

SEMINARARBEIT

über das Thema

„Kritische Evaluierung von Bankgebühren im Zeitalter hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung“

im Rahmen der Lehrveranstaltung
„4152 – Seminar aus BIS“

im Sommersemester 2021/22

Eingereicht bei:

LV-Leiter: **ao. Univ. Prof. Dr. Rony G. Flatscher**

Institut für Wirtschaftsinformatik

Wirtschaftsuniversität Wien

Eingereicht von:

Hülya Baysal, 11801807

Wien, am 01.06.2021

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich eidesstattlich, dass die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst wurde. Ich habe alle direkten und indirekten Zitate deutlich gekennzeichnet und die Quellen im Literaturverzeichnis korrekt angegeben.

Datum: 01.06.2021

Unterschrift: *Hülya Baysal*

Gender-Erklärung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Seminararbeit die Sprachform des generischen Maskulinums angewendet. Es wird an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die ausschließliche Verwendung der männlichen Form geschlechtsunabhängig verstanden werden soll.

Inhaltsverzeichnis

1	Abkürzungsverzeichnis	4
2	Abbildungsverzeichnis	4
3	Tabellenverzeichnis	5
4	Einleitung.....	6
5	Gesetzliche Grundlagen im Kontext Gebühren	7
5.1	Allgemeines	7
5.2	Laesio enormis	7
5.3	Wucher	8
5.4	Kartellgesetz (KartG)	8
5.5	Konsumentenschutzgesetz (KSchG)	9
5.6	Zahlungsdienstgesetz (ZaDiG)	10
6	Bankgebühren im Zeitalter von Hochautomatisierung und Selbstbedienung.....	14
6.1	Kontoführungsgebühren	15
6.1.1	Überblick	15
6.1.2	Die geschätzten Kosten.....	16
6.2	Gebühren für Kontoauszüge	17
6.2.1	Zusendung eines Kontoauszuges.....	17
6.2.2	Überblick	17
6.2.3	Die geschätzten Kosten.....	18
6.2.4	Duplikat eines Kontoauszuges.....	20
6.2.5	Überblick	20
6.2.6	Die geschätzten Kosten.....	21
6.3	Gebühren für Dauer- und Einziehungsaufträge.....	22
6.3.1	Änderung/Löschung der Aufträge	22
6.3.2	Überblick	22
6.3.3	Die geschätzten Kosten.....	23
6.3.4	Nichtdurchführung der Aufträge.....	24

6.3.5	Überblick	24
6.3.6	Die geschätzten Kosten.....	24
6.4	Gebühren für Bankkarte	25
6.4.1	Nachbestellung einer Karte	25
6.4.2	Überblick	25
6.4.3	Die geschätzten Kosten.....	26
6.4.4	Sperrung einer Karte	27
6.4.5	Überblick	27
6.4.6	Die geschätzten Kosten.....	27
6.5	Gebühren für Bareinzahlungen an der Kassa/Selbstbedienungszone	28
6.5.1	Überblick	28
6.5.2	Die geschätzten Kosten.....	28
6.6	Übersicht der Gebühren diverser Anbieter.....	30
7	Analyse der Bankgebühren innerhalb der EU	31
7.1	Durchschnittliche jährliche Bankgebühren in Europa nach Ländern.....	32
7.2	Kontoführung – Durchschnittspreis Österreich vs. EU	33
7.3	Kontoführungsgebühren sind unbeliebt	34
7.4	Bankgebühren: fair oder nicht.....	35
8	Conclusio.....	37
9	Literaturverzeichnis.....	38

1 Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
DB	Dienstgeberbeitrag
DG	Dienstgeber
DGA	Dienstgeberabgabe
DZ	Zuschlag zum Dienstgeberbeitrag
EU	Europäische Union
KartG	Kartellgesetz
KommSt	Kommunalsteuer
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
SB-Zone	Selbstbedienungs-Zone
SB-Automat	Selbstbedienungs-Automat
ZaDiG	Zahlungsdienstegesetz
z.B.	zum Beispiel

2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Durchschnittliche jährliche Bankgebühren in Europa nach Ländern in Euro (Statista, 2009)	32
Abbildung 2: Durchschnittliche Kontoführungsgebühren 2016 (Wirtschaftskammer Österreich, 2018)	33
Abbildung 3: Kontoführungsgebühren sind unbeliebt (Kostenloser-Girokonto- Vergleich, 2014)	34
Abbildung 4: Bankgebühren: fair oder nicht (OTS, 2017)	35

3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kontoführungsgebühren.....	16
Tabelle 2: Brief-Portogebühren.....	18
Tabelle 3: Gebühren für die Zusendung eines Kontoauszuges	18
Tabelle 4: Duplikatsgebühren	21
Tabelle 5: Gebühren für die Änderung/Löschung der Aufträge.....	23
Tabelle 6: Gebühren für Nichtdurchführung.....	24
Tabelle 7: Gebühren für die Nachbestellung einer Karte	26
Tabelle 8: Gebühren für die Sperrung einer Karte	27
Tabelle 9: Gebühren für Bareinzahlungen zugunsten eigenes Konto	28
Tabelle 10: Gebühren für Bareinzahlungen zugunsten fremdes Konto.....	29
Tabelle 11: Übersicht der Gebühren diverser Anbieter.....	30

4 Einleitung

Das Ziel dieser Seminararbeit ist es, die Bankgebühren im Zeitalter hochgradiger Automatisierung und Selbstbedienung kritisch zu evaluieren. Mit Hilfe dieser Arbeit soll aufgezeigt werden, welche Gebühren im Rahmen eines Bankbesuchs anfallen können und es soll geklärt werden, ob die Tragung der Kosten gegenüber den Kunden angemessen ist oder nicht.

Einleitend wird auf die rechtlichen Grundlagen in Bezug auf Gebühren eingegangen, wo die wesentlichen Gesetze kurz und übersichtlich erläutert werden. Dieses Kapitel gibt einen guten Überblick darüber, welche Rechte Banknutzer haben, wenn sie z.B. eine Online-Überweisung tätigen wollen.

Im nächsten Schritt werden die verschiedenen Bankgebühren vorgestellt. Für jede Bankgebühr werden zunächst die dahinterstehenden Schritte festgehalten und daraufhin wird eine Kosteneinschätzung durchgeführt. Im Anschluss gibt es eine Tabelle mit den Gebühren der verschiedenen Anbieter.

Das letzte Kapitel befasst sich mit der Analyse der Bankgebühren innerhalb der Europäischen Union. Hier werden vier interessante Grafiken beschrieben, die verdeutlichen, wie die Gebühren in den verschiedenen Ländern sich verhalten und welche Meinung die Banknutzer dazu haben.

Abschließend werden die Hauptaussagen dieser Seminararbeit zusammengefasst und wiedergegeben.

5 Gesetzliche Grundlagen im Kontext Gebühren

5.1 Allgemeines

In Österreich gibt es im Grunde keinen Eingriff in die Gestaltung der Preise. Da Österreich eine soziale Marktwirtschaft anstrebt, wird jedem Verkäufer und Käufer ein großer Handlungsspielraum zugesichert. Im Paragraph 1053 des Kaufvertrags wird erklärt, dass die Übergabe einer Sache an jemand anderen zu einem bestimmten Preis erfolgt.¹

Im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) ist auch vermerkt, dass der Kaufpreis aus einem Geldbetrag bestehen muss, der bestimmt sein muss und nicht rechtswidrig sein darf. Es findet sich jedoch keine Information darüber, ob der Preis verhältnismäßig sein muss oder nicht. In den Paragraphen 934 und 935 des ABGB findet sich die Entschädigung für Verkürzung über die Hälfte. Dies besagt, dass der Kaufpreis nur dann beanstandet werden kann, wenn eine Verkürzung über die Hälfte stattgefunden hat.²

5.2 Laesio enormis

Die laesio enormis ist im Paragraph 934 zu finden. Dieser Abschnitt besagt, dass eine der Vertragspartner den Kaufvertrag auflösen kann, wenn er weniger als die Hälfte des gesamten Sachwertes der Leistung bekommt. Diese Leistung kann eine Ware oder Geld sein. Die Gegenpartei müsste bis zum gesamten Wert aufzahlen, damit der Vertragspartner sich umentscheidet und vom Vertrag nicht zurücktritt. Die Kaufpreise gelten bis zu 200% der Gegenleistung als straffrei.³

Allerdings kann die laesio enormis nicht herangezogen werden, wenn

- der Kauf der Ware aufgrund einer Besonderheit gekauft wird,
- der Gegenstand zum tatsächlichen Preis gekauft wird,
- die Beteiligten einen Schenkungsvertrag vereinbart hatten oder

¹ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes ABGB, 2021)

² (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes ABGB, 2021)

³ (vgl. Österreich GV, 2021)

- der Gegenstand im Rahmen einer gerichtlichen Auktion erworben wurde.⁴

5.3 Wucher

Das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch im Paragraph 879 enthält die Regelung zum Wucher. Wird der Zwangszustand, Gemütsaufregung, Unerfahrenheit, Geistesschwäche oder der Leichtsinns einer Person missbraucht oder wird ein Gegenwert zugesagt, die in einem unübersehbaren Missverhältnis zum Wert der Leistung steht, liegt kein Vertrag vor, weil er nichtig ist.⁵ Wenn man in einem solchen Fall einer Person Schaden zufügt, ist mit einer Freiheitsstrafe von drei bis fünf Jahren zu rechnen.⁶

5.4 Kartellgesetz (KartG)

Das Kartellrecht, welches vor allem die Firmen und Organisationen in Österreich betrifft, ist im Kartellgesetz enthalten. Das Kartellgesetz der Europäischen Union wurde durch die österreichischen Regeln ergänzt.⁷

Laut dem ersten Absatz des Kartellgesetzes ist es untersagt, dass sich zwei oder mehrere Unternehmen zusammenschließen und ohne Rücksicht auf die anderen Wettbewerber eine Absprache untereinander treffen. In einem solchen Fall wird versucht, die Wettbewerber auszuschalten oder einzuschränken.⁸

Zwischen den Unternehmen ist es nicht erlaubt, mit den von ihnen festgesetzten Preisen oder im Voraus festgelegten Geschäftsbedingungen zu handeln. Außerdem ist es den Unternehmen nicht gestattet, sich den Absatzmarkt oder die Bezugsquellen mit anderen zu teilen.⁹

Im Kartellgesetz ist zwischen zwei wichtigen Vereinbarungen zu unterscheiden.

