

Kategorisierung und kritische Evaluierung von Bankgebühren

verfasst von

Lisa Maria Kerec (11815312)

Wien, November 2021

Im Rahmen der SBWL Betriebliche Informationssysteme:

Seminar aus BIS 0095

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

Semester: WS 2021

INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis	II
1. Einleitung	1
2. Gesetzliche Rahmenbedingungen	2
2.1. Allgemein.....	2
2.2. Laesio enormis	2
2.3. Wucher	3
2.4. Kartellgesetz KartG.....	3
2.5. Konsumentenschutzgesetz KSchG	4
2.6. Zahlungsdienstgesetz ZaDiG	4
2.7. Zusammenfassung.....	6
3. Kategorisierungsregeln von Bankgebühren in Österreich.....	7
3.1. Kostenbasierte Gebühren	7
3.1.1. Betriebskosten einer Bank	8
3.1.2. Probleme der kostenbasierten Gebühren.....	9
3.2. Wertbasierte Gebühren	10
3.3. Willkürliche Gebühren	11
3.4. Zusammenfassung.....	12
4. Übersicht der Bankgebühren am Beispiel Raiffeisenbankengruppe Österreich	13
4.1. Entwicklung von Bankgebühren.....	13
4.2. Kontoführung	14
4.2.1. Allgemein	14
4.2.2. Beispiel Raiffeisenbank.....	15
4.3. Kontoauszüge	16
4.3.1. Allgemein	16
4.3.2. Beispiel Raiffeisenbank.....	17
4.4. Dauerauftrag	17
4.4.1. Allgemein	17
4.4.2. Beispiel Raiffeisenbank.....	18
4.5. Überweisung	18
4.5.1. Allgemein	18
4.5.2. Beispiel Raiffeisenbank.....	19
4.6. Bankomatkarte	21
4.6.1. Allgemein	21
4.6.2. Beispiel Raiffeisenbank.....	21
4.7. Kreditkarte.....	22
4.7.1. Allgemein	22
4.7.2. Beispiel Raiffeisenbank.....	23
4.8. Kontoüberziehung.....	24

4.8.1. Allgemein	24
4.8.2. Beispiel Raiffeisenbank.....	24
4.9. Zusammenfassung.....	25
5. Gebühren im Ländervergleich	26
5.1. Österreich.....	26
5.2. Deutschland.....	27
5.3. USA	28
5.4. Vergleich und Zusammenfassung	29
6. Zusammenfassung und Ausblick.....	29
Literaturverzeichnis	32

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Divisionskalkulation mit Äquivalenzziffern (<i>Kalkulation von Bankdienstleistungen im Betriebsbereich, o. J.</i>)	9
Abbildung 2: Dienstleistungspaket Raiffeisenbank (<i>Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021</i>).	15
Abbildung 3: Überweisungsgebühren Zukunftskonto (<i>Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021</i>)	20
Abbildung 4: Überweisungsgebühren Privatkonto (<i>Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021</i>)	20
Abbildung 5: Kosten zusätzlicher Leistungen für Raiffeisenbank Basiskonten (<i>Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021</i>).	27

1. EINLEITUNG

Schluss mit kostenlosen Girokonten & Chaos um Bankgebühren, sind Titel mit denen Zeitungen auf ihren Titelblättern werben. Die Gebühren schießen in den letzten Jahren regelrecht in die Höhe und machen es für Verbraucher stetig teurer ihr Geld anzulegen (Freiberger, o. J.). Seit 2004 müssen Geschäftsbanken Zinsen zahlen, um ihr Geld bei der Europäischen Zentralbank hinterlegen zu dürfen. Die Gebührenschaube wird daher immer weiter aufgedreht und dieser Trend der letzten Jahre wird in Zukunft noch weiter steigen. Um die Bankenstabilität sicherzustellen und Filialschließungen zu verhindern geben die Banken ihre Kosten für Negativzinsen an Kund*innen weiter und zwingen diese mit Gebühren für die Zusatzkosten aufzukommen (Deutschl, 2021). Doch sind Gebühren in Höhe von 50% für die Einzahlung von Cent-Münzen auf sein Konto wirklich gerechtfertigt? Ziel dieser Arbeit war es, die Gebührenstruktur der Banken genauer zu analysieren, deren Zusammenstellung zu durchleuchten und den rechtlichen Hintergrund an den Beispielen der Raiffeisenbankgruppe anzuwenden.

Unter diesen Überlegungen ist im Weiteren auch die Forschungsfrage zu subsumieren, die dieser Seminararbeit zugrunde liegt: **„Ist die Höhe der Bankgebühren in Österreich gerechtfertigt?“** Für die Beantwortung dieser Frage wird in dieser Arbeit rein literarisch geforscht und auf diverse Artikel, Bücher und Internetquellen verwiesen.

Im weiteren Verlauf dieser Seminararbeit werden im zweiten Kapitel die gesetzlichen Rahmenbedingungen erklärt und mit Verweisen versehen. Weiters wird im dritten Kapitel auf die genaue Bedeutung von Kategorisierungsregeln von Bankgebühren eingegangen und die Begriffe kostenbasierte, wertbasierte und willkürliche Gebühren erläutert. Im Kapitel vier werden Bankgebühren im Allgemeinen und am Beispiel Raiffeisenbank angeführt. Im Kapitel fünf wird ein Ländervergleich vorgenommen und anschließend in Kapitel sechs eine Zusammenfassung und ein Ausblick durchgeführt.

2. GESETZLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

Zu Beginn ist es wichtig, die rechtlichen Rahmenbedingungen darzulegen um folglich ein gutes Verständnis von dem Kontext Gebühren zu bekommen. Daher wird im folgenden Kapitel zuerst auf die allgemeinen Bestimmungen, weiters auf die Laesio enormis sowie Wucher und Kartellgesetz eingegangen und im Anschluss wird das Konsumentenschutzgesetz und das Zahlungsdienstgesetz angeführt.

2.1. Allgemein

Die Preisgestaltung obliegt in Österreich jedem selbst und prinzipiell nicht dem österreichischen Recht. Dadurch wird den Unternehmen ein möglichst großer Handelsspielraum eingeräumt und die freie Marktwirtschaft nicht belastet. Das allgemeine bürgerliche Gesetzbuch ABGB regelt Faktoren, die für Banken wichtig sind, wie zum Beispiel den Kaufvertrag im § 1053. In diesem Absatz wird festgelegt, dass es sich um einen Kaufvertrag handelt, wenn eine Sache um einen bestimmten Preis einen anderen überlassen werden muss. In § 1060 ABGB wird weiters definiert, welche Voraussetzung der Kaufvertrag erfüllen muss und in § 1054 ABGB dass dieser Vertrag nur aus Geld bestehen darf und bestimmt sein muss. Das Laesio enormis welches in § 1060 angesprochen wird bedeutet, dass ein Kaufvertrag nur wegen Verletzungen über die Hälfte angefochten werden darf und wird im folgenden Kapitel genauer erläutert (Budak, 2005).

2.2. Laesio enormis

Darunter versteht man eine außergewöhnliche, übervorteilende Verkürzung der Vertragsgerechtigkeit im juristischen Sinne. Dies bedeutet, dass der verkürzte Teil eines Vertrags die Aufhebung beantragen kann, wenn zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses der Wert der Leistung mehr als doppelt so hoch ist wie der Wert den man bekommen hätte. Weiters bedeutet Laesio enormis auch, dass eine Schuld erlischt, wenn das Doppelte der

ursprünglich geliehenen Summe zurückbezahlt wurde (*Laesio Enormis - RechtEasy.at (Erklärung Österreich)*, o. J.).

Im Falle einer Anfechtung durch *Laesio enormis* kann es zu Gebühren kommen, wobei diese nur als Nebengebühren gelten. Die Hälfte wird jedoch vom gesamten Preis berechnet und beurteilt, da im Falle einer Vertragsauflösung der gesamte Vertrag aufgelöst wird und nicht nur die Nebengebühren (Budak, 2005).

2.3. Wucher

Wucher ist eine weitere Regelung die in § 879 Abs 2 Z 4 ABGB geregelt wird. Demnach ist ein Vertrag nichtig, wenn jemand die Zwangslage, Verständnisschwäche, Unerfahrenheit oder Gemütsaufregung eines*r anderen ausnutzt und Gegenleistungen in groben Missverhältnis verspricht. Dieses Gesetz kann von Betroffenen nur selten in Anspruch genommen werden, da es sich auf sehr spezielle Situationen bezieht und somit nicht für etwaige Missverständnisse im Kreditvertrag herangezogen werden kann. Außerdem kann mit dem Wucher Gesetz kein fairer Preis erzielt werden, sondern nur ein gegebener Preis angefochten werden um vom Vertrag zurücktreten zu können (Budak, 2005).

2.4. Kartellgesetz KartG

Das Kartellgesetz besagt, dass es Unternehmen verboten ist, untereinander Vereinbarungen zu treffen und somit eine Verfälschung oder Einschränkung des Wettbewerbs zu bezwecken. Es ist verboten, Verkaufspreise abzustimmen oder sich den Markt bewusst aufzuteilen (*RIS - Kartellgesetz 2005 - Bundesrecht konsolidiert, Fassung vom 26.11.2021*, 2005). In manchen Situationen sind Abreden erlaubt, da sie erforderlich sein können um eine bestimmte Leistung zu erbringen (Budak, 2005). Legale Zusammenschlüsse sind in Österreich anmeldepflichtig wobei eine Pauschalgebühr von 3.500 € zu bezahlen ist. Diese Pflicht herrscht jedoch erst ab einer gewissen Umsatzschwelle. In § 9 KartG sind die Schwellen geregelt und in § 22 KartG

werden diese Schwellen durch die Berechnung des Umsatzes näher erläutert (Bundewettbewerbsbehörde, 2020). Liegt jedoch ein unzulässiges Kartell vor, so wird dieses nach §879 ABGB als nichtig erklärt, was aber nicht bedeutet, dass die abgeschlossenen Einzelgeschäfte nichtig werden. Es liegt erst ein Kartell vor, wenn Unternehmen wettbewerbsbeschränkende Maßnahmen untereinander vereinbaren und diese auch eintreten (Budak, 2005).

