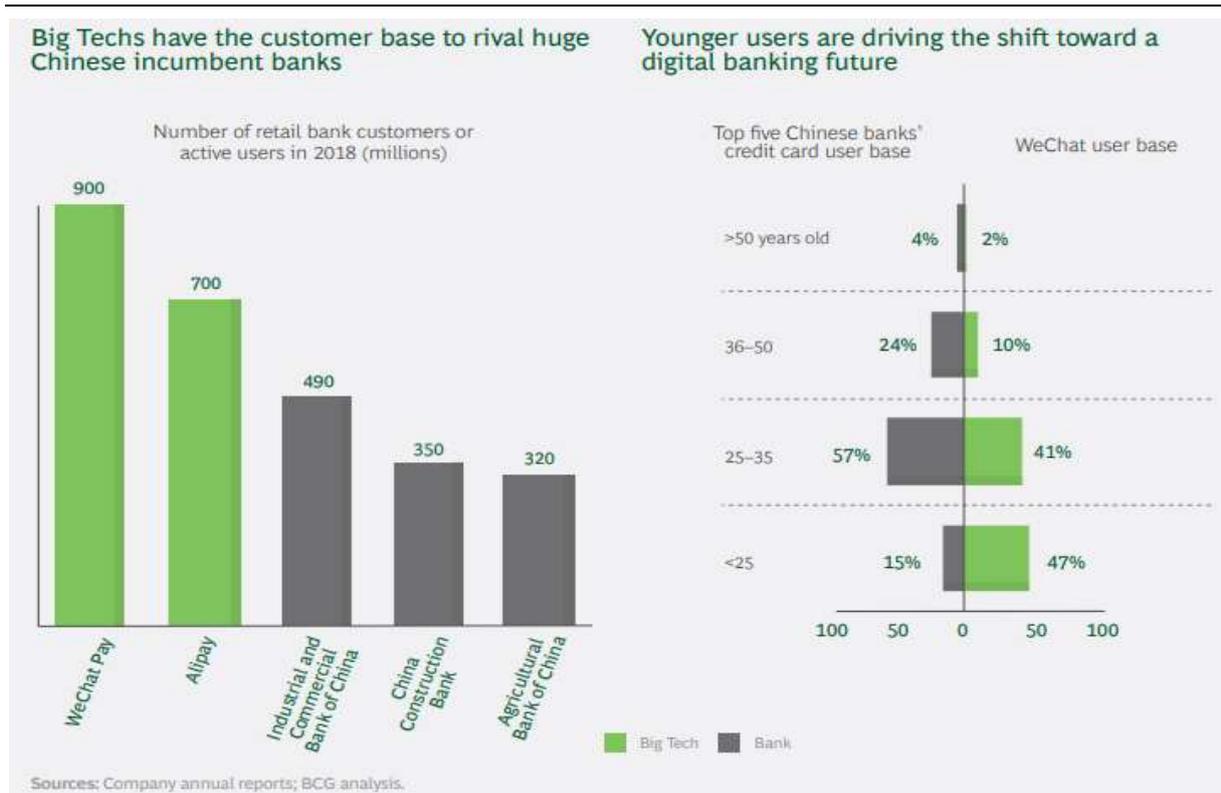


Abbildung 5: Vergleich der Nutzerbasis von Technologieunternehmen und Banken in China (Brackert et al., 2019)