⁴ (vgl. Jusprofi, 2021)

⁵ (Rechtsinformationssystem des Bundes ABGB, 2021)

⁶ (vgl. Jusline, 2021)

⁷ (vgl. Wirtschaftskammer Österreich KartG, 2020)

⁸ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes Kartellgesetz, 2021)

⁹ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes Kartellgesetz, 2021)

- Vertikale Vereinbarung und
- Horizontale Vereinbarung¹⁰

Eine vertikale Absprache findet zwischen den Unternehmen statt, indem die Verkaufspreise im Vorfeld bekannt gegeben und beschlossen werden oder der Markt so aufgeteilt wird, dass beide Parteien davon profitieren können. Eine horizontale Vereinbarung liegt vor, wenn Wettbewerber versuchen, Einzelhandelsketten zu behindern, indem sie ihre eigenen Festpreise vorgeben und sogar passiv ihre Produkte oder Dienstleistungen an die Endkonsumenten vertreiben.¹¹

Das Kartellgesetz erklärt im Paragraph 24, dass es auch Kartelle gibt, die nicht gegen dem Gesetz verstoßen. Diese Sonderregel ist nur dann zulässig, wenn die Verbraucher in keiner Weise benachteiligt werden. Weitere Ausnahmen und Regeln sind im Paragraph 24 und 34 zu finden.¹²

5.5 Konsumentenschutzgesetz (KSchG)

Das Konsumentenschutzgesetz wird nur dann verwendet, wenn ein Vertrag zwischen einem Unternehmen und einem Kunden, der keine unternehmerische Tätigkeit ausübt, abgeschlossen wird.¹³

Diese Bestimmungen wurden erlassen, um Verbraucher vor jeglicher Art von Nachteilen zu schützen und für ihre Rechte einzutreten.

Im Paragraph 6 ist festgelegt, dass Unternehmen die Preise später nicht ändern dürfen. Dieser Vorgang kann mit einem Wort auch als "Preisgleitklausel" bezeichnet werden. Wenn die Preisgleitklausel sachlich gerechtfertigt ist und die

¹⁰ (Wirtschaftskammer Österreich KartG, 2020)

¹¹ (vgl. Wirtschaftskammer Österreich KartG, 2020)

¹² (vgl. Budak, 2005)

¹³ (vgl. Wirtschaftskammer Österreich KSchG, 2021)

für die Preiserhöhung relevanten Umstände konkret beschrieben werden, darf der Preis auch nur dann angehoben werden.¹⁴

Eine weitere Regel, die im Paragraph 6 genannt wird, ist, dass die Erhöhungen der Preise für Leistungen nicht erlaubt sind, wenn sie nicht mit dem Kunden besprochen wurden. Darüber hinaus muss dem Kunden bewusst sein, wenn er bei Zahlungsverzug die anfallenden Betriebs- oder Einbringungskosten zu tragen hat. Dies gilt nur, sofern die Kosten im Vertrag nicht ausdrücklich und einzeln aufgeführt sind oder die Kosten nicht zur zweckentsprechenden Einziehung oder Beitreibung der Forderung erforderlich waren.¹⁵

5.6 Zahlungsdienstgesetz (ZaDiG)

Die Bestimmungen für Zahlungsdienste befinden sich im Zahlungsdienstegesetz, das im Jahr 2018 überarbeitet wurde. Dieses Gesetz wurde aus der europäischen Richtlinie 2007/64 zum Schutz der österreichischen Bevölkerung und zur Regulierung des österreichischen Zahlungsverkehrs eingeführt. Im Zeitalter der hohen Automatisierung und Selbstbedienung kommt dieser Richtlinie eine große Bedeutung zu, indem sie den Kunden eine größere Sicherheit hinsichtlich der Abwicklung elektronischer Zahlungen bietet.¹⁶

Die im Paragraph 1 des Zahlungsdienstegesetzes genannten Zahlungsdienstleistungen, umfassen die folgenden Bereiche:

- Einzahlungsgeschäft
- Auszahlungsgeschäft
- Zahlungsgeschäft
- Lastschriftgeschäft
- Zahlungskartengeschäft
- Überweisungsgeschäft

¹⁴ (vgl. Gazso, 2011)

¹⁵ (vgl. Gazso, 2011)

¹⁶ (vgl. Bundesministerium Finanzen ZaDiG, 2020)

- Zahlungsgeschäft mit Kreditgewährung
- Issuing (Acquiring)
- Finanztransfergeschäft
- Zahlungsauslösedienste
- Kontoinformationsdienste¹⁷

Die Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienste wurden im Jahr 2018 neu in das Gesetz aufgenommen.¹⁸

Gemäß dem Zahlungsdienstegesetz sind die Vorschriften gleichermaßen für Unternehmen und Privatpersonen einzusetzen. Es existieren jedoch ein paar Richtlinien, die sich speziell an Verbraucher richten und diese keineswegs einschränken dürfen. Diese Regelungen finden sich im Paragraph 55 und beinhalten Sorgfaltspflichten, Informationspflichten, Autorisierung, Ausführung von Zahlungsvorgängen und Haftungsbestimmungen. Darüber hinaus sind Verbraucher natürliche Personen, die kein Unternehmen betreiben. Alle anderen Parteien, die keine natürlichen Personen sind, fallen unter den Begriff Unternehmer, wobei auch juristische Personen dazu gezählt werden.¹⁹

Die vertragsbezogenen Informationen müssen dem Kunden jederzeit zugänglich sein, ohne dass vom Nutzer ein Entgelt zu entrichten ist. Jedoch hat der Dienstleister gemäß Paragraph 56 das Recht, vom Nutzer nur dann Gebühren zu verlangen, wenn diese zwischen dem Dienstleister und dem Nutzer rechtskräftig zustande gekommen sind. Gebühren dürfen nur in den Fällen verlangt werden, wenn

- über den abgelehnten Zahlungsauftrag informiert,
- ein Geldbetrag wiederbeschaffen und

¹⁷ (Rechtsinformationssystem des Bundes ZaDiG, 2021)

¹⁸ (vgl. Wirtschaftskammer Österreich ZaDiG, 2020)

¹⁹ (vgl. Wirtschaftskammer Österreich ZaDiG, 2020)

- ein Zahlungsauftrag aufgrund von Unwiderruflichkeit rückgängig gemacht wird.²⁰

Außerdem dürfen die Banken keine Gebühren verlangen, wenn die Kunden ihre Einkäufe mit einer Kredit- oder Bankomatkarte oder Bargeld tätigen.²¹ Bei der Bezahlung von Rechnungen sowohl in einer Bankfiliale per Zahlschein als auch im E-Banking dürfen ebenfalls keine Gebühren erhoben werden.²²

Das Paragraph 50 des ZaDiG befasst sich mit den Änderungen der Vertragsbedingungen. Im Falle von Vertragsänderungen ist der Dienstleister verpflichtet, den Nutzer spätestens zwei Monate vor der Einführung der Änderung zu kontaktieren. Nachdem der Zahlungsdienstnutzer die Änderungen durchgesehen hat, hat er das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, wenn er mit einzelnen Teilen der Änderung nicht einverstanden ist. Dieses Verfahren muss jedoch vor Abschluss der Vertragsänderung erfolgen. Die Zinssätze und Wechselkurse sind ebenfalls im gleichen Absatz beschrieben. Diese Regelung kann in Kraft treten, ohne dass die Nutzer vorher in Kenntnis gesetzt werden, jedoch nur, wenn die Änderung der Zinssätze und Wechselkurse im Vertrag angegeben ist und diese auf den Referenzzinssätzen oder Referenzwechselkursen basieren.²³

Das Paragraph 51 bezieht sich auf die Auflösung eines Vertrags. Die Kunden haben die Möglichkeit, zu einem beliebigen Zeitpunkt und unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten, wenn im Vertrag keine Kündigungsfrist angegeben ist. In der Regel beträgt die Kündigungsfrist einen Monat. Der Zahlungsdienstleister kann dem Nutzer Gebühren berechnen, wenn der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen wird. Gebühren sind anteilig zu tragen und müssen gegebenenfalls erstattet werden, wenn sie im Voraus in Rechnung gestellt wurden.²⁴

²⁰ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes ZaDiG, 2021)

²¹ (vgl. Budak, 2005)

²² (vgl. Arbeiterkammer Österreich, o.D.)