2.5. Konsumentenschutzgesetz KSchG

Das KSchG beschäftigt sich gemäß §6 Abs 1 Z 5 KSchG mit der nachträglichen Erhöhung von Entgelten durch Unternehmen. Diese Preisleitklausel dient dem Schutz der Konsument*innen und kämpft gegen die wirtschaftliche Übermacht von Unternehmen an. Das Konsumentenschutzgesetz kann nur in Verbrauchergeschäften zum Einsatz kommen, also wenn eine Partei Konsument*in und eine Partei Unternehmer*in ist. In Hinblick auf die Preisgestaltung von Gebühren ist die in § 6 Abs 2 Z 4 definierte Regelung wichtig, dass ein Entgelt für eine Leistung innerhalb von 2 Monaten nach Vertragsabschluss nicht erhöht werden darf. Weiters ist es unzulässig, dass ein*e Konsument*in laut § 6 Abs 1 Z 15 dazu verpflichtet wird, im Falle von Verzug, Betreibungs- oder Einbringungskosten zu bezahlen sofern diese nicht gesondert aufgeschlüsselt werden. Weitere Regelungen zur Preisgestaltung gibt es im KSchG jedoch nicht, wodurch es schwierig wird, Konsument*innen vor übersteuerten Preisen zu schützen (Budak, 2005).

2.6. Zahlungsdienstgesetz ZaDiG

Das Zahlungsdienstgesetz regelt den gewerblichen Zugang zu Zahlungsdienstleistungen, Rechte und Pflichten von Zahlungsdienstleistern und deren Nutzer*innen sowie den Zugang zu Zahlungssystemen. Das Gesetz umfasst eine aufsichts- und konzessionsrechtliche Regelung sowie dem Zugang zu Zahlungsvorgängen. Mit diesem Gesetz 2009 wurde die neue Berufsgruppe der Zahlungsinstitute erschaffen. 2019 wurde das Gesetz erneuert wobei jedoch

keine grundlegend neuen Vorschriften dazukamen. Der technische Fortschritt seit 2009 darf jedoch nicht außeracht gelassen werden. Es sind viele neue elektronische Zahlungsdienste hinzugekommen welche noch in den Gesetzesrahmen integriert werden müssen um die Sicherheit zu erhöhen. Somit fokussiert sich das ZaDiG 2019 mehr auf elektronische Zahlungen und neue Sorgfaltspflichten des Zahlungsdienstleisters um Betrug zu vermeiden. Ziel ist es, dass sich der*die Verbraucher*in darauf verlassen kann, dass Zahlungen sicher sind und im Falle eines Schadens keine Haftung auf seiner*ihrer Seite besteht (*Zahlungsdienstgesetz und Zahlungsinstitute, 2020*).

Laut ZaDiG 2018 sind Zahlungsdienstleistungen konzessionspflichtig, also bei einer zuständigen Behörde anzumelden, wenn sie auch gewerblich ausgeübt werden. In diesem Fall bedeutet es, dass Tätigkeiten auf Dauer angelegt werden und Einnahmen erzielt werden müssen. Also solche Zahlungsdienstleistungen gelten Einzahlungsgeschäfte, Auszahlungsgeschäfte, Zahlungsgeschäft ohne und mit Kreditwährung, Issuing und Acquiring sowie Finanztransfergeschäfte. Folglich wird nur auf die verschiedenen Arten eingegangen, welche für diese Arbeit wichtig sind (*Zahlungsdienstgesetz und Zahlungsinstitute, 2020*):

- Einzahlungsgeschäfte umfassen alle Vorgänge, bei denen Bargeld zu Buchgeld wird wie etwa Bareinzahlungen auf Zahlungskonten.
- Auszahlungsgeschäfte sind Vorgänge, wobei Buchgeld zu Bargeld wird wie zum Beispiel Abhebungen von Konten.
- Zahlungsgeschäfte ohne Kreditgewährung sind beispielsweise Überweisungsgeschäfte und entsprechen dem klassischen Girogeschäft.
- Zahlungsgeschäfte mit Kreditgewährung beinhalten alle Kartenzahlungen mit Zahlungsaufschub wie Kreditkartenzahlung und Überweisungen unter Ausnützung eines Überziehungsrahmens.
- Issuing meint die Ausgabe von Zahlungsinstrumenten, wobei ein Zahlungsinstrument beispielsweise eine Debitkarte mit PIN und Unterschrift oder im Onlinebanking PIN und TAN.

- Acquiring bedeutet die Annahme von Zahlungsvorgängen (Zahlungsdienstgesetz und Zahlungsinstitute, 2020)

Im § 26ff ZaGiB werden sowohl Preistransparenz als auch Entgelte geregelt. Hier heißt es, dass der*die Zahlungsdienstleister*in immer Informationen bezüglich des Vertrags zur Verfügung stellen muss. Entgelte müssen einzeln im Vertrag angeführt werden und mit dem Vertragspartner ausgehandelt worden sein. Banken versuchen häufig, Gebühren als Aufwandsersatz geltend zu machen, was das ZaDiG aber strengstens verbietet. Aufwandsersatz darf nur bei Widerruf eines unwiderruflichen Zahlungsauftrags, Wiederbeschaffung eines Geldbetrags und bei Ablehnung eines Zahlungsauftrags mangels Deckung, verlangt werden. Des Weiteren ist es unzulässig, Aufschläge für Zahlungsinstrumente zu verlangen, egal ob Kreditkarte oder Zahlschein (Gazso, 2011).

Wurde ein gültiger Vertrag abgeschlossen ist der*die Zahlungsdienstleister*in laut § 29 ZaGiB verpflichtet den* Kund*in mindestens zwei Monate vor Vertragsänderung darauf hinzuweisen, andernfalls ist die Änderung nicht rechtskräftig. Wurde eine Erklärungsfiction vereinbart, kann der*die Kund*in den Vertragsänderungen zustimmen, diese ablehnen oder kostenlos vom Vertrag zurücktreten (Gazso, 2011).

2.7. Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurden die gesetzlichen Rahmenbedingungen im Kontext Gebühren behandelt um ein Verständnis für die rechtliche Lage zu bekommen. Im allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuch werden die grundlegenden Bestimmungen in Hinblick auf den Kaufvertrag, der zwischen Bank und Kund*in aufgesetzt, wird erläutert. Das *Laesio enormis* gibt Auskunft über die Gerechtigkeit eines Vertrages. Man spricht von der Verkürzung über die Hälfte die es den Verkürzten ermöglicht, einen Vertrag aufzuheben. Als Wucher wird die Nichtigerklärung eines Vertrags aufgrund von Zwangslage, Verständnisschwäche oder Unerfahrenheit genannt. Im Kapitel 2.4 wurde das Kartellgesetz KartG angesprochen. Dieses

Gesetz verbietet es Unternehmen, so auch Banken, untereinander Vereinbarungen zu treffen und so den Wettbewerb zu verfälschen. Durch Absprachen werden andere Marktteilnehmer*innen schlechter gestellt und Kund*innen illegal beeinflusst. Das Konsumentenschutzgesetz schützt die Kontoeigentümer*innen vor ungerechten, nachträglichen Entgeltänderungen. Das Zahlungsdienstgesetz regelt den gewerblichen Zugang zu Zahlungsdienstleistungen und somit die Konzessionspflicht von Banken. In diesem Gesetz wird die Pflicht zur Informationsüberbringung festgehalten.

3. KATEGORISIERUNGSREGELN VON BANKGEBÜHREN IN ÖSTERREICH

Zu Beginn ist es wichtig, den Begriff Bankgebühren zu erläutern und zu definieren. Darunter versteht man Entgelte, die Kreditinstitute von ihren Konsument*innen für erbrachte Dienstleistungen verlangen. Diese Vereinbarung wird in den AGB mit Verweis auf das Preisverzeichnis der Bank festgelegt und gebührt dem Dienstleister das Recht für erbrachte Leistungen Zinsen oder ein Entgelt zu verlangen („Bankgebühr“, 2021). Prinzipiell dürfen Banken keine Gebühren verlangen, wenn diese zur Erfüllung einer gesetzlichen Pflicht oder im Hauptinteresse der Dienstleister*innen liegen (*Transaktionskosten – Gebühren für getätigte Buchungen*, o. J.).

Gebühren unterscheiden sich prinzipiell zwischen kostenbasierten, wertbasierten und willkürlichen Gebühren. Folglich wird in diesem Kapitel auf die verschiedenen Arten von Gebühren eingegangen und diese definiert.

3.1. Kostenbasierte Gebühren

Kostenbasierte Preise sind die häufigste Art von Gebührenfestlegung. Hierbei wird auf ein Produkt ein Gewinnzuschlag addiert um auf einen Nettoverkaufspreis zu kommen. Die Kosten sind meist Selbstkosten und stellen sich zusammen aus fixen und variablen Kosten. Dieses

Gebührenmodell hängt stark von den Preisen der Wettbewerber an, da der Markt immer unterschiedlich stark schwankt. Die Kosten ziehen eine Untergrenze für Unternehmen die niemals unterschritten wird. Diese Untergrenze kann verwendet werden, um eine Preisuntergrenze zu ziehen und kurz- oder langfristig zu planen (*Kostenorientierte Preisbildung / Marketing - Welt der BWL, o. J.*).