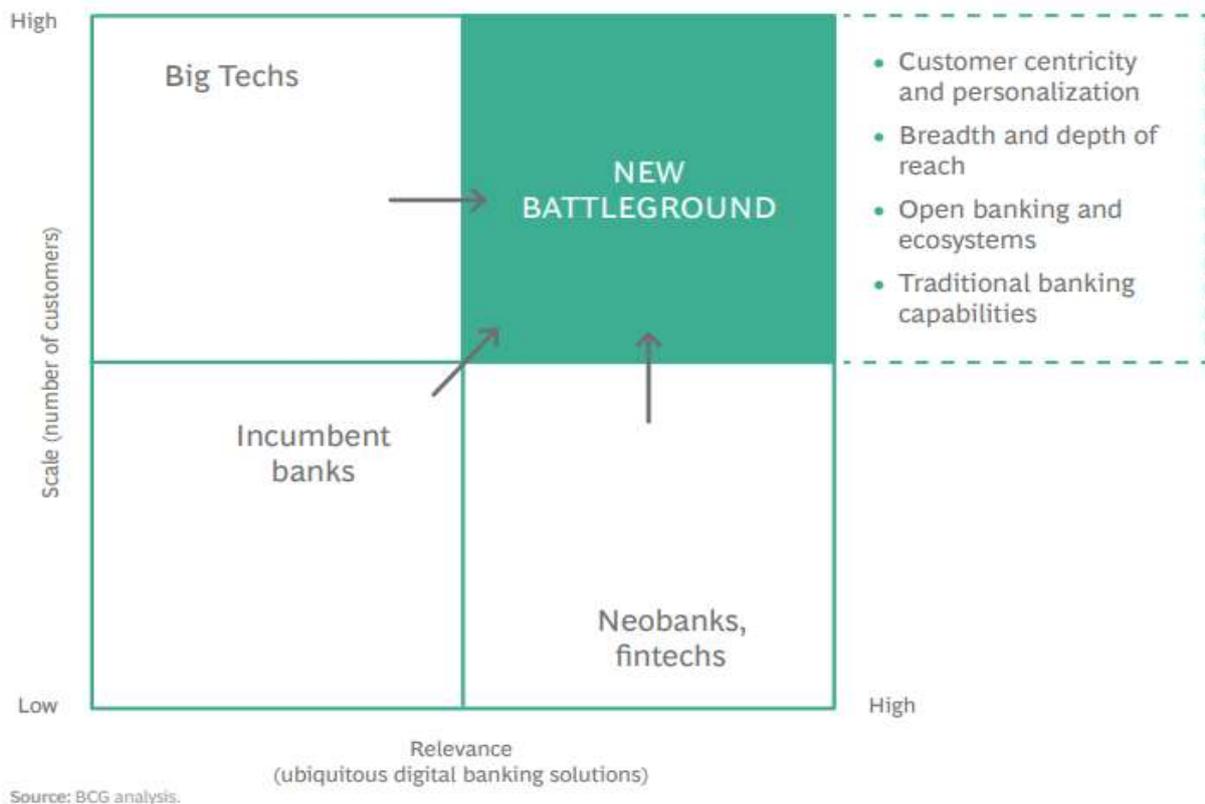


Abbildung 6: Erfolgsfaktoren für die Relevanz und Skalierung im Banking der Zukunft (Brackert et al., 2019)

Das ersehnte hohe Ausmaß an Automatisierung ist in vielen Bereichen letztendlich auch mit einem hohen Grad an Selbstbedienung verbunden. So können (und müssen) Kund\*innen zunehmend mehr Aufgaben selbstständig und automatisiert durchführen. Dazu gehören sowohl das Ein- und Auszahlen an Geldautomaten (im Gegensatz zur Einzahlung an einem Schalter), als auch die Verwaltung oder sogar Erstellung von Online-Konten.

Bei einem hohen Grad an Automatisierung und Selbstbedienung stellt sich die Frage, ob Gebühren noch gerechtfertigt sind. Doch die Automatisierung hat nicht zum Ziel den Kontakt zwischen Finanzdienstleistern und ihren Kund\*innen abzubauen und sollte nicht als Maßnahme gesehen werden, um Arbeit von den Banken auf die Kund\*innen zu transferieren. Vielmehr sollen durch die Automatisierung, alltägliche Prozesse für jede Person schnell und einfach, auch ohne jegliche Betreuung möglich sein. Zugleich sollen durch die Automatisierung Mitarbeiter\*innen von Banken von monotonen und zeitintensiven Aufgaben entlastet werden, damit die gewonnene Zeit für Prozesse mit höherem Wertschöpfungspotential, insbesondere für die Kundenbetreuung, eingesetzt werden kann. Davon profitieren sowohl die Kund\*innen als auch die Banken.

Nichtsdestotrotz muss festgehalten werden, dass Banken in Bezug auf ihre Kosten derzeit nicht mit den Direktbanken konkurrieren können. Das hat auch die Untersuchung der Gebühren in Kapitel 5 bestätigt. Es ist zwar nicht zu erwarten, dass traditionelle Banken jemals in allen Belangen günstigere Konditionen als Direktbanken anbieten können, dies ist jedoch auch nicht notwendig. Denn Banken bieten eine persönliche Betreuung sowie physische Infrastruktur in Form von Filialen und Geldautomaten, welche von Kund\*innen als Alleinstellungsmerkmale wahrgenommen werden. Um die notwendige Effektivität und Kosteneffizienz zu erreichen und am Markt wettbewerbsfähig bleiben zu können, müssen Banken in den kommenden Jahren jedoch verstärkt in Standardisierung, Organisation, Automatisierung und Steuerung investieren.