²³ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes ZaDiG, 2021)

²⁴ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes ZaDiG, 2021)

Im Paragraph 65 geht es um die Anzeige und Korrektur der unautorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungstransaktionen. Der Zahlungsdienstnutzer muss bei Eintritt eines solchen Ereignisses sofort informiert werden, dies wird auch als Rügeobliegenheit bezeichnet. Hat der Dienstleister die Informationen offengelegt, wird die Frist für den Nutzer, sich eine Korrektur beim Dienstleister zu holen, ausgesetzt.²⁵

Gemäß dem Paragraph 68 kann der Zahlungsdienstleister von dem Nutzer einen Wert in Höhe von 50€ geltend machen, wenn die von ihm bereitgestellte Kredit- oder Bankomatkarte in Verlust geraten ist oder diese gestohlen wurde. Dem Dienstleister wird der volle Betrag zurückgezahlt, wenn der Nutzer den Betrug vortäuscht oder dieser auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruht. Ist die Zahlung aus Sicht des Nutzers nicht autorisiert, hat der Diensteanbieter den Betrag unverzüglich, maximal jedoch bis zum Ende des Folgetags, zu erstatten. Das Nutzerkonto muss wieder in den früheren Status zurückgesetzt werden, den es ohne die unautorisierte Zahlung innehatte.²⁶

²⁵ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes ZaDiG, 2021)

²⁶ (vgl. Rechtsinformationssystem des Bundes ZaDiG, 2021)

6 Bankgebühren im Zeitalter von Hochautomatisierung und Selbstbedienung

Durch die zunehmende Automatisierung und Selbstbedienung im Bankwesen, wie zum Beispiel die Überweisung des offenen Betrages mithilfe der Applikation der jeweiligen Bank, kommt es immer wieder zu Veränderungen bei den Gebühren der Bankgeschäfte.

Den meisten Menschen ist nicht bewusst, welche Gebühren anfallen und wie hoch diese sind. Der Grund dafür ist entweder, dass sich die Leute keine Gedanken über die Gebühren machen, die sie zahlen müssen, weil sie für sie z.B. nicht hoch sind, oder sie informieren sich nicht richtig im Internet oder in den Filialen.

Um sich über die einzelnen Gebühren zu erkundigen, muss man in die jeweilige Filiale gehen und sich in einem persönlichen Gespräch über die Höhe der Gebühren aufklären lassen. Denn viele Banken stellen die Informationen bezüglich ihrer Gebühren nicht online, weder für die Neukunden noch für die Stammkunden. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden keine detaillierten Angaben zu den Gebühren aufgeführt, sondern die Kunden werden lediglich auf den jeweiligen Absatz verwiesen, wo eine oberflächliche und nicht preisdefinierte Beschreibung zu finden ist.²⁷

Daraus lässt sich interpretieren, dass die Banken versuchen, ihre Gebühren so geheim wie möglich zu halten. Die von der Bank zur Verfügung gestellte Liste sorgt nur für Verwirrung, weil sie ein unübersichtliches Dokument ist. Die in der Liste aufgeführten Gebühren haben keine Hauptbezeichnungen, sondern sind auch unter anderen Gebühren zu finden, was oft nicht einfach zu finden, lesen und vergleichen ist.²⁸

Auf den nächsten Seiten werden einige ausgewählte Bankgebühren betrachtet, um in erster Linie zu klären, welche Gebühren in welcher Höhe zu entrichten sind, und ob sie wirklich erhoben werden dürfen. Zu diesem Zweck werden die Gebühren von jeweils fünf bekannten Banken verglichen.

²⁷ (vgl. Budak, 2005)

²⁸ (vgl. Gazso, 2011)

6.1 Kontoführungsgebühren

6.1.1 Überblick

Die Kontoführungsgebühren werden fällig, wenn der Bankkunde mit der Bank einen Vertrag zur Eröffnung eines Girokontos abschließt. Im Rahmen eines Girokontos können verschiedene Aktivitäten wie Überweisungen, Daueraufträge oder Belegabschriften durchgeführt werden. Um jederzeit und von zu Hause aus auf das Konto zugreifen zu können, werden dem Bankkunden die Online-Daten des Kontos zur Verfügung gestellt. Für das Internet-Banking fallen in der Regel keine Gebühren an.²⁹

Die Bank ist berechtigt eine individuelle Gebühr für ein Konto zu erheben. Einen bestimmten festen Preisrahmen, an den sich die Kreditinstitute halten müssen, gibt es nicht.³⁰

Die Kontoführungsgebühren werden jeden Monat vom Konto des Kunden abgebucht. Es gibt jedoch einige Banken, die ein kostenloses Konto für Studenten, Schüler, Zivildienstleistende und Lehrlinge anbieten. Wenn Studenten ihr Studium beenden, werden sie zur Zahlung der Kontoführungsgebühren verpflichtet.³¹

Zu den Kontoführungsgebühren gehören die folgenden Kosten:

- Transaktionskosten,
- Bankomatkartegebühren,
- Überziehungszinsen und
- Guthabenzinsen.³²

Man spricht von Transaktionskosten, wenn man zum Beispiel eine Überweisung tätigt. Diese Gebühren können entweder monatlich oder individuell pro getätigte

²⁹ (vgl. Capitalo, o.D.)

³⁰ (vgl. Capitalo, o.D.)

³¹ (vgl. Capitalo, o.D.)

³² (vgl. Capitalo, o.D.)

Überweisung anfallen. Die Höhe der Transaktionskosten können je nach Bank sehr unterschiedlich variieren. Wenn in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Gebühren für Bankomat- oder Kreditkarte angesprochen werden, kann es vorkommen, dass Banken in verschiedenen Situationen, wie zum Beispiel bei der Nachbestellung einer Karte, zusätzliche Gebühren verlangen können. Wird der Kredit oder das Konto überzogen, kann die Bank eine zusätzliche Gebühr, die sogenannten Überziehungszinsen, von den Bankkunden fordern.³³

Darüber hinaus fallen im Rahmen der Kontoführungsgebühren auch Guthabenzinsen an. Wenn Bankkunden Geld auf ihrem Konto deponieren, erhalten sie von der Bank einen bestimmten Prozentsatz gutgeschrieben. Wenn Banken einen hohen Zinssatz für Guthaben anbieten, ist es für sie einfacher, Kunden dazu zu bewegen, mehr Geld auf ihren Konten zu lagern.³⁴

Auf die unterschiedlichen Transaktionskosten und Bankomatkartenkosten werden im nächsten Abschnitt näher eingegangen.

6.1.2 Die geschätzten Kosten

Die Kontoführungsentgelte für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe der Kontoführungsgebühren
UniCredit Bank Austria	0,03% von der größeren Umsatzseite, min. 18,75€ ³⁵
BAWAG PSK	13,50€ ³⁶
Erste Bank	11,92€ ³⁷
Raiffeisenbank	14,70€ ³⁸
Easy Bank	18,00€ ³⁹

Tabelle 1: Kontoführungsgebühren

³³ (vgl. Capitalo, o.D.)

³⁴ (vgl. BAWAG PSK, o.D.)

³⁵ (Bank Austria UniCredit, 2021)

³⁶ (BAWAG PSK, 2009)

³⁷ (Erste Bank, 2018)

³⁸ (Raiffeisenbank, 2021)

³⁹ (Easy Bank, 2020)

Jeder Kunde muss für sich selbst entscheiden, wie viel er bereit ist, für die Gebühren zu zahlen. Bevor er die Entscheidung trifft, sollte der Kunde die Gebühren verschiedener Banken vergleichen und analysieren. Denn nur so kann er mit bestem Gewissen ein Konto eröffnen.

Die Kunden, die bereits ein Konto haben, sollten die Höhe der Gebühren im Laufe des Jahres immer wieder überprüfen, da es schon einige Male vorgekommen ist, dass den Kunden andere und teurere Gebühren als üblich berechnet wurden.⁴⁰

6.2 Gebühren für Kontoauszüge

6.2.1 Zusendung eines Kontoauszuges

6.2.2 Überblick

Wenn man als Bankkunde eine Übersicht über die Umsätze des eigenen Bankkontos in Papierform haben möchte, kann man einen Kontoauszug bei der zuständigen Bank anfordern. In jeder Selbstbedienungszone der Bankfilialen gibt es die sogenannten Kontoauszugdrucker.⁴¹

Darüber hinaus hat man auch die Möglichkeit, sich die Kontoauszüge per Post nach Hause zukommen zu lassen oder die Daten online abzurufen, so dass man nicht jedes Mal in die Bank gehen muss. Wird der Kontoauszug selbst abgeholt oder online abgerufen, fallen für den Bankkunden keine Gebühren an. Wer sich den Kontoauszug auf Wunsch nach Hause schicken lässt, dem muss bewusst sein, dass er dafür Brief-Portogebühren bezahlen muss.⁴²

Diese Kosten werden nicht von der Bank übernommen. Jede Bank hat andere Konditionen, die in den Preislisten und Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu finden sind. Die Brief-Portogebühren sind je nach Gewicht und Größe unterschiedlich, daher ist es nicht einfach, einen genauen Preis anzugeben.⁴³

⁴⁰ (vgl. Budak, 2005)

⁴¹ (vgl. Konto, o.D.)

⁴² (vgl. Konto, o.D.)