3.1.1. Betriebskosten einer Bank

Diese kostenbasierten Gebühren variieren von Produkt zu Produkt und müssen eigens kalkuliert werden. Die Betriebskosten einer Bank werden im Rentabilitätscontrolling den Ergebnissen gegenübergestellt. Ein großes Problem welches immer wieder in Kreditinstituten auftaucht sind die Gemeinkostenschlüsselung mit der Fixkostenproportionalisierung. Deshalb wird in Banken meist die Standard- Einzelkostenrechnung verwendet um die Kosten auf normierter Basis zu ermitteln. Hier wird ein Produktkatalog erstellt um die abgenommenen Betriebsleistungen isoliert darzustellen. In weiterer Folge werden Studien durchgeführt um genau zu sehen, welche Kostenstellung in welchem Ausmaß an einer Leistungserstellung beteiligt sind. Die Faktoren die hier wichtig sind, sind menschliche Arbeit, Maschinennutzung und Sachmittel. Die Maschinennutzung ist am einfachsten zu berechnen und bedarf keinem großen Aufwand. Die Sachmittel werden durch Stückkosten bestimmt und lassen sich problemlos berechnen. Der Personaleinsatz ist schwieriger und muss mithilfe von Einzelkostenfaktoren berechnet werden. Es werden Minutensätze (€/Minute) berechnet und in weiterer Folge die Standardzeiten mit den Einzelkostenfaktoren multipliziert (*Betriebskosten in Banken, 2021*).

Banken bekommen meist Schwierigkeiten, wenn die Dienstleistungen individuell sind. Eine Lösung wäre ein höherer Technikeinsatz um frühere individuelle Bereiche zu digitalisieren und standardisieren (*Betriebskosten in Banken, 2021*).

Zur Berechnung werden außerdem Kostenstellenrechnung, Kostenträgerrechnung und Kostenartenrechnung verwendet. Durch die einfache Divisionskalkulation in der Kostenträgerrechnung werden alle Kosten auf die Stückleistungen verteilt. Diese Methode kann jedoch nur bei gleichartigen Marktleistungen angewandt werden. Ist dies nicht der Fall, muss mit der Divisionskalkulation und Äquivalenzziffern gearbeitet werden (siehe Abb 1). Bei dieser Berechnungsart müssen Äquivalenzziffern berechnet werden indem der geringste Zeitbedarf mit dem Wert 1 =100% angenommen wird (*Kalkulation von Bankdienstleistungen im Betriebsbereich*, o. J.). Genauer wird auf diese Rechenart in dieser Arbeit nicht eingegangen.

Leist.-Elemente	Zeitbedarf	Äquivalenzziffer	Stückleist.	Gew. Stückleist.	Betriebskosten
Kontoeröffnung	33 Min.	13,20	900	11.880	3,08
Kontoschließung	28 Min.	11,20	520	5.824	2,61
Einzahlung	3,1 Min.	1,24	348.900	432.636	0,29
Auszahlung	3,6 Min.	1,44	240.300	346.032	0,34
Sparbucheinzug	9,6 Min.	3,84	160	614	0,89
Änd. Stammdaten	4,7 Min.	1,88	5.040	9.475	0,44
Künd. Spareinl.	2,5 Min.	1,00	9.750	9.750	0,23
				816.211	

Abbildung 1: Divisionskalkulation mit Äquivalenzziffern (*Kalkulation von Bankdienstleistungen im Betriebsbereich*, o. J.).

3.1.2. Probleme der kostenbasierten Gebühren

Ein großes Problem das in Hinblick auf kostenbasierte Gebühren auftritt ist, dass viele Unternehmen den Blick nach außen verlieren. Es wird nur auf die eigenen Kosten geachtet und nicht darauf, was sich am Markt tut. Diese Entwicklung ist sehr schlecht und bringt das Unternehmen in eine schwierige Position auf dem Markt. Ein weiteres Problem das aus dem ersten Problem herausgeht ist, dass ein Unternehmen ohne Blick auf den generellen Markt auch die Preispolitik außeracht lässt. Die Analyse, die ein so wichtiger Bereich ist, wird nicht abgedeckt und auch die Dynamik fehlt. Es werden somit nur Daten stur aus der Kostenrechnung gezogen und verarbeitet. Das letzte große Problem ist die gegenseitige

Abhängigkeit von Absatz und Preis. Die Stückkosten sinken mit steigender Produktionsmenge. Die Absatzmenge kann jedoch nur geschätzt werden wodurch auch die geplante Produktionsmenge nicht der tatsächlichen Menge entsprechen kann. Dies kann zu höheren Preisen führen und somit ein Nachteil für die Kund*innen sein (*Kostenorientierte Preisbildung / Marketing - Welt der BWL*, o. J.). Ein ausschlaggebender Grund warum der kostenbasierte Ansatz nicht wirklich effizient ist ist, dass der reale Kundennutzen nicht in den Preis miteinbezogen wird (*Value Based Pricing*, o. J.).

3.2. Wertbasierte Gebühren

Bei den wertbasierten Gebühren steht der*die Kund*in im Mittelpunkt der Preisermittlung und das Potential zur Gewinnsteigerung wird ausgeschöpft. Ziel der Unternehmen ist es sich an die veränderten Kundenerwartungen anzupassen und sich kontinuierlich weiterzuentwickeln. Aufgrund des wachsenden Wettbewerbsdruck wird es immer wichtiger, den perfekten Preis für die Produkte zu finden. Ziel ist ein offener, direkter Austausch mit dem*der Kund*in und eine Bepreisung von Zusatznutzen. Die richtige Anwendung dieser Gebühren kann zu einer Steigerung des Ergebnisses für Kund*innen und Unternehmen führen (*Value Based Pricing*, o. J.).

Wichtig für die wertbasierte Berechnung von Gebühren ist das aufgebaute Vertrauen zu seinen Kund*innen. Je mehr Daten in der Vergangenheit von den Konsumenten*innen erhoben wurden, desto besser funktioniert diese Bepreisung. Dieser Ansatz lebt von einem tiefen Verständnis seiner Abnehmer*innen und dem Marktumfeld um den Preiskorridor perfekt auszuschöpfen und somit ungenutzte Gewinnpotentiale zu realisieren (*Value Based Pricing*, o. J.).

Wertbasierten Banken gehen Prinzipien voraus welche entscheidend sind, um solche Gebühren einzuführen. Das Ziel ist, weg von dem reinen Grundgedanken der Profitabilität zu kommen und sich mehr auf die Bedürfnisse seiner Kund*innen zu fokussieren und diese

Bedürfnisse auf eine nachhaltige Weise zu stillen. Deshalb wurden von der „Global Alliance for Banking on Values“ 6 Prinzipien aufgestellt, die für Banken entscheidend sind (*What are Principles of Values-based Banking?*, o. J.)

Der Unterschied zu normalen Gebühren ist in Banken oft nicht ersichtlich und doch besteht ein Unterschied. Hauptsächlich liegt der Unterschied in der Art und Weise wie Banken mit ihren Kund*innen umgehen. Die Umstellung von Vertrieb auf Expertise ist gefragt. In der Vergangenheit war oft nur im Negativen von der Preisgestaltung von Banken die Rede. Intensive Prüfungen und neue Vorschriften führten dazu, dass sich Banken mehr auf Kosten und Risiken konzentrierten und weniger auf innovative Preisstrategien (Srinivas et al., 2016). Ziel ist nun, dass die Banken ihre Kund*innen genau kennen und analysieren um sich an dem Wissen zu bereichern. Demnach ist es wichtig, die Kundschaft zu segmentieren und das Denken umzuschwenken in Richtung Kundenorientiertheit (Nitin et al., 2019).

3.3. Willkürliche Gebühren

Von willkürlichen Gebühren spricht man, wenn man für etwas bezahlt ohne etwas dafür zu bekommen bzw. im Bankengeschäft für eine Dienstleistung zu bezahlen, die eigentlich Bestandteil des Kerngeschäfts sein müsste. Teils ist es sehr undurchsichtig, wofür man am Ende des Monats bezahlt und wo man hätte sparen können, wenn man von den Kostenfallen gewusst hätte. Solche willkürlichen oder versteckten Gebühren werden von Banken oft verlangt, um ihren Gewinn zu maximieren und weil viele Kund*innen diese Gebühren einfach augenrollend angenommen, machen sie auch damit weiter (*The Big Banking Chat*, 2020).

Das Schwierige ist, die intransparenten Gebühren zu finden, da auf Nachfrage bei Banken meist nur die Antwort kommt, die Kosten decken zu müssen. Viele Kontoinhaber*innen wissen gar nicht, wofür ihnen genau Geld abgebucht wird. So zum Beispiel für die Kontoüberziehung (*The Big Banking Chat*, 2020). Der Zins für Kontoüberziehungen, auch Dispozins genannt ist einer der teuersten Kredite im Bankengeschäft. Laut der ING-DiBa sind

diese Zinsen so hoch, da der Verwaltungsaufwand und die Risikokosten stark erhöht sind und eine Kontoüberziehung mit erhöhten Personalkosten verbunden ist. So rechtfertigt die Bank die Zinsen deutlich über dem Zinsniveau und die Willkür ihrer Preise (Hegner, 2015). Sowa darf eigentlich nicht sein. Arbeitnehmer*innen sind verpflichtet, ein Konto zu führen und somit sollten mit dem Kontoführungsentgelt diverse Kosten die bei Transaktionen entstehen gedeckt sein. Wenn Banken ihre Gebühren willkürlich ändern können, kommt es zu einem unübersichtlichen Wettbewerb zu Lasten der Kund*innen (Wieser, o. J.).