## Literaturverzeichnis

- Arbeiterkammer (o.J. a): AK-Bankenrechner ist offizielle österreichische Konto-Vergleichsseite. Verfügbar unter: [https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Konto/AK-Bankenrechner\\_ist\\_offizielle\\_Konto-Vergleichsseite.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Konto/AK-Bankenrechner_ist_offizielle_Konto-Vergleichsseite.html) [Zugriff am 08.12.2020]
- Arbeiterkammer (o.J. b): Kontogebühren-Erhöhung. Verfügbar unter: [https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Konto/Erhoehung\\_von\\_Kontogebuehren.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Konto/Erhoehung_von_Kontogebuehren.html) [Zugriff am 08.12.2020]
- Brackert, T., Chen, C., Colado, J., Desmangles, L., Dupas, M., Roussel, P., Sachse, H., Stewart, S., Wegner, M. (2019): Global Retail Banking 2019 - The Race for Relevance and Scale. Verfügbar unter: [https://image-src.bcg.com/Images/BCG-The-Race-for-Relevance-and-Scale-Oct-2019\\_tcm9-232288.pdf](https://image-src.bcg.com/Images/BCG-The-Race-for-Relevance-and-Scale-Oct-2019_tcm9-232288.pdf) [Zugriff am 08.12.2020]
- Breinich-Schilly, Angelika (2019): Banken verschlafen Automatisierung des Kreditgeschäfts. Verfügbar unter: <https://www.springerprofessional.de/bank-it/bankstrategie/banken-verschlafen-automatisierung-des-kreditgeschaefts/17360188> [Zugriff am 08.12.2020]
- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (o.J.): Transatlantische Handels- und Investitionspartnerschaft (TTIP). Verfügbar unter: <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Dossier/ttip.html> [Zugriff am 08.12.2020]
- Deutsche Bundesbank (o.J.): TARGET2-Saldo. Verfügbar unter: <https://www.bundesbank.de/de/aufgaben/unbarer-zahlungsverkehr/target2/target2-saldo/target2-saldo-603478> [Zugriff am 08.12.2020]
- Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (2016): Bankkonto: Neues Gesetz ab September. Verfügbar unter: <https://europakonsument.at/de/page/bankkonto-neues-gesetz-ab-september> [Zugriff am 08.12.2020]
- fintecsystems (2020): The Digitalisation of Banking: Opportunities and Challenges for Banks and Financial Service Providers. Verfügbar unter: <https://knowledge.fintecsystems.com/en/blog/the-digitalisation-of-banking> [Zugriff am 08.12.2020]
- Fischermanns, Guido (2013): Praxishandbuch Prozessmanagement: das Standardwerk auf Basis des BPM Framework ibo-Prozessfenster (11. Auflage). Giessen: Schmidt.
- Förtsch G., Meinholz H. (2011): Prozesse. In: Handbuch Betriebliches Umweltmanagement. Vieweg+Teubner. [https://doi.org/10.1007/978-3-8348-8265-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-8348-8265-3_2).
- GPI (2020): SWIFT enables instant 24/7 cross-border payments. Verfügbar unter: <https://www.swift.com/news-events/news/swift-enables-instant-247-cross-border-payments> [Zugriff am 08.12.2020]
- IBM Cloud Education (2019): SOA (Service-Oriented Architecture). Verfügbar unter: <https://www.ibm.com/cloud/learn/soa> [Zugriff am 08.12.2020]
- Immerz, M., van den Boom, A., Banner, B. (2016): Banken lassen Effizienzpotenziale bei Standardisierung von Taxonomien liegen. Verfügbar unter: <https://bankinghub.de/banking/steuerung/banken-effizienzpotenziale-standardisierung-taxonomien> [Zugriff am 08.12.2020]
- Klotz, Maik (2017): Online-Banking: Digitaler Stillstand since 1980. Verfügbar unter: <https://paymentandbanking.com/online-banking-digitaler-stillstand-since-1980/> [Zugriff am 08.12.2020]
-