⁴³ (vgl. Post, 2021)

Die Brief-Portogebühren laut der Website der Post betragen:

Post	Höhe des Entgelts
Brief S: < 20 g L235 mm x B162 mm x H5 mm	0,74€ ⁴⁴
Brief M: > 20 bis 75 g L235 mm x B162 mm x H5 mm	1,30€ ⁴⁵

Tabelle 2: Brief-Portogebühren

6.2.3 Die geschätzten Kosten

Die Entgelte für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	Briefporto ⁴⁶
BAWAG PSK	Briefporto ⁴⁷
Erste Bank	0,97€ + Briefporto ⁴⁸
Raiffeisenbank	Briefporto ⁴⁹
Easy Bank	0,75€ + Briefporto ⁵⁰

Tabelle 3: Gebühren für die Zusendung eines Kontoauszuges

Beim Versenden eines Kontoauszuges fallen Personalkosten an. Denn die Mitarbeiter müssen die Briefe drucken, kuvertieren und bei der Post abgeben. Sie belaufen sich in diesem Fall auf 0,3355€ pro Minute. Es wird jedoch angenommen, dass dieser Arbeitsvorgang 2 Minuten dauert. Hiermit entspricht er einem Gesamtwert von 0,671€. Zu den Personalkosten kommen noch die

⁴⁴ (Post, 2021)

⁴⁵ (Post, 2021)

⁴⁶ (Bank Austria UniCredit, 2021)

⁴⁷ (BAWAG PSK, 2009)

⁴⁸ (Erste Bank, 2018)

⁴⁹ (Raiffeisenbank, 2021)

⁵⁰ (Easy Bank, 2020)

Papier- und Kopierkosten bei der Erstellung hinzu. Da die Kontoauszüge der meisten Banken farbig sind, werden hier pro Papier 0,17€ angenommen.⁵¹ Je nach Anzahl der Seiten des Kontoauszuges, wird sie mit den Papierkosten in Höhe von 0,17€ multipliziert. Die Gesamtkosten betragen 1,581€ (inklusive Portogebühren).

Die Gebühren, die zusätzlich zu den Portokosten erhoben werden, sind nicht nachvollziehbar. Es gibt auch keine genauere Information über die Höhe der zusätzlichen Gebühren. Das Angebot der Banken, die nur die Portospesen verrechnen, ist im Vergleich zur Erste Bank und Easy Bank fair.

Für die Berechnung der Personalkosten wurde ein Bruttomonatsgehalt in Höhe von 1.900€ herangezogen.

Bruttomonatsgehalt	1.900,00€
<u>Bruttojahresgehalt (inklusive Sonderzahlungen)</u>	<u>26.600,00€</u>
Lohnnebenkosten:	
Wiener DGA – 2€ pro angefangene Woche (52) ⁵²	104,00€
KommSt – 3% ⁵³	798,00€
DB – 3,9% ⁵⁴	1.037,40€
DZ Wien – 0,38% ⁵⁵	101,08€
<u>DG-Anteil der Sozialversicherung – 20,53%⁵⁶</u>	<u>5.460,98€</u>
Jährliche Kosten	<u>34.101,46€</u>

⁵¹ (vgl. Repro Online, 2021)

⁵² (Vorlagenportal Personalverrechnung, 2021)

⁵³ (Vorlagenportal Personalverrechnung, 2021)

⁵⁴ (Vorlagenportal Personalverrechnung, 2021)

⁵⁵ (Vorlagenportal Personalverrechnung, 2021)

⁵⁶ (Vorlagenportal Personalverrechnung, 2021)

Außerdem wird davon ausgegangen, dass der Dienstnehmer Anspruch auf 5 Wochen Urlaub hat, und es können auch 3 Wochen Krankenstand pro Jahr während des Jahres anfallen.

$$\begin{aligned} & 52 \text{ Wochen} \\ & - 5 \text{ Wochen Urlaub} \\ & - 3 \text{ Wochen Krankenstand} \\ & = 44 \text{ Wochen} \end{aligned}$$

Im nächsten Schritt wird die Division von 34.101,46€ und 44 Wochen gebildet. Die Kosten pro Woche belaufen sich somit auf 775,03€. Geht man von einer verkürzten Normalarbeitszeit von 38,5 Stunden pro Woche aus, erhält man 20,13€ pro Stunde.⁵⁷ Dies ergibt einen Preis von 0,3355€ pro Minute.

6.2.4 Duplikat eines Kontoauszuges

6.2.5 Überblick

Wünscht der Bankkunde ein Duplikat des Kontoauszuges, kann er sich sofort an seine Bank wenden. In den meisten Fällen wird ein Duplikat als Beweismittel für gerichtliche und behördliche Zwecke ausgehändigt. Wenn der Kontoauszug dupliziert wird, spricht man immer noch von einem Dokument, das dem Kunden im Original zur Verfügung gestellt wird. Dieser Auszug kann an den Selbstbedienungsautomaten, via E-Banking, telefonisch oder persönlich bei einem Beratungstermin abgeholt werden. Bei vielen Banken wird für die Ausstellung eines Duplikats eine Gebühr erhoben. Diese Gebühr variiert stark von Bank zu Bank.⁵⁸

⁵⁷ (vgl. Arbeiterkammer Österreich, o.D.)

⁵⁸ (vgl. Kontovergleich, 2016)

6.2.6 Die geschätzten Kosten

Die Entgelte für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	0,65€ - 1,32€ ⁵⁹
BAWAG PSK	0,40€ ⁶⁰
Erste Bank	2,14€ ⁶¹
Raiffeisenbank	0,87€ ⁶²
Easy Bank	3,75€ ⁶³

Tabelle 4: Duplikatsgebühren

Falls der Kunde ein persönliches Beratungsgespräch, welches ungefähr 5 Minuten dauert, in Anspruch nimmt, entstehen Personalkosten in Höhe von 1,68€. Für die Ausstellung eines Duplikats benötigt der Bankmitarbeiter nicht mehr als 5 Minuten, da es bereits im System vorhanden ist. Zu den Personalkosten kommen noch die Papier- und Kopierkosten bei der Erstellung hinzu. Da die Kontoauszüge der meisten Banken farbig sind, werden hier pro Papier 0,17€ angenommen.⁶⁴ Je nach Anzahl der Seiten des Kontoauszuges, wird sie mit den Papierkosten in Höhe von 0,17€ multipliziert. Damit liegen die Gesamtkosten für die Erstellung eines Duplikats bei 1,85€.

Die Gebühren der Easy Bank und Erste Bank sind im Vergleich zu den anderen Banken sehr überteuert. Denn für das Ausstellen eines Duplikats verlangt die Easy Bank 3,75€ und die Erste Bank 2,14€.

⁵⁹ (Bank Austria UniCredit, 2021)

⁶⁰ (BAWAG PSK, 2009)

⁶¹ (Erste Bank, 2018)

⁶² (Raiffeisenbank, 2021)

⁶³ (Easy Bank, 2020)

⁶⁴ (vgl. Repro Online, 2021)

6.3 Gebühren für Dauer- und Einziehungsaufträge

6.3.1 Änderung/Löschung der Aufträge

6.3.2 Überblick

Von einem Dauerauftrag spricht man, wenn der Bankkunde jeden Monat an einem fixen Tag einen bestimmten Betrag an eine bestimmte Person oder Firma überweisen lassen möchte. Die Zahlung des monatlichen Betrags wird automatisch vom Bankkonto abgebucht, so dass sich der Kunde nicht jedes Mal Gedanken darüber machen muss.⁶⁵

Der Dauerauftrag wird im Rahmen eines schriftlichen Vertrages abgeschlossen, so dass alle wichtigen Informationen schwarz auf weiß vorliegen. Wenn der Betrag bereits überwiesen wurde, kann die Bank die Überweisung nicht mehr zurücknehmen, in diesem Fall muss der Bankkunde den Zahlungsempfänger kontaktieren und das Problem klären.⁶⁶

Bei einem Einziehungsauftrag erfolgt ein schriftlicher Vertragsabschluss zwischen der jeweiligen Firma und dem Bankkunden. Die Firma wird ermächtigt, den fälligen Betrag vom Konto des Kunden abzubuchen.⁶⁷ Wenn nicht genügend Geld auf dem Konto ist, wird kein weiterer Versuch unternommen, den Betrag vom Konto abzubuchen. In diesem Fall erhält der Kunde einen Brief per Post, in dem ein Zahlschein enthalten ist.⁶⁸

Beide Aufträge können sowohl gelöscht als auch geändert werden. Für jede kleine Änderung oder Löschung des Auftrags werden jedoch von den Banken unterschiedliche Gebühren berechnet.⁶⁹

⁶⁵ (vgl. BAWAG PSK, o.D.)

⁶⁶ (vgl. Österreich GV, 2021)

⁶⁷ (vgl. Geldmarie, o.D.)

⁶⁸ (vgl. Konsument, 2014)

⁶⁹ (vgl. Österreich GV, 2021)

6.3.3 Die geschätzten Kosten

Die Kosten für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	3,99€ ⁷⁰
BAWAG PSK	2,39€ ⁷¹
Erste Bank	kostenlos ⁷²
Raiffeisenbank	2,24€ ⁷³
Easy Bank	kostenlos ⁷⁴

Tabelle 5: Gebühren für die Änderung/Löschung der Aufträge

Wenn ein Auftrag geändert oder storniert wird, erstellt die Bank ein Duplikat für den Fall, dass der Kunde die Bestätigung des neuen Auftrags in Zukunft nicht mehr findet. In diesem Fall fallen Papierkosten von 0,17 € pro Stück an.

Da es sich bei der Änderung des Auftrags um einen persönlichen 5-minütigen Austausch zwischen Bankmitarbeiter und Bankkunde handelt, werden hier Personalkosten von 1,68€ angenommen. Das Gespräch wird nicht länger als 5 Minuten dauern, da kein neuer Dauerauftrag angelegt wird, sondern nur kleinere Änderungen vorgenommen werden. Die Gesamtkosten betragen 1,85€.

Bis auf die Erste Bank und Easy Bank verrechnen die anderen drei Banken ein Entgelt für die Änderung/Löschung des Auftrages. Die obige Berechnung zeigt, dass die anderen Banken wie die Bank Austria, die Raiffeisenbank oder die BAWAG PSK viel zu hohe Gebühren von den Bankkunden verlangen.