Besonders kurios ist die Erhöhung der Kartenzahlungen in Deutschland in den letzten Monaten, sodass eine kontaktlose Kartenzahlung bei gewissen Banken nun bis zu 75 Cent pro Transaktion kostet. Gesprochen wird hier nur von der Zahlung mit einer sogenannten Girokarte, einer Debitkarte die in Deutschland ausgestellt wird und auch nur dort gültig ist. Was noch dazu kommt ist, dass diese Preiserhöhung nicht für alle Kund*innen zählt, sondern meist nur für jene mit einem preisgünstigen Online- oder Basiskonto. Die Kontoinhaber werden nicht über die Erhöhung der Transaktionsgebühren informiert und in der eigenen Buchhaltung unter versteckten Posten verbucht um keine Aufmerksamkeit auf sich zu lenken (Nauhauser, 2021). Das Problem, dass Kund*innen nicht über Entgeltänderungen informiert werden verstößt bereits in Kapitel 2.5 erläutert gegen das Konsumentenschutzgesetz, wodurch es rechtlich bis zu vier Jahre zurück angefochten werden kann. Die Lösung ist sich eine andere Bank zu suchen, jedoch ist die Suche schwierig und man wird meist nur bei Internetbanken wie N26 kündigen (Redaktion, 2021).

3.4. Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurden die Kategorisierungsregeln anhand kostenbasierter, wertbasierter und willkürlicher Gebühren erläutert. Unter kostenbasierten Gebühren versteht man Aufschlagssätze die dem*der Kund*in auf ein Produkt verrechnet werden. Diese basieren auf den Betriebskosten einer Bank und werden unter anderem mit der Kostenstellenrechnung, Kostenträgerrechnung und Kostenartenrechnung eruiert. Wertbasierte Gebühren variieren

bei jedem*jeder Kund*in, weil sie auf die Bedürfnisse abgestimmt werden und individuell sind. Für Banken selbst hat diese Art von Gebühren einen großen Vorteil, weil der Gewinn maximiert wird. Willkürliche Gebühren treten in den letzten Jahren leider immer häufiger auf. Diese werden dem*der Kund*in ohne Mehrwert und oft auch ohne Vorwarnungen verrechnet und sind schwer nachvollziehbar. Diese versteckten Kosten verstoßen meist gegen das Konsumentenschutzgesetz und sind somit rechtlich ungültig.

4. ÜBERSICHT DER BANKGEBÜHREN AM BEISPIEL RAIFFEISENBANKENGRUPPE ÖSTERREICH

In diesem Kapitel werden die unterschiedlich Gebühren aufgelistet die bei Transaktionen und Bankdienstleistungen anfallen. Es werden folglich die Entgelte und Gebühren der Raiffeisenlandesbank Oberösterreich anhand deren Preisaushang aufgelistet um diese genauer zu beleuchten. Die Raiffeisenlandesbank ist ein regionaler Finanzpartner der die Wirtschaft fördert und immer in nachhaltige, verantwortungsvolle Unternehmen investiert (*Raiffeisenlandesbank OÖ | Privatkunden*, o. J.). Die AG wurde 1900 gegründet und ist ein Kreditinstitut mit Sitz in Linz. Die RLB OÖ ist die größte der acht Landeszentralbanken in Österreich, warum auf diese weiter in der Arbeit eingegangen wird („Raiffeisenlandesbank Oberösterreich“, 2021).

4.1. Entwicklung von Bankgebühren

Die im folgenden Kapitel angeführten Gebühren sind die des Jahres 2021 wobei sie sich zu den Jahren davor stark unterscheiden am. Die Gebühren werden immer teurer und die Banken geben, wie bereit im Kapitel 3.3 erwähnt wurde, selten darüber Auskunft. So ist es zu Beginn wichtig zu erwähnen, dass zum Beispiel die Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien ihre Gebühren im Vergleich zum Vorjahr um teils mehr als 100% erhöht hat und somit auf Platz Eins beim Ranking der Banken mit der höchsten Anzahl an Erhöhungen liegt. Die Verwendung der Bankomatkarte (Behebung und Bezahlung im Geschäft) wurde um 145,83% teurer und

Überweisungen am Schalter kosten jetzt doppelt so viel wie früher. Diese Erhöhung der Gebühren betrifft jedoch nur Kund*innen, die ein neues Konto bei dieser Bank eröffnen und verstößt somit nicht gegen das Konsumentenschutzgesetz. Oft werden Preisänderungen aber auch in den AGBs inkludiert, die von den bestehenden Kund*innen unterzeichnet werden müssen um weiterhin Kund*in zu sein (Korntheuer et al., 2021). Der Grund für die stetige Erhöhung der Gebühren ist der anhaltende Negativzins. Banken versuchen dadurch Geld zu verdienen, wodurch Kund*innen höhere Gebühren zahlen müssen. Kreditinstitute argumentieren, dass sie selbst Negativzinsen an die europäische Zentralbank zahlen müssen und die entstehenden Mehrkosten an ihre Konsument*innen weitergeben. Diese Entwicklung führt wohl auch in Zukunft zu keiner Änderung des Zinssatzes (Jauss, 2021).

4.2. Kontoführung

4.2.1. Allgemein

Kontoführungsgebühren werden von einer Bank für die Bereitstellung eines Girokontos verrechnet und werden unabhängig von der Nutzung des Kontos verlangt (*Kontoführungsgebühr*, o. J.).

Die Gebühren fallen regelmäßig, meist monatlich oder vierteljährlich, an und werden automatisch vom Konto abgebucht. Ausnahmen für die Bezahlung von Kontoführungsgebühren bekommen meist Student*innen, Schüler*innen, Auszubildende und Wehr- und Zivildienstleister. Die Pauschale inkludiert in vielen Banken bereits sämtliche Kontobewegungen, wie etwa Überweisungen oder Daueraufträge. Bei Konten mit Einzelpreisverrechnung werden die Preise für diverse Dienstleistungen extra verrechnet. Diese sogenannten Buchungszeilen werden bei jeder Transaktion addiert, wobei es sein kann, dass der*die Kund*in eine Anzahl an Freibuchungen hat bevor die Kontobewegungen etwas kosten (Budak, 2005).

4.2.2. Beispiel Raiffeisenbank

Die RLB OÖ bietet diverse Konten an wobei die Kontogebühren stark variieren und folglich die wichtigsten genauer angeführt werden. Es wird das Zukunftskonto, das Privatkonto und das Studentenkonto genauer erläutert.

Das Zukunftskonto ist perfekt für Kund*innen, die viele Transaktionen durchführen, da bereits 20 Gratisleistungen im Preis inkludiert sind. Das Privatkonto wiederum ist geeignet für Kund*innen die wenig Transaktionen durchführen (*Raiffeisenbank Region Kirchdorf | Privatkunden, o. J.*).

Bei einem Zukunftskontos werden dem*der Kund*in monatlich 6,77€ inklusive Debitkarte abgebucht. In diesem Preis sind bereits 20 Leistungen pro Monat, wie zum Beispiel elektronische Überweisung, Überweisung am Selbstbedienungs-Gerät, Daueraufträge, und Zahlungen mit Debitkarte (siehe Abbildung 2), inkludiert.

Die Kontoführung umfasst ein Dienstleistungspaket bestehend aus folgenden Buchungen pro Monat, darunter fallen:

- Überweisung elektronisch
- Überweisung am Selbstbedienungs-Gerät
- Bargeldeinzahlung am Selbstbedienungs-Gerät
- Gutschrift
- Lastschrift
- Zahlung mit Debitkarte
- Dauerauftrag
- Scheckbelastungen
- ZOIN Auftrag
- ZOIN Eingang

Diese Buchungen bzw. Dienste werden wie folgt in Rechnung gestellt:

20 Freiposten monatlich, danach € 0,25 *

Abbildung 2: Dienstleistungspaket Raiffeisenbank (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

Für die zweite Art von Gehaltskonto, dem Privatkonto, werden vierteljährlich 7,48€ abgezogen. In diesem Preis sind keine Leistungen sowie keine Debitkarte inkludiert. Ein Jugendkonto sowie ein Studentenkonto kosten monatlich jeweils 6,87€ wobei dem*der

Kund*in gleich wie beim Zukunftskonto 20 Freileistungen + Debitkarte zustehen (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

Des Weiteren gibt es noch: Sumsikonto, Baukonto, Basiskonto, Wertpapierverrechnungskonto, Vereinskonto, Geschäftskonto, Landwirtekonto und Anderkonto (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*). Wobei auf diese Konten nicht weiter eingegangen wird und sind nur gemäß der Vollständigkeit angeführt werden. Im weiteren Verlauf der Arbeit wird nur auf die Gehaltskonten sowie das Studentenkonto eingegangen.

4.3. Kontoauszüge

4.3.1. Allgemein

Kontoauszüge sind eine Darstellung aller Umsätze auf einem Konto und enthalten alle Bewegungen sowie den Anfangs- und Endbestand für den jeweiligen Zeitraum. Diese Zeiträume können täglich, wöchentlich und monatlich erstellt werden. Banken haben eine Informationspflicht gegenüber ihren Kund*innen und müssen ihn*sie über diverse Kontobewegungen aufklären. Diese sind wiederum verpflichtet, seine*ihre Kontoauszüge zu kontrollieren. Die Auszüge können postalisch zugestellt werden, zur Abholung oder zum Ausdruck in einer Filiale bereitgestellt werden sowie im Onlinebanking zur Verfügung gestellt werden (Metzger, o. J.-b).