- konto.org (o.J.): Welche Gebühren dürfen Banken erheben und welche nicht? Verfügbar unter: <https://www.konto.org/ratgeber/girokonto/rechtliches-zum-girokonto/bankgebuehren/> [Zugriff am 08.12.2020]
- Krück, Christoph (2020): Reform EU-Preisverordnung: Neue Informationspflichten im Payment - EU setzt bei Transparenz auf Vergleichsplattformen. Verfügbar unter: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?q=c5fb551a-a2d1-4226-96ee-e85f0b03bc7e> [Zugriff am 08.12.2020]
- Lenhardt, Marco (o.J.): Optimierung der Banksteuerung: Kultur, Kompetenzen und Change Management. Verfügbar unter: <https://klardenker.kpmg.de/digital-hub/optimierung-der-banksteuerung-kultur-kompetenzen-und-change-management/> [Zugriff am 08.12.2020]
- Madara, Krumina (2020): Robotic Process Automation (RPA) und Intelligente Prozessautomatisierung (IPA). Verfügbar unter: <https://www.brz.gv.at/was-wir-tun/services-produkte/Robotic-Process-Automation--RPA-.html> [Zugriff am 08.12.2020]
- Nier, Hedda (2017): Die Europäer und ihre Geldautomaten. Verfügbar unter: <https://de.statista.com/infografik/9927/geldautomaten-je-1-million-einwohner/> [Zugriff am 08.12.2020]
- ORF (2017): Erster Bankomat eröffnete 1968 am Schottenring. Verfügbar unter: <https://wien.orf.at/v2/news/stories/2852379/> [Zugriff am 08.12.2020]
- Österreichische Finanzmarktaufsicht (o.J.): Banken. Verfügbar unter: <https://www.fma.gv.at/banken/> [Zugriff am 08.12.2020]
- Österreichische Nationalbank (2020): Geldausgabegeräte (ATM). Verfügbar unter: <https://www.oenb.at/isaweb/report.do?report=5.4.1> [Zugriff am 08.12.2020]
- Österreichische Nationalbank (o.J. a): Organisation der Bankenaufsicht in Österreich. Verfügbar unter: <https://www.oenb.at/finanzmarkt/bankenaufsicht/organisation-bankenaufsicht-oesterreich.html> [Zugriff am 08.12.2020]
- Österreichische Nationalbank (o.J. b): Euroüberweisung. Verfügbar unter: <https://www.oenb.at/Zahlungsverkehr/ueberweisungen/Euroeueberweisungen.htmlb> [Zugriff am 08.12.2020]
- Petzel, Erhard (2005): E-Finance: Technologien, Strategien und Geschäftsmodelle - Mit Praxisbeispielen. Gabler Verlag.
- Schmidt, Daniel (2019): Automatisierung von Geschäftsprozessen im Bankenumfeld. Verfügbar unter: <https://bankinghub.de/innovation-digital/automatisierung-prozesse-banken> [Zugriff am 08.12.2020]
- Schnägelberger, Sven (o.J.): Prozessmanagement. Verfügbar unter: <https://bpmo.de/bpm-wiki/prozessmanagement/> [Zugriff am 08.12.2020]
- Senk, Christian (2008): Optimierung von Bankprozessen durch den Einsatz von SOA und BPM. Regensburg: Universität Regensburg. München, GRIN Verlag, <https://www.grin.com/document/125606>
- Sparkasse (o.J.): Wie funktioniert ein Geldautomat? Verfügbar unter: <https://www.sparkasse.de/unsere-loesungen/privatkunden/bezahlverfahren/wie-funktioniert-ein-geldautomat.html> [Zugriff am 08.12.2020]
- Steinmüller, Martin – ORF (2016): Geld auch ohne Filialen. Verfügbar unter: <https://orf.at/v2/stories/2320828/2320827/> [Zugriff am 08.12.2020]
- TCW (o.J.): Optimierung von Geschäftsprozessen bei Finanzdienstleistern & Banken. Verfügbar unter: <https://www.tcw.de/beratungsleistungen/organisation/optimierung-von-geschaeftsprozessen-bei-finanzdienstleistern-banken-366> [Zugriff am 08.12.2020]
-

Wirtschaft-und-Finzen.net (2014): Die Geschichte des Online Bankings. Verfügbar unter: <https://www.wirtschaft-und-finzen.net/finzen/die-geschichte-des-online-bankings.html> [Zugriff am 08.12.2020]

Zellner, Gregor (2004): Leistungsprozesse im Kundenbeziehungsmanagement - Identifizierung und Modellierung für ausgewählte Kundentypen. Berlin: Logos Verlag.

---