⁷⁰ (Bank Austria UniCredit, 2021)

⁷¹ (BAWAG PSK, 2009)

⁷² (Erste Bank, 2018)

⁷³ (Raiffeisenbank, 2021)

⁷⁴ (Easy Bank, 2020)

6.3.4 Nichtdurchführung der Aufträge

6.3.5 Überblick

Angenommen, das Konto des Bankkunden ist nicht liquide, so dass der Dauerauftrag oder Einziehungsauftrag nicht abgebucht werden kann, greift die Bank ein und prüft manuell, ob der Auftrag zustande kommt, in dem das Konto überzogen werden kann.⁷⁵

Kann der Dauerauftrag oder Einziehungsauftrag nicht ausgeführt werden, wird der Kunde unverzüglich über das Problem informiert. Diese Information kann auf dem Buchungsbeleg mit den folgenden Angaben erscheinen, so dass der Kunde sie auch schriftlich zur Kenntnis nimmt:

- „Storno Dauerauftrag vom XX.XX.XXXX mangels Deckung“ oder
- „Storno Einziehungsauftrag vom XX.XX.XXXX/Rückgabe mangels Deckung“.⁷⁶

6.3.6 Die geschätzten Kosten

Die Kosten für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	8,50€ ⁷⁷
BAWAG PSK	7,50€ ⁷⁸
Erste Bank	5,88€ ⁷⁹
Raiffeisenbank	6,23€ ⁸⁰
Easy Bank	6,90€ ⁸¹

Tabelle 6: Gebühren für Nichtdurchführung

⁷⁵ (vgl. Budak, 2005)

⁷⁶ (Bank Austria, o.D.)

⁷⁷ (Bank Austria UniCredit, 2021)

⁷⁸ (BAWAG PSK, 2009)

⁷⁹ (Erste Bank, 2018)

⁸⁰ (Raiffeisenbank, 2018)

⁸¹ (Easy Bank, 2020)

Bei der manuellen Prüfung des Auftrags kommt es zu Personalkosten. Es ist jedoch nicht einfach zu sagen, wie viele Minuten die Bankmitarbeiter für jede Suche benötigen. Außerdem müssen sie bei komplexen Fällen ihre Abteilungsleiter kontaktieren. Wenn eine Buchung storniert wird, fallen wenige Cent an, da die Arbeit sehr schnell und einfach erledigt werden kann.⁸²

6.4 Gebühren für Bankkarte

6.4.1 Nachbestellung einer Karte

6.4.2 Überblick

Eine Bankkarte ist eine Plastikkarte, die mit dem Logo und dem Namen der Bank versehen ist. In den meisten Fällen enthält die Vorderseite der Karte einen Chip und die Rückseite der Karte einen Magnetstreifen. Wenn die Karte keine Zahlungsfunktion hat, bedeutet das, dass sie nur zum Abheben von Geld, zum Einzahlen von Geld oder zum Drucken von Kontoauszügen verwendet werden kann. Heutzutage sind Bankkarten ohne Zahlungsfunktion nur noch sehr selten zu finden.⁸³

Mit einer Karte mit Zahlungsfunktion kann der Bankkunde viele Aktivitäten durchführen. Er kann z.B. in einem Geschäft einkaufen gehen und die ausgewählten Waren mit der Karte bezahlen.⁸⁴

Eine neue Bankkarte kann in den folgenden Situationen ausgestellt werden:

- Wenn der Bankkunde heiratet und dadurch einen neuen Nachnamen bekommt.
- Wenn die Bankkarte nicht mehr funktioniert.
- Wenn die Bankkarte gestohlen wurde oder verloren gegangen ist.⁸⁵

⁸² (vgl. Budak, 2005)

⁸³ (vgl. Bezahlen, o.D.)

⁸⁴ (vgl. Bezahlen, o.D.)

⁸⁵ (vgl. Budak, 2005)

Bevor eine Karte nachbestellt wird, muss der Bankangestellte die Identität des Kunden überprüfen. Der Versand der Karte erfolgt per Post und kann ein bis zwei Wochen dauern.⁸⁶

6.4.3 Die geschätzten Kosten

Die Kosten für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	14,30€ ⁸⁷
BAWAG PSK	8,12€ ⁸⁸
Erste Bank	4,88€ ⁸⁹
Raiffeisenbank	13,72€ ⁹⁰
Easy Bank	8,12€ ⁹¹

Tabelle 7: Gebühren für die Nachbestellung einer Karte

Betrachtet man den Prozess der Nachbestellung einer Bankkarte, so sieht man, dass auch in diesem Fall Personalkosten anfallen. Es wird angenommen, dass das Gespräch zwischen dem Mitarbeiter der Bank und dem Kunden nicht länger als 4 Minuten dauert. In diesen 4 Minuten schafft der Angestellte die Identität und die Daten des Kunden zu verifizieren und eine neue Karte zu beantragen.⁹² Die Gesamtkosten für die Nachbestellung einer Karte beträgt 1,342€.

Anhand der obigen Berechnung kann man auf einen Blick erkennen, dass die Gebühren aller fünf Banken in keiner Weise ähnlich sind. Bei den fünf Banken sind die Preise, die Kunden im Falle einer Nachbestellung zahlen müssen, übertrieben hoch und nicht gerechtfertigt.

⁸⁶ (vgl. Budak, 2005)

⁸⁷ (Bank Austria UniCredit, 2019)

⁸⁸ (BAWAG PSK, 2009)

⁸⁹ (Erste Bank, 2021)

⁹⁰ (Raiffeisenbank, 2021)

⁹¹ (Easy Bank, 2020)

⁹² (vgl. Budak, 2005)

6.4.4 Sperrung einer Karte

6.4.5 Überblick

Verliert der Bankkunde seine Karte oder wird die Karte gestohlen, muss sofort die Bank kontaktiert werden, um die Karte schnellstmöglich zu sperren. Für solche Notfälle bieten die Banken eine Notfallleitstelle an. Die Nummer der Notrufzentrale kann jederzeit im Internet abgerufen werden.⁹³

6.4.6 Die geschätzten Kosten

Die Kosten für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	kostenlos ⁹⁴
BAWAG PSK	kostenlos ⁹⁵
Erste Bank	kostenlos ⁹⁶
Raiffeisenbank	kostenlos ⁹⁷
Easy Bank	kostenlos ⁹⁸

Table 8: Gebühren für die Sperrung einer Karte

Da die Kunden die Zentrale kontaktieren und dort Mitarbeiter sitzen, fallen Personalkosten an. Das Notrufgespräch zwischen dem Kunden und den Mitarbeitern dauert nicht länger als 3 Minuten, da hauptsächlich nur kundenspezifische Daten abgefragt werden, um sicherzustellen, dass es sich um den echten Karteninhaber handelt.⁹⁹ Die gesamten Personalkosten betragen 1,0065€.

Hier kann man sofort sehen, dass die fünf analysierten Banken keine Gebühren für die Sperrung der Karten verlangen. Dies ist eine erfreuliche Nachricht für die Kunden.

⁹³ (vgl. Kreditkarten, o.D.)

⁹⁴ (Bank Austria UniCredit, 2019)

⁹⁵ (BAWAG PSK, 2009)

⁹⁶ (Erste Bank, 2021)

⁹⁷ (Raiffeisenbank, 2021)

⁹⁸ (Easy Bank, 2020)

⁹⁹ (vgl. Budak, 2005)

6.5 Gebühren für Bareinzahlungen an der Kassa/Selbstbedienungszone

6.5.1 Überblick

Wenn der Bankkunde eine Bareinzahlung an eine Bank oder einen anderen Zahlungsempfänger vornimmt, kann der Kunde zum Schalter in der Bankfiliale gehen und einen Mitarbeiter ansprechen. Nach Überprüfung der Daten des Kunden und des Geldes wird das Bargeld zu Buchgeld. Der Bankkunde hat die Möglichkeit, das Bargeld entweder auf sein eigenes Konto oder auf ein fremdes Konto zu überweisen.¹⁰⁰

Seit einigen Jahren gibt es auch mehrere Selbstbedienungszone in den Banken, in denen die Kunden die Möglichkeit haben, selbst Bargeld einzuzahlen.

6.5.2 Die geschätzten Kosten

Die Kosten für die folgende Banken lauten:

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	kostenlos ¹⁰¹
BAWAG PSK	kostenlos ¹⁰²
Erste Bank	kostenlos ¹⁰³
Raiffeisenbank	kostenlos ¹⁰⁴
Easy Bank	kostenlos ¹⁰⁵

Tabelle 9: Gebühren für Bareinzahlungen zugunsten eigenes Konto

¹⁰⁰ (vgl. Wikipedia, 2020)

¹⁰¹ (Bank Austria UniCredit, 2021)

¹⁰² (BAWAG PSK, 2009)

¹⁰³ (Erste Bank, 2020)

¹⁰⁴ (Raiffeisenbank, 2021)

¹⁰⁵ (Easy Bank, 2020)

Name der Bank	Höhe des Entgelts
UniCredit Bank Austria	7,50€ ¹⁰⁶
BAWAG PSK	3,50€ ¹⁰⁷
Erste Bank	4,00€ ¹⁰⁸
Raiffeisenbank	2,53€ ¹⁰⁹
Easy Bank	3,90€ ¹¹⁰

Tabelle 10: Gebühren für Bareinzahlungen zugunsten fremdes Konto

Anhand der obigen Tabellen kann man sehen, dass jede Bank unterschiedliche Konditionen hat. Einige verlangen keine Gebühren für die Bareinzahlung an der Kassa und die anderen verlangen Gebühren, die recht teuer sind. Für die Selbstbedienung an den SB-Zonen werden keine Gebühren erhoben.

Die Bankmitarbeiter am Schalter brauchen ungefähr 5 Minuten, um die Daten der Kunden zu kontrollieren, abzutippen und die Belege abzulegen. Die Personalkosten belaufen sich insgesamt auf 1,6775€.