Der*die Kund*in hat einen materiellrechtlichen Anspruch auf Informationen über Kontobewegungen. Dieser Anspruch kann auch rechtlich eingeklagt werden indem eine Rechnungslegungsklage gerichtlich geltend gemacht wird (Budak, 2005). Anlassbezogene Kontoauszüge müssen gesondert bezahlt werden und zeigen einen gesonderten Auszug aus dem Konto (*Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich, 2018*).

4.3.2. Beispiel Raiffeisenbank

Die Raiffeisenbank vereinbart mit ihren Kund*innen im Rahmenvertrag, einmal monatlich einen Kontoauszug per Electronic Banking oder Selbstbedienungs-Gerät zuzustellen. Per Post kostet die Zustellung extra (*Geschäftsbedingungen und allgemeine Informationen, 2021*).

Für ein Zukunftskonto betragen die Kosten für einen per Post zugestellten Kontoauszug 0,76€ (für den papierhaften Kontoauszug selbst) + 1,00€ für den Versand. Somit muss der*die Kund*in insgesamt 1,76€ zahlen. Eine elektronische Übermittlung sowie die Verwendung des Selbstbedienungs- Geräts sind kostenlos.

Eigentümer*in eines Privatkontos muss gleich wie der*die eines Zukunftskontos insgesamt 1,76€ für den postalischen Weg bezahlen. Jedoch muss der*die Kund*in auch 0,31€ für die Verwendung des Selbstbedienungs-Geräts zahlen.

Für Student*innen gelten bis zum 27. Lebensjahr dieselben Konditionen wie für ein Zukunftskonto. Für einen anlassbezogenen Kontoauszug werden dem*der Kund*in jeweils 0,76€ verrechnet (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

4.4. Dauerauftrag

4.4.1. Allgemein

Daueraufträge sind kostenlose Leistungen seitens der Bank. Ein Dauerauftrag gibt die Befugnis, regelmäßig Geld in gleicher Höhe wiederkehrend an dieselbe Person zu überweisen. Die Bank ist hierbei verpflichtet, den Auftrag termingerecht zu erfüllen (Metzger, o. J.-a). Der Vertrag zwischen Kund*in und Bank erfolgt schriftlich. Kosten entstehen bei einem Dauerauftrag meist bei der Erstellung oder Änderung, wodurch es besser ist Daueraufträge langfristig anzulegen. Rückbuchungen durch die Bank sind nach erfolgter Überweisung nicht

mehr möglich und der*die Kund*in muss sich direkt an den*die Empfäng*in wenden (*Dauerauftrag*, o. J.).

4.4.2. Beispiel Raiffeisenbank

Anhand des Beispiels Raiffeisenbank kann man sehen, dass auch sie Gebühren verlangen. Für den*die Kund*in eines Zukunftskontos entstehen keine Kosten für Anlage, Löschung und Widerruf. Der*die Kund*in muss jedoch 2,24€ für die manuelle Änderung eines Auftrags bezahlen.

Für einen Dauerauftrag innerhalb eines Privatkontos verlangt die RBL OÖ 2,24€ für die manuelle Anlage also Erstellung, 2,24€ für die manuelle Änderung, 0,51€ für die elektronische Anlage sowie für die elektronische Änderung bezahlen. Löschung und Widerruf sind kostenlos.

Inhaber*innen eines Studentenkontos bezahlen ebenso wie der eines Zukunftskontos nur 2,24€ für die manuelle Änderung eines Auftrags, der Rest ist kostenlos (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

4.5. Überweisung

4.5.1. Allgemein

Eine Überweisung ist eine Zahlungsanweisung und wird mithilfe einer internationalen Kontonummer der IBAN durchgeführt. Eine Überweisung mittels SEPA Zahlschein dauert durchschnittlich zwei Werktagen, per Online-Banking nur einen Tag (*Die Zahlungsanweisung – Überweisung mit IBAN und BIC*, o. J.). Seit 29. März 2019 dürfen alle Überweisungen nur so viel kosten, wie die nationalen Bestimmungen in dem jeweiligen Land lauten. Zuvor waren nur die Gebühren für Überweisungen innerhalb des Euroraums den Gebühren der nationalen Zahlungen gleichgestellt. Seither wurde dieses Gesetz ausgeweitet und gilt nun auch für den

Nicht-Euro-Raum, solange die Überweisung in Euro erfolgt. Diese Änderung bringt für Kund*innen mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit bei den Währungsumrechnungen (*Euroüberweisung - Oesterreichische Nationalbank (OeNB), o. J.*).

Die Banken unterscheiden zwischen dem SEPA und Nicht-SEPA Raum. Der SEPA Raum ist die Single Euro Payments Area mit dem Ziel, den bargeldlosen Zahlungsverkehr in Europa zu vereinheitlichen. Insgesamt sind 33 Länder im SEPA-Raum, sprich die 28 EU-Mitgliedsstaaten, Lichtenstein, Schweiz, Norwegen, Island und Monaco (*Was ist SEPA?, o. J.*). Kosten für SEPA-Überweisungen sind nicht einheitlich geregelt und variieren in den Banken. Seit August 2014 werden anstatt nationaler Überweisungsverfahren nur noch SEPA-Überweisungen verwendet um Geld zu übermitteln (*SEPA-Zahlungsinstrumente - Oesterreichische Nationalbank (OeNB), o. J.*).

4.5.2. Beispiel Raiffeisenbank

Auch bei den Zukunftskonten variieren die einzelnen Überweisungsformen preislich stark (siehe Abbildung 3) wobei die Eilüberweisung mit 14,94€ am teuersten ist (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

Für eine Überweisung von einem Privatkonto werden dem*der Kund*in 1,51€ verrechnet, wenn die Überweisung von einem Mitarbeiter erfasst wurde. Wenn sie von dem*der Kund*in selbst ausgefüllt ist kostet die Überweisung 0,81€. Elektronische Überweisungen kosten 0,18€ und am Selbstbedingungs-Gerät 0,34€. (siehe Abbildung 4)

Das Studentenkonto wird gleich verrechnet wie das Zukunftskonto und liegt somit pro Überweisung am Schalter (durchgeführt von einem Mitarbeiter) 1,88€ und selbst ausgefüllt 0,93€ (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*)²¹)

Zahlungen (ohne Karten)	
SEPA-Raum	
Überweisung am Schalter (vom Mitarbeiter erfasst)	€ 1,88
Überweisung am Schalter (vom Kunden ausgefüllt)	€ 0,93
Eilüberweisung am Schalter	€ 14,94
Eilüberweisung elektronisch	€ 7,48
Überweisung/Gutschrift/Lastschrift nach/von Nicht-EU/EWR-Land	
◦ Überweisungsbetrag bis € 50,00	Entgelte siehe oben
◦ Überweisungsbetrag von € 50,01 bis € 150,00	€ 3,67
◦ Überweisungsbetrag von € 150,01 bis € 50.000,00	€ 8,53
◦ Überweisungsbetrag über € 50.000,00	Entgelte siehe Auslandszahlungsverkehr
Auslandszahlungsverkehr	
Buchungsentgelt bei Überweisung elektronisch und bei Gutschrift	0,2% mind. € 12,48 max. € 195,81
Buchungsentgelt bei Überweisung am Schalter manuell und bei Scheck	0,2% mind. € 14,94 max. € 195,81
Nicht-Durchführung	
Information über Nicht-Durchführung elektronisch	€ 6,15
Information über Nicht-Durchführung brieflich	€ 12,31

Abbildung 3: Überweisungsgebühren Zukunftskonto (*Preisauhang Stand 01.10.2021, 2021*)

Zahlungen (ohne Karten)	
SEPA-Raum	
Überweisung am Schalter (vom Mitarbeiter erfasst)	€ 1,51
Überweisung am Schalter (vom Kunden ausgefüllt)	€ 0,81
Überweisung elektronisch	€ 0,18
Überweisung am Selbstbedienungs-Gerät	€ 0,34
Eilüberweisung am Schalter	€ 14,94
Eilüberweisung elektronisch	€ 7,48
Dauerauftrag	€ 0,27
Gutschrift	€ 0,27
Lastschrift	€ 0,27
Überweisung/Gutschrift/Lastschrift nach/von Nicht-EU/EWR-Land	
◦ Überweisungsbetrag bis € 50,00	Entgelte siehe oben
◦ Überweisungsbetrag von € 50,01 bis € 150,00	€ 3,67
◦ Überweisungsbetrag von € 150,01 bis € 50.000,00	€ 8,53
◦ Überweisungsbetrag über € 50.000,00	Entgelte siehe Auslandszahlungsverkehr
Auslandszahlungsverkehr	
Buchungsentgelt bei Überweisung elektronisch und bei Gutschrift	0,2% mind. € 12,48 max. € 195,81
Buchungsentgelt bei Überweisung am Schalter manuell und bei Scheck	0,2% mind. € 14,94 max. € 195,81
Nicht-Durchführung	
Information über Nicht-Durchführung elektronisch	€ 6,15
Information über Nicht-Durchführung brieflich	€ 12,31

Abbildung 4: Überweisungsgebühren Privatkonto (*Preisauhang Stand 01.10.2021, 2021*)

4.6. Bankomatkarte

4.6.1. Allgemein

Die Zahl der Bankomatkarten steigt immer mehr. Stand 2001 gab es in Österreich ca. 4,4 Mio Bankomatkarten (*Bargeldloser Zahlungsverkehr, 2001*). Stand 2017 gibt es mehr Bankomatkarten wie Einwohner*innen und zwar 9,5 Millionen Karten. Knapp 40 Mrd Euro wurden innerhalb eines Jahres bewegt und rund 645 Millionen Mal wurde die Karte hauptsächlich für Zahlungen an Bankomatkassen (505 Millionen Mal) verwendet (*In Österreich gibt es mehr Bankomatkarten als Einwohner, 2017*).