Hinzu kommen noch die Kosten für den Ausdruck der Belege für den Kunden, damit dieser eine Bestätigung erhält. Diese belaufen sich auf 0,17€ pro Rechnung. In der Regel ist die Quittung nicht länger als eine Seite.¹¹¹ Somit belaufen sich die Gesamtkosten auf 1,8475€.

Die Gebühr, die die Bank Austria von ihren Kunden verlangt, ist nicht gerechtfertigt, da der Preis fast 4-mal höher ist als die obige Berechnung. Die niedrigste Gebühr verlangt die Raiffeisenbank, aber auch diese ist nicht fair, da sie ebenfalls über dem Limit liegt.

¹⁰⁶ (Bank Austria UniCredit, 2021)

¹⁰⁷ (BAWAG PSK, 2009)

¹⁰⁸ (Erste Bank, 2020)

¹⁰⁹ (Raiffeisenbank, 2021)

¹¹⁰ (Easy Bank, 2020)

¹¹¹ (vgl. Budak, 2005)

6.6 Übersicht der Gebühren diverser Anbieter

Gebühren	Banken	UniCredit Bank Austria	BAWAG PSK	Erste Bank	Raiffeisen	Easy Bank
Kontoführung pro Quartal						
	0,03% von der größeren Umsatzseite, min. 18,75€	13,50€	11,92€	14,70€	18,00€	
Kontoauszug						
Bei einem SB-Automat	kostenlos	kostenlos	Kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Duplikat	0,65€ - 1,32€	0,40€	2,14€	0,87€	3,75€	
Zusendung	Briefporto	Briefporto	0,97€ + Briefporto	Briefporto	0,75€ + Briefporto	
Dauer-/Einzahlungsauftrag						
Änderung/Löschung	3,99€	2,39€	Kostenlos	2,24€	kostenlos	
Nichtdurchführung	8,50€	7,50€	5,88€	6,23€	6,90€	
Bankkarte (Debitkarte)						
Nachbestellung	14,30€	8,12€	4,88€	13,72€	8,12€	
Sperrung	kostenlos	kostenlos	Kostenlos	kostenlos	kostenlos	
Bareinzahlung an der Kassa						
Zugunsten eigenes Konto	kostenlos	kostenlos	Kostenlos	kostenlos	/	
Zugunsten fremder Konten	7,50€	3,50€	4,00€	2,53€	3,90€	
Bareinzahlung an der SB-Zone	kostenlos	kostenlos	Kostenlos	kostenlos	kostenlos	

Tabelle 11: Übersicht der Gebühren diverser Anbieter

7 Analyse der Bankgebühren innerhalb der EU

Da in jedem Land unterschiedliche Gebühren erhoben werden und dies nicht vielen Menschen bekannt ist, wurden in diesem Abschnitt der Seminararbeit vier spezifische Grafiken aus verschiedenen Quellen verwendet und analysiert.

Die erste Grafik gibt einen Überblick über die Höhe der durchschnittlichen Bankgebühren pro Jahr in den 16 ausgewählten europäischen Ländern in absteigender/aufsteigender Reihenfolge.

Die zweite Grafik zeigt, wie viel ein Bankkunde im europäischen Vergleich durchschnittlich für Kontoführungsgebühren zahlt. Zusätzlich werden die Daten von 2010 mit 2016 verglichen, um zu zeigen, wie sich die Zahlen entwickelt haben. Die Gebühren sowohl für den Zahlungsverkehr als auch für Bargeld sind ebenfalls in der gleichen Grafik enthalten und erläutert.

Die dritte Grafik beschreibt die Antworten auf die Frage "Welche Bankgebühren ärgern Sie am meisten?" und gibt die jeweiligen Prozentwerte der Antworten an, um einen klaren Vergleich zu ermöglichen.

In der letzten Grafik wurden die Österreicher befragt, ob sie Bankgebühren als ungerecht oder gerecht empfinden. Zusätzlich wurden jeweils auch die Gründe dafür angegeben.

7.1 Durchschnittliche jährliche Bankgebühren in Europa nach Ländern

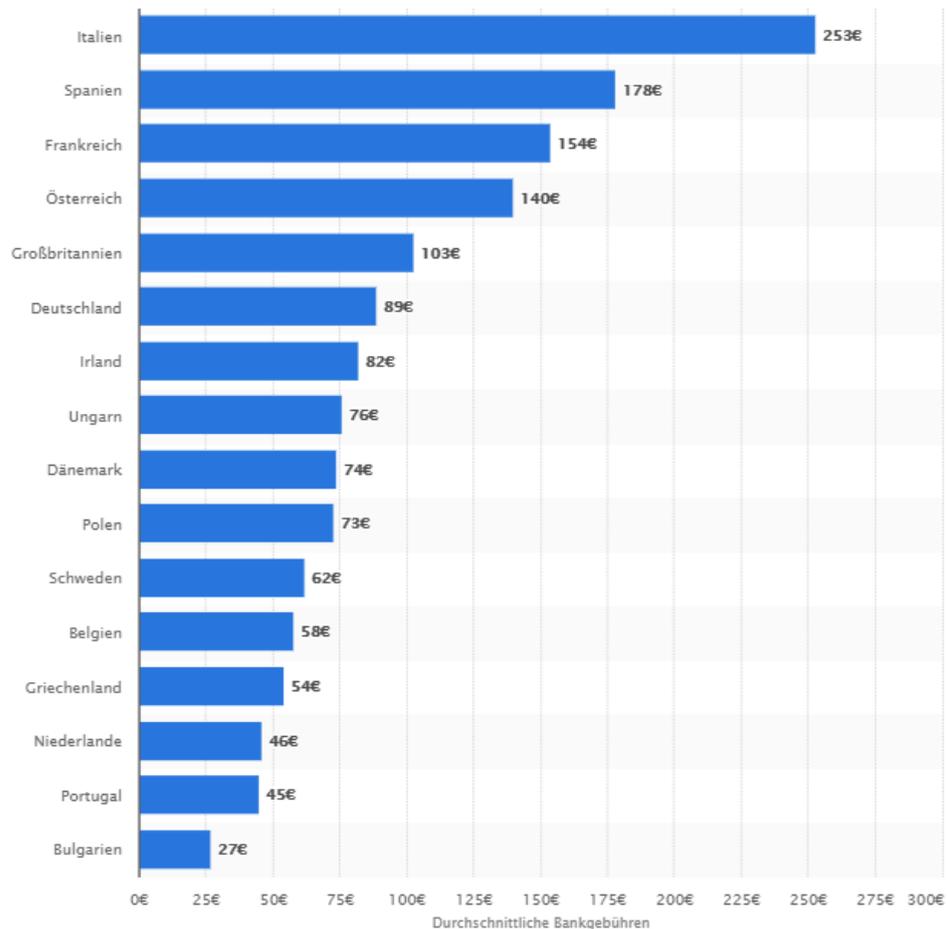


Abbildung 1: Durchschnittliche jährliche Bankgebühren in Europa nach Ländern in Euro (Statista, 2009)

Diese Grafik stellt die durchschnittlichen jährlichen Bankgebühren der europäischen Länder aus dem Jahr 2009 gegenüber. Hierfür wurden 16 EU-Länder betrachtet und diese sind Italien, Spanien, Frankreich, Österreich, Großbritannien, Deutschland, Irland, Ungarn, Dänemark, Polen, Schweden, Belgien, Griechenland, Niederlande und Bulgarien.

Die höchsten Bankgebühren pro Jahr in Höhe von 253 € zahlten die italienischen Bürger. In Spanien betragen diese durchschnittlich 178€. In Bulgarien lagen die durchschnittlichen Bankgebühren bei 27€. Da Bulgarien auf der Liste ganz unten steht, gehört das Land zu den Ländern, die viel weniger für Bankgebühren zahlen. Österreich befindet sich in dieser Liste in der vierten Reihe, was bedeutet, dass die österreichische Bevölkerung die vierthöchsten Bankgebühren im

Vergleich zu den 15 anderen europäischen Ländern zählt. Österreich wird gefolgt von Großbritannien (103 €) und Deutschland (89 €). Darüber hinaus fallen in Irland im Vergleich zu Italien drei Mal so wenig Bankgebühren an.

7.2 Kontoführung – Durchschnittspreis Österreich vs. EU

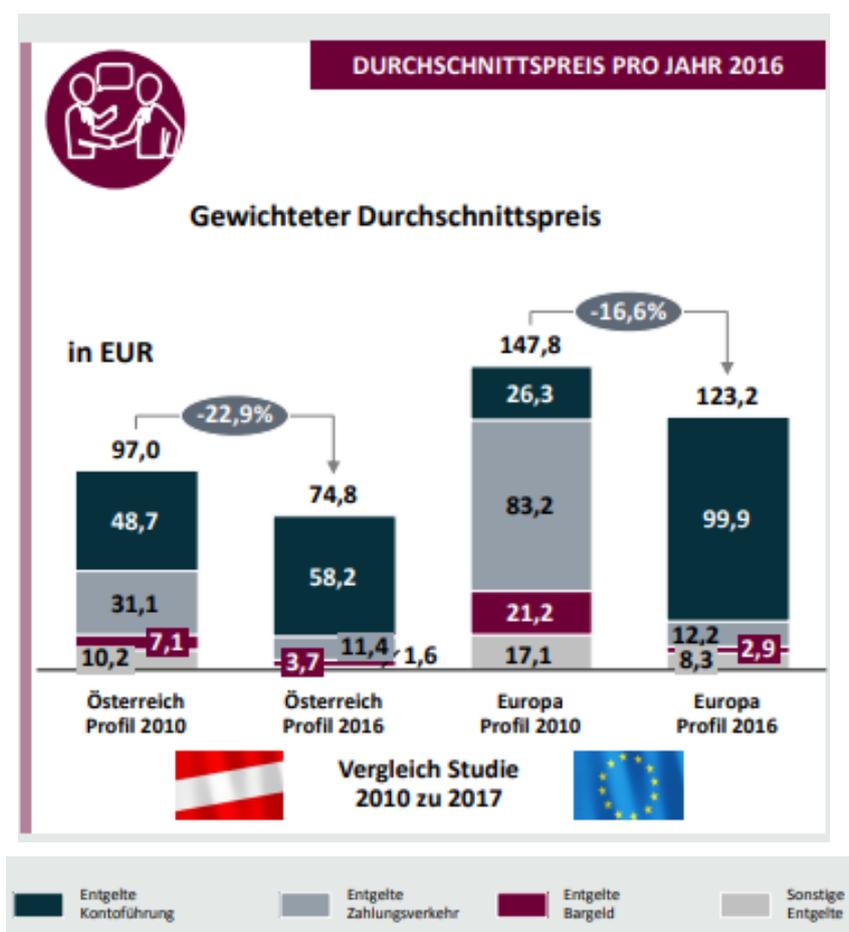


Abbildung 2: Durchschnittliche Kontoführungsgebühren 2016 (Wirtschaftskammer Österreich, 2018)

In dieser Grafik ist ersichtlich, dass die Bankkunden in Österreich im Jahr 2016 um 9,50€ höhere Kontoführungsgebühren im Vergleich zu 2010 bezahlen mussten. Die Gebühren für die Kontoführung betragen im Jahr 2010 durchschnittlich 48,70€ und im Jahr 2016 58,20€.

In der Europäischen Union ist die Höhe der Kontoführungsgebühren in sechs Jahren rasant um 73,60€ gestiegen. Im Jahr 2010 lagen die Bankgebühren bei 26,30€ und im Jahr 2016 bei 99,9€.

Aus der Grafik kann man erkennen, dass sich die Gebühren in sechs Jahren sehr stark entwickelt haben, dies ist auf den Trend der pauschalen Abrechnung zurückzuführen. Da die befragten Österreicher in die Filialen gehen, um Bargeld abzuheben, kann man sehen, dass die Bargeldgebühren seit 2010 um 3,40€ gesunken sind. In den EU-Ländern wurden die Bargeldgebühren um beachtliche 18,30 € reduziert.

Die Gebühren für Zahlungsvorgänge wie Überweisungen oder Lastschriften sind in Europa höher als in Österreich, sowohl 2010 als auch 2016. Die durchschnittliche österreichische Zahlungsverkehrsgebühr lag 2016 bei 11,40 € und die europäische Gebühr bei 12,20 €.

7.3 Kontoführungsgebühren sind unbeliebt

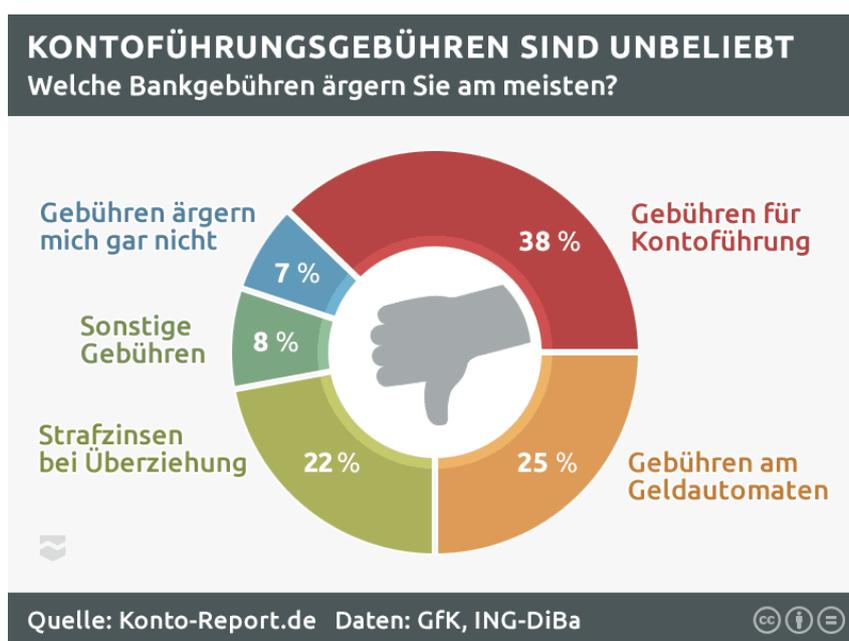


Abbildung 3: Kontoführungsgebühren sind unbeliebt (Kostenloser-Girokonto-Vergleich, 2014)

Da viele Menschen mit den anfallenden Bankgebühren nicht zufrieden sind, wurde im Auftrag der ING-Diba Direktbank eine Umfrage durchgeführt, um die betroffenen Gebühren zu ermitteln. Etwa 1000 deutsche Bürger wurden im Jahr 2014 befragt, um herauszufinden, was diese Leute darüber denken.

Die Mehrheit (38%) der Befragten ist mit den Kontoführungsgebühren nicht zufrieden. 22% der Teilnehmer finden es nicht in Ordnung, dass Banken Strafzinsen bei Kontoüberziehung verlangen.

25% der Teilnehmer, die in die Bankfiliale gehen, um Geld vom Geldautomaten abzuheben, sind sehr verärgert, weil die Gebühren zu hoch und unfair sind.

Alle anderen Gebühren, die in diesem Abschnitt nicht genannt wurden, werden von 8% der Deutschen nicht gern gesehen.

Die Minderheit der befragten Gruppe, mit 7%, steht den Gebühren generell neutral gegenüber und beschwert sich überhaupt nicht über die Höhe der Gebühren.

7.4 Bankgebühren: fair oder nicht



Abbildung 4: Bankgebühren: fair oder nicht (OTS, 2017)

Im Jahr 2017 führte die ING-DiBa Österreich eine Befragung durch, um festzustellen, was die österreichische Bevölkerung, über die von den Banken verlangten, Gebühren denkt.

Der Großteil der Österreicher ist der Meinung, dass die Gebühren in Österreich viel zu überhöht sind. 21% der Befragten halten die Bankgebühren ebenfalls für zu hoch, haben aber nicht vor, die Bank zu wechseln. 20 % der Teilnehmer empfinden die Höhe der Gebühren als fair und sind bereit, diese weiterhin zu bezahlen.

12% der Österreicher, die an der Umfrage teilgenommen haben, sind der Ansicht, dass die Höhe der Gebühren nicht fair ist. 6% von ihnen wollen mit ihrer Bank über die Bankgebühren verhandeln und die andere Hälfte der 12% ist damit nicht zufrieden und plant den Wechsel zu einer anderen Bank, die bessere Konditionen bietet.

Eine kleine Gruppe (8%) der Bankkunden hat sich nicht über die Gebühren der Banken informiert.

8 Conclusio

In dieser Seminararbeit wurden gezielt fünf verschiedene Gebühren österreichischer Banken analysiert. Anhand der tabellarischen Darstellung der Gebühren ist zu erkennen, dass die Höhe der Gebühren der Banken untereinander mittlere bis große Schwankungen unterliegt. Es ist klar ersichtlich, dass einige Banken viel höhere Gebühren im Verhältnis zu den anderen verlangen.

Dafür müssen die Kunden sehr gut über die Preise und Konditionen informiert sein, denn sie sind auf sich allein gestellt. Viele Informationen sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken zu finden, aber nicht alles im Detail. Um detaillierte Informationen über das Preisverzeichnis zu erhalten, muss der Bankkunde vor Ort in die jeweilige Bank gehen und einen Termin vereinbaren, um mit einem Bankmitarbeiter darüber zu sprechen. Außerdem gibt es auch Schwierigkeiten beim Lesen der Preise und Konditionen, da es viele Synonyme für eine bestimmte Gebührenart geben kann. Daher ist es für viele Kunden nicht einfach, die richtigen Gebühren herauszulesen und mit anderen Banken zu vergleichen.

Nach der Analyse und Darstellung der Gebühren ist zu erkennen, dass viele Gebühren sehr hoch sind. Dies kann anhand der *laesio enormis*-Regel ermittelt werden. Wenn der Betrag mehr als 100 % der Kosten umfasst, wird davon ausgegangen, dass er zu hoch angesetzt ist. Darüber hinaus darf nicht vergessen werden, dass im privaten Umfeld eine Preisbildungsfreiheit vorliegt, die nur durch die Regeln der Sittenwidrigkeit eingeschränkt werden kann.

Im letzten Teil der Seminararbeit wurden vier ausgewählte Grafiken betrachtet. In Österreich sind die Kontoführungsgebühren niedriger als in der Europäischen Union. Es wurde auch festgestellt, dass viele Kunden, die die Gebühren zahlen, mit der Höhe nicht zufrieden sind, aber trotzdem nichts dagegen unternehmen.