Gebühren entstehen nicht nur auf Seiten des*der Kund*in, sondern auch auf Seiten der Akzeptanzstellen, die sogenannten Disagiogebühren. 2001 lagen diese Gebühren bei Bankomatkarten noch bei rund 0,8-2%, je nach Umsatz (*Bargeldloser Zahlungsverkehr, 2001*). Ab 2008 betrug diese Gebühr nur noch 0,3% (*ÖHV-Erfolg Disagio-Gebühren-Senkung, 2008*). Das Konto des Zahlers wird sofort belastet und der Betrag gleich auf das Konto des*der Verkäufer*in überwiesen (*Bargeldloser Zahlungsverkehr, 2001*).

Die Gebühren die auf den*die Kund*in selbst zukommen variieren und entstehen bei der Anschaffung einer Karte sowie bei der Bargeldeinzahlung und -behebung (*Preisauhang Stand 01.10.2021, 2021*). Bei der Bezahlung mit Karte entstehen jedoch keine Gebühren und auch der Mindestbetrag der in vielen Geschäften verlangt wird, darf es nicht geben. Vertragspartner*innen verpflichten sich im Vertrag mit der Kreditkartenorganisation die Karten ohne Vorbehalt zu akzeptieren wobei es keine Einschränkungen geben dürfte (*Bargeldlos zahlen, 2002*).

4.6.2. Beispiel Raiffeisenbank

Wie bereits eingangs erwähnt, zahlt ei*n Kund*in eines Zukunftskontos bereits bei der Kontoführungsgebühr für eine Debitkarte und müssen somit nichts extra bezahlen. Bei

Verlust, darf die Bank zwar für den Verlust selbst nichts verrechnen, aber für die Zweitkarte werden 13,72€ verlangt. Für die Bargeldeinzahlung, sowie die Behebung am Schalter verlangt die Bank von dem*der Kund*in 1,00€. Behebungen an Raiffeisen- sowie Fremd-Geldautomaten sind gratis (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

Für ein Privatkonto wird eine jährliche Pauschale von 27,44€ für die Bereitstellung einer Debitkarte verlangt. Wird die Karte im Wunschdesign angefertigt, kostet die Karte 32,37€ (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*). Bei Verlust der Karte darf die Bank nichts für das Sperren der Karte verlangen (*Kartensperre darf nichts kosten, 2015*). Jedoch kostet eine zweite Karte erneut 13,72€. Privatkontokund*innen zahlen für die Bargeldeinzahlung und Behebung am Schalter 0,81€, am Selbstbedienungs-Gerät 0,34€. Für die Bargeldbehebung an einem Raiffeisen Geldautomaten zahlen sie 0,45€ und an Fremd-Geldautomaten 0,51€ (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

Studenten bis zum 27. Lebensjahr zahlen nichts für ihre Debitkarte, außer sie wollen diese im Wunschdesign, dann kostet die Karte 4,90€. Bei Verlust der Karte kostet eine zweite Karte ebenfalls 13,72€. Die Gebühren für Bargeldeinzahlungen und -behebungen sind gleich wie bei dem Zukunftskonto (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

4.7. Kreditkarte

4.7.1. Allgemein

Um eine Kreditkarte zu besitzen muss eine jährliche Gebühr verrichtet werden. Der große Unterschied zur Bankomatkarte ist, dass der bezahlte Betrag nicht sofort, sondern erst im nächsten Monat vom Girokonto abgebucht wird. Dieser große Vorteil ist gerade bei Reisen und großen Bestellungen entscheidend. Ein weiterer Vorteil ist die zusätzliche Reiseschutzversicherung die durch einen Aufpreis dazugekauft werden kann. Gültig ist dieser Versicherungsschutz erst, wenn die Reise auch mit der jeweiligen Kreditkarte bezahlt wurde

oder generelle Transaktionen mit der Kreditkarte getätigt wurden. Weiters kann die Kreditkarte auch für die Behebung von Bargeld verwendet werden, wobei hierfür aber Gebühren verrechnet werden (*Geschäftsbedingungen und allgemeine Informationen*, 2021). Kosten für den*die Kund*in fallen bei der Bezahlung mit Kreditkarte keine an, auch ein Mindestbetrag besteht keiner (*Zahlung per Karte – welche Gebühren für den Händler?*, 2021).

Bei Verlust der Kreditkarte kommt es darauf an, ob der*die Inhaber*in Mitschuld an dem Verlust trägt. Ist dies der Fall, muss der*die Inhaber*in aufgrund von leichter Fahrlässigkeit bis zu 150€ bezahlen (*Allgemeines zur Kreditkarte*, 2021).

Für Händler*innen ist eine Bezahlung mit Kreditkarte wesentlich teurer und kommt auf ca 1,5% der Rechnungssumme (*Kartenzahlung*, 2020). Prinzipiell liegen die Kosten für die Inanspruchnahme des Zahlungsvermittlers zusätzlich zwischen 7 und 12 Cent pro Transaktion. Anhand dieser Daten kommt man bei einem Umsatz von 1.800€ bei 60-maliger Kartenzahlung auf einen Preis zwischen 11 und 19€ Fixkosten rein für das Angebot zur Kartenzahlung. Bezogen auf die Gesamtkosten zeigt sich, dass sich dieses Angebot durchaus auszahlt und man es seinen Kund*innen definitiv anbieten sollte (*Zahlung per Karte – welche Gebühren für den Händler?*, 2021).

4.7.2. Beispiel Raiffeisenbank

Die Raiffeisenbank bietet eine Classic Karte ohne Versicherungsschutz und eine Gold Karte mit umfassendem Versicherungsschutz an. Die Classic Karte ermöglicht kontaktloses bezahlen, kostet 21€ im Jahr und hat ein Kartenlimit von 1.400€. Die Gold Karte kommt jährlich auf 69€ wobei man ein Kartenlimit von 2.800€ hat. (*Kreditkarte | Raiffeisenbank*, 2021). Für die Aktivierung der Gold Kreditkarte fallen weiters 20€ an. Weitere Kosten entstehen bei der Zusendung von Abrechnungs- oder Belegskopien per Post wobei diese 0,90€ bzw. 3.50€ kosten. Transaktionen in Nicht-Euro-Währungs-Ländern kosten pro Bearbeitung 1,35%, wobei die Bargeldbehebung ausgenommen ist, diese kostet 0,35€ + 4,35% des abgehobenen Betrags. Gerät der*die Kund*in mit der Bezahlung der Monatsabrechnung in Verzug, werden

14% Verzugszinsen pro Jahr verlangt wobei im Vorhinein Mahnungen ausgesendet werden (*Kartenantrag für die Ausstellung einer Gold Kreditkarte, 2019*).

Raiffeisen bietet eine kostenlose Kündigung sowie Änderung des Kartenvertrags wobei die Kreditkarte an die Bank zurückgegeben werden muss und getätigte Zahlungen und anfallende Entgelte vom angegebenen Konto des*der Kund*in abgezogen werden (*Kartenantrag für die Ausstellung einer Gold Kreditkarte, 2019*).

4.8. Kontoüberziehung

4.8.1. Allgemein

Zu einer Überschreitung des Kontos kommt es, wenn entweder der eingeräumte Überziehungsrahmen oder die geduldete Überziehung eines Kontokorrentkredits überschritten wurde. Bei der Überziehung des eingeräumten Überziehungsrahmens handelt es sich um einen Überziehungs- oder Dispositionskredit. Wird dieser Rahmen noch weiter überzogen, spricht man von geduldeter Kontoüberziehung. Solche Überziehungen sind meist teuer, wie hoch die anfälligen Zinsen genau sind geben Banken in ihrem Preisaushang bekannt (Helms et al., o. J.). Durchschnittlich liegen Überziehungszinsen zwischen 5 und 13% und werden von den Banken fix festgelegt. Dadurch blieb der Zins in den letzten Jahren immer sehr hoch obwohl das Marktzinsniveau sank (*Überziehung des Kontos kommt Bankkunden teuer, 2020*).