9 Literaturverzeichnis

Arbeiterkammer Österreich. (o.D.). Oberster Gerichtshof erklärt Zahlscheingebühr für rechtswidrig. Verfügbar unter https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/AchtungFalle/Zahlscheingebuehr_verboten.html

Arbeiterkammer Österreich. (o.D.). Normalarbeitszeit. Verfügbar unter <https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Arbeitszeit/Normalarbeitzeit/Normalarbeitszeit.html>

Bank Austria. (o.D.). Verbraucherzahlungskonto-Dienstverordnung: Standard Terms Glossar. Verfügbar unter https://www.bankaustria.at/files/glossar_verbraucherzahlungskontogesetz_vzkg_de.pdf

Bank Austria UniCredit. (2021). Aushang für Preise und Konditionen für Privatkunden. Verfügbar unter https://www.bankaustria.at/files/preise_konditionen_privatkunden_de.pdf

Bank Austria UniCredit. (2019). Aushang für Preise und Konditionen für Service-, Debit- und Kreditkarten. Verfügbar unter https://www.bankaustria.at/files/preisblatt_bank_kreditkarten.pdf

Bank Austria UniCredit. (2021). Aushang für Preise und Konditionen für internationale Privatkunden. Verfügbar unter https://www.bankaustria.at/files/20210701_preise_int_privatkunden_de.pdf

Bank Austria UniCredit. (2021). Aushang für Preise und Konditionen sonstige Preise für Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs für Kunden der Division Privat- und Firmenkunden (Commercial Banking). Verfügbar unter https://www.bankaustria.at/files/preise_dienstleistungen_de.pdf

BAWAG PSK. (2009). Konditionenübersicht BAWAG Giroprodukte und Dienstleistungen für Kommerzkunden. Verfügbar unter <https://www.bawagpsk.com/linkableblob/BAWAG/12640/90bcf6cdd84f89f43a85ed5914e66eb2/entgeltuebersicht-fuer-firmenkunden-112009-data.pdf>

BAWAG PSK. (2021). Konditionenübersicht sonstige Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs. Verfügbar unter

<https://www.bawagpsk.com/linkableblob/BAWAGPSK/109584/f53efdc1ad0fa65e278eedb427a9a244/entgelte-sonstige-dl-des-zv-gate-2015-07-01-data.pdf>

BAWAG PSK. (o.D.). Glossar: Was sind Habenzinsen?. Verfügbar unter <https://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/Glossar/478038/habenzinsen.html>

BAWAG PSK. (o.D.). Glossar: Was ist ein Dauerauftrag?. Verfügbar unter <https://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/Glossar/474132/dauerauftrag.html>

Bezahlen. (o.D.). Bezahlkarten: Bankkarte. Verfügbar unter <https://www.bezahlen.de/bankkarte.php>

Budak, Güven. (2005). Bachelorarbeit Wirtschaftsuniversität Wien: Erhebung, Analyse und (gesetzliche, kostenrechnerische) Bewertung von direkt oder indirekt IT-abhängigen Gebühren am Beispiel von Banken und/oder Telekommunikationsunternehmen. Verfügbar unter http://wi.wu.ac.at:8002/rgf/diplomarbeiten/BakkStuff/2005/200503_KostenTK-Gueven/200501_Gueven-Bakkalaureatsarbeit.pdf

Bundesministerium Finanzen. (2020). Zahlungsverkehr: Zahlungsdienste. Verfügbar unter <https://www.bmf.gv.at/themen/finanzmarkt/zahlungsverkehr/zahlungsdienste.html>

Capitalo. (o.D.). Girokonto: Kontoführungsgebühr. Verfügbar unter <https://www.capitalo.at/girokonto/ratgeber/kontofuehrungsgebuehr>

Easy Bank. (2020). Preisblatt: Konditionen. Verfügbar unter <https://www.easybank.at/cms/downloads/pdf/konditionen/preisblaetter/giro/girokonten.pdf?binary=true>

Erste Bank. (2018). Zahlungsverkehr: Inland Komfort Konten von Privatkunden. Verfügbar unter <https://www.sparkasse.at/content/dam/at/spk-erstebank/konditionenaushang/4.000%20-%204.001.pdf>

Erste Bank. (2021). Zahlungsverkehr: Inland Karten. Verfügbar unter <https://www.sparkasse.at/content/dam/at/spk-erstebank/konditionenaushang/4.500%20-%204.501-20210701.pdf>

Erste Bank. (2020). Leistungen außerhalb eines Rahmenvertrages. Verfügbar unter <https://www.sparkasse.at/content/dam/at/spk-erstebank/konditionenaushang/0.500%20-%200.501.pdf>

Gazso, Christoph. (2011). Bachelorarbeit Wirtschaftsuniversität Wien: Kritische Analyse der AGB und Preise von Banken. Verfügbar unter http://wi.wu.ac.at:8002/rgf/diplomarbeiten/BakkStuff/2011/201106_Gazso_AGB_Banken/AGB_Banken_200110617.pdf

Geldmarie. (o.D.). SEPA-Lastschrift und Einziehungsauftrag. Verfügbar unter <http://www.geldmarie.at/banken/lastschrift.html>

Jusline. (2021). Strafgesetzbuch: Sachwucher. Verfügbar unter <https://www.jusline.at/gesetz/stgb/paragraf/155>

Jusprofi. (2021). Legal Lexikon: Laesio enormis – Was versteht man unter laesio enormis?. Verfügbar unter <https://www.jusprofi.at/legal-lexikon/laesio-enormis/>

Konsument. (2014). Einziehungsauftrag. Verfügbar unter <https://www.konsument.at/geld-recht/einziehungsauftrag>

Konto. (o.D.). Werden bei einem Girokonto auch Kontoauszüge zugeschickt?. Verfügbar unter <https://www.konto.org/ratgeber/girokonto/girokonto-eroeffnen/zuschickung-kontoauszuege/>

Kontovergleich. (2016). Duplikatsauszug. Verfügbar unter <https://www.kontovergleich.at/lexikon/duplikatsauszug/>

Kostenloser-Girokonto-Vergleich. (2014.). Kontoführungsgebühren sind unbeliebt. Verfügbar unter <https://www.kostenloser-girokonto-vergleich.de/neue-vorschriften-bei-kontofuehrungsgebuehren-kontokosten/>

Kreditkarten. (o.D.). Mastercard sperren. Verfügbar unter <https://kreditkarten.net/ratgeber/kreditkarte-sperren/mastercard-sperren.html>

OTS. (2017). Umfrage: Unzufrieden mit Bankkonditionen – trotzdem nur 6% Wechselwillige. Verfügbar unter https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20170803_OTS0025/umfrage-unzufrieden-mit-bankkonditionen-trotzdem-nur-6-wechselwillige-grafik

Österreich GV. (2021). Begriffe mit L: Laesio enormis. Verfügbar unter <https://www.oesterreich.gv.at/lexicon/L/Seite.991194.html>

Österreich GV. (2021). Girokonto: Dauerauftrag. Verfügbar unter https://www.oesterreich.gv.at/themen/steuern_und_finanzen/bankgeschaefte/1/Seite.750265.html

Post. (2021). Tarife Brief Österreich. Verfügbar unter <https://www.post.at/p/c/brief-tarife#541649729>

Raiffeisenbank. (2021). Konditionen und Entgelte Girokonto. Verfügbar unter https://www.raiffeisen.at/stmk/hausmannstaetten/de/meine-bank/kundenservice/schalteraushang/_jcr_content/root/responsivegrid/tabaccordioncontaine/tabAccordionElements/tabaccordionelement__1085767201/items/downloadlist_copy_15.download.html/3/Konditionen%20und%20Entgelte%20Girokonto.pdf

Raiffeisenbank. (2021). Preisaushang. Verfügbar unter https://www.raiffeisen.at/ooe/rlb/de/meine-bank/schalteraushang/_jcr_content/root/responsivegrid/tabaccordioncontaine/tabAccordionElements/tabaccordionelement_2086307275/items/downloadlist.download.html/0/Preisaushang%20der%20RLB%20OOe.pdf

Rechtsinformationssystem des Bundes ABGB. (2021). Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch. Verfügbar unter <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10001622>

Rechtsinformationssystem des Bundes Kartellgesetz. (2021). Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Kartellgesetz 2005. Verfügbar unter <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004174>

Rechtsinformationssystem des Bundes Zahlungsdienstegesetz. (2021). Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Zahlungsdienstegesetz 2018. Verfügbar unter

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20010182>

Repro Online. (2021). DIN A4 Drucke günstig online bestellen: Preise DIN A4 drucken. Verfügbar unter <https://www.repro-online.at/din-a4-druck>

Statista. (2009). Durchschnittliche jährliche Bankgebühren in Europa nach Ländern in Euro. Verfügbar <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/38133/umfrage/durchschnittliche-jaehrliche-bankgebuehren-in-europa-nach-laendern/>

Vorlagenportal Personalverrechnung. (2021). Wichtige Werte für die Personalverrechnung 2021. Verfügbar unter <https://www.vorlagenportal.at/vl/wp-content/uploads/PV-Werte-2021.pdf>

Wikipedia. (2020). Bareinzahlung. Verfügbar unter <https://de.wikipedia.org/wiki/Bareinzahlung>

Wirtschaftskammer Österreich Kartellgesetz. (2020). Wirtschaftsrecht und Gewerberecht: Wettbewerbsrecht: Kartellrecht in Österreich. Verfügbar unter <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Kartellrecht.html>

Wirtschaftskammer Österreich Konsumentenschutzgesetz. (2021). Wirtschaftsrecht und Gewerberecht: Vertragsrecht: Wann kommt das Konsumentenschutzgesetz zur Anwendung?. Verfügbar unter https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Wann_kommt_das_Konsumentenschutzgesetz_zur_Anwendung_.html

Wirtschaftskammer Österreich Zahlungsdienstegesetz. (2020). Zahlungsdienstegesetz und Zahlungsinstitute. Verfügbar unter <https://www.wko.at/branchen/information-consulting/finanzdienstleister/artikel-zahlungsdienstegesetz.pdf>

Wirtschaftskammer Österreich. (2018). Zahlungsverkehrsstudie 2017: Warum hat´s der österreichische Privatkunde gut. Verfügbar unter https://news.wko.at/news/oesterreich/bsbv_capgemini_zahlungsverkehrsstudie_2017.pdf