4.8.2. Beispiel Raiffeisenbank

Die Raiffeisenlandesbank Oberösterreich gibt die Kosten für eine Kontoüberziehung ebenfalls in ihrem Preisaushang bekannt. Es ist möglich bei der Kontoeröffnung einen Überziehungsrahmen ausdrücklich zu vereinbaren. Wird dieser Rahmen bei einem Zukunfts- sowie Privatkonto überschritten, werden 9,50% Zinsen vom Überziehungsbetrag berechnet und verlangt. Wird auch dieser Überziehungsrahmen überschritten, werden zusätzlich 4,8%

Sollzinsen berechnet. Diese gesamten 14,30% Zinsen müssen von Kontoinhaber*innen ohne Überziehungsrahmen bereits von Anfang an bezahlt werden (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

Student*innen bis zu ihrem 27. Lebensjahr haben Vergünstigungen und zahlen für Überziehungen innerhalb des Rahmens nur 6,00% und darüber hinaus nur 10,80%. Wichtig anzumerken ist das Kleingedruckte, das besagt, dass die Zinsen nur zur Information dienen und bei einer tatsächlichen Überschreitung die aktuellen Entgelt- und Zinssätze verwendet werden. Prinzipiell hat man als Kund*in keinen Anspruch auf Überschreitung (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

4.9. Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurden unterschiedliche Bankdienstleistungen allgemein und speziell am Beispiel Raiffeisenlandesbank Oberösterreich aufgezeigt. Zu Beginn wurde gezeigt, dass die Bankgebühren der Raiffeisenbank im Vergleich zu den letzten Jahren stark gestiegen sind. Grund dafür ist, dass der stetige Negativzins die Banken dazu bringt, das verlorene Geld von ihren Kund*innen zurückzuverlangen. Es wurde bereits bei den Kontoführungsgebühren gezeigt, dass die Gebühren für Konten stark variieren und die RLB OÖ mehrere Möglichkeiten anbietet, sein Geld anzulegen. Die Kosten für den* Endkund*in setzten sich hierbei aus den monatlichen oder viertelmonatlichen Gebühren, den Kosten für die Bankomatkarte sowie der zusätzlichen Entschädigung für Bankleistungen die im weiteren Verlauf aufgezeigt wurden. Wichtig zu bemerken ist, dass manche Kund*innen (etwa die der Zukunfts- und Studentenkonten) 20 Leistungen pro Monat gratis bekommen. Weiters wurden Kosten für Kontoauszüge, Daueraufträge, Überweisungen, Bankomat- und Kreditkarte sowie für Kontoüberziehung angeführt. Es hat sich gezeigt, dass die Kosten besonders für Kontoüberziehungen für alle Kund*innen sehr hoch waren.

5. GEBÜHREN IM LÄNDERVERGLEICH

In diesem Kapitel werden Konten in Österreich, Deutschland und den USA miteinander verglichen. Um den Vergleich so gut es geht zu ermöglichen, werden ähnliche Konten angeführt. Die Wahl fiel hier auf die Basiskonten in Deutschland und Österreich sowie auf das Advantage SafeBalance Banking in den USA. Des Weiteren wurde in jedem Land einer der größten Banken gewählt. So fiel die Wahl in Österreich auf die Raiffeisenbank, in Deutschland auf die Deutsche Bank und in den USA auf die Bank of America.

Ein Basiskonto ist ein Konto worauf jeder Mensch Anspruch hat, sei es ein*e Obdachlose*r, Asylsuchende*r oder Geduldete*r. Ein solches Konto erfüllt nur die Mindestfunktionen und muss es dem*der Kontoinhaber*in ermöglichen Barein- und Auszahlungen zu tätigen, Überweisungen und Daueraufträge durchzuführen und bargeldlos bezahlen zu können. Die Pflicht des Angebots eines solchen Kontos wurde 2016 im Zahlungskontengesetz ZKG eingeführt (*Was ist ein Basiskonto?*, 2021).

5.1. Österreich

In Österreich bietet die Raiffeisenbank ein Basiskonto mit einer vierteljährlichen Kontoführungsgebühr von 20 Euro, also 80€/Jahr an (*Preisaushang Stand 01.10.2021*, 2021). Fällt der*die Kund*in unter die Gruppe der besonders Schutzwürdigen, betragen die Kosten vierteljährlich nur 10€. Zu dieser Gruppe gehören Bezieher*innen von Mindestsicherung, Pensionist*innen mit Anspruch auf Ausgleichszulage, Bezieher*innen von Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe oder Studienbeihilfe, Obdachlose und Asylwerber*innen (*Basiskonto*, 2021). Die Kosten für eine Debitkarte betragen jedenfalls 0,00€ und das Konto darf nicht überschritten werden. In der Kontoführungsgebühr sind bereits folgende Leistungen mitinbegriffen:

- Bargeldeinzahlungen und Bargeldabhebungen in den Schalterräumlichkeiten der kontoführenden Bank
- Überweisungen, Daueraufträge und Lastschriften
- Electronic Banking-Leistungen
- Bargeldabhebungen an Geldausgabeautomaten im Europäischen Wirtschaftsraum in Euro sowie in anderen Währungen (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*)

Es gibt keine Beschränkung für die Anzahl an Leistungen pro Monat. Wenn der*die Kund*in zusätzliche Leistungen der Bank nutzen möchte die nicht von den bereits erwähnten Leistungen abgedeckt wurde, ist ihm*ihr das gestattet, muss jedoch extra bezahlt werden. Solche zusätzlichen Leistungen wären Eilüberweisungen sowie Überweisungen nach/von Nicht-EU-Ländern und Auslandszahlungsverkehr (siehe Abbildung 5) (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

Zahlungen (ohne Karten)	
SEPA-Raum	
Eilüberweisung am Schalter	€ 14,41
Eilüberweisung elektronisch	€ 7,20
Überweisung/Gutschrift/Lastschrift nach/von Nicht-EU/EWR-Land	
° Überweisungsbetrag bis € 50,00	inkludiert
° Überweisungsbetrag von € 50,01 bis € 150,00	€ 3,67
° Überweisungsbetrag von € 150,01 bis € 50.000,00	€ 8,53
° Überweisungsbetrag über € 50.000,00	0,2% mind. € 12,48 max. € 195,81
Auslandszahlungsverkehr	
Buchungsentgelt bei Überweisung elektronisch und bei Gutschrift (Zahlungsdienstleister des Auftraggebers hat seinen Sitz außerhalb des EWR)	0,2% mind. € 12,48 max. € 195,81
Buchungsentgelt bei Überweisung am Schalter manuell und bei Scheck (Zahlungsdienstleister des Empfängers hat seinen Sitz außerhalb des EWR)	0,2% mind. € 14,94 max. € 195,81

Abbildung 5: Kosten zusätzlicher Leistungen für Raiffeisenbank Basiskonten (*Preisaushang Stand 01.10.2021, 2021*).

5.2. Deutschland

Die Deutsche Bank bietet ein Basiskonto für monatlich 6,90€ also 82,80€ pro Jahr an. Auch in Deutschland sind Kontoüberziehungen bei Basiskonten nicht zulässig. Außerdem ist in diesem Preis keine Debitkarte, sondern eine Girocard mitinbegriffen. Wird es als Jugendkonto verwendet bekommt man eine Debitkarte gratis. Leistungen die inbegriffen sind:

- Nutzung Online-Banking, Telefon-Banking, Bankingterminals
- Deutsche Bank Card Service
- Beleglose SEPA-Überweisung und SEPA-Zahlungseingänge
- Beleghafte SEPA-Überweisungen telefonisch oder in der Filiale
- Einrichtung oder Änderung von SEPA-Daueraufträgen im Online-Banking oder am Bankingterminal
- Ausführung und Löschung von Daueraufträgen
- Kontoauszüge im Online-Banking oder am Bankingterminal

Kosten fallen somit nur für Leistungen direkt in der Filiale von einem*einer Mitarbeiter*in an (*Entgeltinformation Basiskonto, 2021*).

5.3. USA

In den USA bietet die Bank of America das Advantage SafeBalance Banking an. Es handelt sich um ein Girokonto mit gewissen Sicherheitsvorkehrungen, die eine Hilfestellung sein sollen, um seine eigenen Ausgaben im Rahmen zu halten. Gleich wie bei der Deutschen Bank und der österreichischen Raiffeisenbank ist es dem*der Kund*in nicht möglich, sein*ihr Konto zu überziehen, stattdessen werden Transaktionen abgelehnt und es kommt zu keinen Überziehungsgebühren (*Account Maintenance Fees for Savings, Checking, CDs & IRAs, 2021*).

Die Kosten pro Monat betragen für ein solches Konto 25\$ wobei diese Gebühr vermieden werden kann, wenn man ein monatliches Saldo von mindestens 10.000\$ am Konto hat. Zusätzlich zu diesen Kosten kommen 2,50\$ für jede Bargeldabhebung von einem Nicht-Bank of America Geldautomaten innerhalb der USA und 5,00\$ für jede Transaktion außerhalb der USA. Bezüglich der Überziehungskosten bietet die Bank of America drei verschiedene Möglichkeiten an, wenn man bei Abzug des Geldes nicht genügend Geld am Konto hat. Die erste Möglichkeit ist es, der Bank die Berechtigung zu geben trotzdem zu überweisen und ins Minus zu gehen, dann fallen Gebühren in Höhe von 35\$ an. Wenn man die Bank beauftragt

die Überweisung zu stoppen zahlt man ebenfalls 35\$ pro Transaktion. Erlaubt man der Bank das Geld von einem verknüpften Zusatzkonto zu nehmen zahlt man jeweils 12\$. Überziehungen per Zahlung an Kassen oder Bargeldabhebung ist nicht möglich. Schlussendlich kommt es einem sehr teuer am Monatsende sein Konto zu überziehen (*Account Maintenance Fees for Savings, Checking, CDs & IRAs, 2021*).

5.4. Vergleich und Zusammenfassung

Verglichen ist ein Konto in Österreich mit jährlich 80 Euro am billigsten. Vergleichsweise teuer ist ein Konto in den USA wo man im Jahr auf 300 Euro kommt. Die Bedingungen für die Konten sind in allen Ländern die Gleichen und ermöglichen es jedem*jeder Bürger*in ein Konto zu besitzen. Einen großen Unterschied macht die Kontoüberziehung die bei allen drei Konten so gut wie nicht möglich ist. Nur das Advantage SafeBalance Banking bietet die Möglichkeit für 35\$ das Konto zu überziehen. Die österreichische und deutsche Bank unterscheiden sich nur minimal voneinander. Die jährlichen Kosten in Deutschland betragen 82,80€ und in Österreich 80€ womit ein Unterschied von 2,80€ entsteht und auch die angebotenen Leistungen sehr ähnlich sind.

6. ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

Ziel dieser Arbeit war es, die Gebührenstruktur der Banken genauer zu analysieren, deren Zusammenstellung zu durchleuchten und den rechtlichen Hintergrund an den Beispielen der Raiffeisenlandesbank Oberösterreich anzuwenden. Im Kapitel 2 wurden die gesetzlichen Rahmenbedingungen geschaffen um zu verstehen, was seitens der Bank erlaubt ist und was nicht. Es wurde ersichtlich, dass sie verpflichtet sind ihre Kund*innen über Vertragsänderungen zu informieren und Änderungen ohne Ankündigung nicht rechtskonform sind. Außerdem darf ein*e Kund*in nicht schlechter gestellt werden und kann vom Vertrag zurücktreten falls dies doch der Fall ist. Diese Informationen liefern die Grundlage für die weitere Arbeit. In Kapitel 3 wurden die Kategorisierungsregeln von Bankgebühren behandelt.

Es stellte sich heraus, dass kostenbasierte Gebühren eine der häufigsten Gebühren darstellen. Sie entstehen, wenn Banken ihre Kosten auf die einzelnen Produkte aufteilen und somit jedem*jeder Kund*in dasselbe verrechnen. Diese Gebührenart führt oft zu Problemen, da das Marktpotential nicht voll ausgenutzt wird und somit die nötige Dynamik in den Banken fehlt. Es kommt zu einer starken Abhängigkeit von Absatz und Preis und zu Nachteilen für Kund*innen und Bank. Aus diesem Grund verwenden viele Geldinstitute wertbasierte Gebühren. Der Fokus liegt auf dem*der Kund*in und deren Wünschen. Die Gebühren werden auf den*die Kund*in abgestimmt und individuell erstellt, like pay what you get. Dieses Modell vereinfacht es ein transparentes Bild zu schaffen und den Gewinn auf beiden Seiten zu erhöhen. Diese Arten sind im Gegensatz zu willkürlichen Gebühren sehr human. Von dieser Art Kosten spricht man, wenn eine Dienstleistung verlangt wird, die eigentlich Teil des Grundgeschäfts sein sollte. Es entsteht ein undurchsichtiges Bild von den Ausgaben an die Bank und ist oft auch nicht gerechtfertigt. Geldinstitute nutzen diese versteckten Gebühren um ihre eigenen Kosten zu Lasten der Kund*innen zu decken. Es kam zu kuriosen Entwicklungen in den letzten Jahren, die dazu führten, dass Kund*innen gar nicht genau wissen, wofür sie plötzlich mehr bezahlen und Kartenzahlung nun 75 Cent kosten. Auch in der Raiffeisenlandesbank, auf welche im Kapitel 4 genauer eingegangen wird, kam es in den letzten Jahren zu enormen Preisanstiegen für Kund*innen. So stieg der Preis der Verwendung von Bankomatkarten im Vergleich zum letzten Jahr um 147,83% und Überweisungen am Schalter um ca. 100%. Diese Entwicklung ist auf den Negativzins zurückzuführen, der Banken scheinbar dazu zwingt, die Mehrkosten auf ihre Kund*innen abzuwälzen. Folglich wurden Girokonten sowie das Studentenkonto der RLB OÖ analysiert und die Konditionen aufgelistet. Die Kontoführungsgebühren betragen 81,24€ (Zukunftskonto), 29,92€ (Privatkonto) und 82,44€ (Studentenkonto) pro Jahr wobei dieser Preis für Zukunftskonto und Studentenkonto 20 gratis Leistungen inkludiert. Inhaber*in eines Privatkontos muss jede Leistung einzeln zahlen, was besonders am Schalter sehr teuer werden kann. Der Ländervergleich zeigte, dass die Gebühren in Deutschland und Österreich sehr ähnlich sind und im Schnitt bei 80€ pro Jahr für ein Basiskonto betragen. In Amerika kommt man mit einem vergleichbaren Konto auf 300€ wobei die Konditionen für Kontoüberziehung ebenfalls mit 35\$ enorm hoch sind.

Um eine Antwort auf die Forschungsfrage zu geben, ob die Bankgebühren in Österreich gerechtfertigt sind, muss man auf die bereits zuvor geschilderten Fakten eingehen. Die Erhöhung der Gebühren in den letzten Jahren ist sehr intransparent und es gibt keine Erklärung, warum die Preisanstiege nicht für alle gleich sind. Der Wucher liegt auch darin, dass viele Kund*innen nichts von den Preisänderungen bemerken und Banken oft damit drohen, sie zu kündigen, wenn diese die neuen AGBs nicht akzeptieren. Die stetigen Negativzinsen sind kein Grund die Gebühren der Kund*innen drastisch und stillschweigend zu erhöhen. Jedoch ist positiv anzumerken, dass Österreich im Vergleich zu Deutschland und den USA die günstigsten Gebühren verlangt.

Der Finanzbereich befindet sich im Wandel und Digitalisierung spielt eine immer wichtigere Rolle wodurch es in Zukunft zu einer enormen Änderung für Kund*innen und Banken kommen wird. Der digitale Wandel ermöglicht es, dass Onlinebanking noch effizienter und vielfacher wird und neue Services und Produkte eingeführt werden können (*Banken und Digitalisierung: Die Finanzbranche im Wandel*, 2021). Der Negativzins wird auch in Zukunft noch eine Rolle spielen und den Banken einen Grund geben, ihre Gebühren zu erhöhen. Deshalb muss es zu einem Umdenken kommen und die Technologiefortschritte angenommen und angewendet werden um auch in Zukunft noch leistbare Konten anzubieten.

LITERATURVERZEICHNIS

Account Maintenance Fees for Savings, Checking, CDs & IRAs. (2021). Bank of America.

Verfügbar unter: <https://www.bankofamerica.com/deposits/account-fees/>

Allgemeines zur Kreditkarte. (2021). oesterreich.gv.at - Österreichs digitales Amt.

Verfügbar unter:

https://www.oesterreich.gv.at/themen/steuern_und_finanzen/bankgeschaefte/3/Seite.750280.html

Banken und Digitalisierung: Die Finanzbranche im Wandel. (2021).

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich. Verfügbar unter:

<https://www.raiffeisen.at/ooe/rlb/de/firmenkunden/digitalisierung-im-bankwesen.html>

Bankgebühr. (2021). In *Wikipedia*. Verfügbar unter:

<https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Bankgeb%C3%BChr&oldid=211185789>

Bargeldlos zahlen. (2002). Konsument Das österreichische Testmagazin. Verfügbar

unter: <https://www.konsument.at/geld-recht/bargeldlos-zahlen>

Bargeldloser Zahlungsverkehr. (2001). Verfügbar unter:

<http://wko.at/wknoe/handel/bankomat.htm>

Basiskonto. (2021). Raiffeisenbank. Verfügbar unter:

https://www.raiffeisen.at/de/privatkunden/konto/basiskonto/_jcr_content/

root/responsivegrid/contentcontainer/contentbox/downloadlist.download.html/0/Basiskonto.pdf

Betriebskosten in Banken. (2021). Verfügbar unter: betriebswirtschaft-lernen.net.
<https://www.betriebswirtschaft-lernen.net/erklaerung/betriebskosten-in-banken/>

Budak, G. (2005). „*Erhebung, Analyse und (gesetzliche, kostenrechnerische) Bewertung von direkt oder indirekt IT-abhängigen Gebühren am Beispiel von Banken und/oder Telekommunikationsunternehmen*“. Wirtschaftsuniversität Wien.

Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich. (2018). Verfügbar unter:
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2018_II_290/BGBLA_2018_II_290.pdfsig

Bundeswettbewerbsbehörde. (2020). *Zusammenschlüsse*. BWB - Bundeswettbewerbsbehörde - Weil es uns um Fairness geht! Verfügbar unter: <https://www.bwb.gv.at/zusammenschluesse>

Dauerauftrag. (o. J.). oesterreich.gv.at - Österreichs digitales Amt. Verfügbar unter:
https://www.oesterreich.gv.at/themen/steuern_und_finanzen/bankgeschaefte/1/Seite.750265.html

Deutschl, B. I. (2021, Oktober 6). *Bundesbank-Vorstand warnt: „Banken werden vermehrt Negativzinsen an Kunden weitergeben und Gebühren erhöhen*“. Business Insider. Verfügbar unter:
<https://www.businessinsider.de/wirtschaft/finanzen/bundesbank-vorstand-bank-gebuehren-koennten-weiter-steigen-a/>

Die Zahlungsanweisung – Überweisung mit IBAN und BIC. (o. J.). oesterreich.gv.at -

Österreichs digitales Amt. Verfügbar unter:

https://www.oesterreich.gv.at/themen/steuern_und_finanzen/bankgeschaefte/1/3/Seite.750220.html

Euroüberweisung—Oesterreichische Nationalbank (OeNB). (o. J.). Verfügbar unter:

<https://www.oenb.at/Zahlungsverkehr/ueberweisungen/Euroueberweisungen.html>

Freiberger, H. (o. J.). *Bankgebühren: Schluss mit kostenlosen Girokonten.*

Süddeutsche.de. Verfügbar unter:

<https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/banken-girokonto-gebuehren-1.5455511>

Gazso, C. (2011). *Kritische Analyse der AGB und Preise von Banken.*

Wirtschaftsuniversität Wien.

Geschäftsbedingungen und allgemeine Informationen. (2021). Verfügbar unter:

https://www.raiffeisen.at/noew/wolkersdorf/de/meine-bank/raiffeisen-bankengruppe/agb/_jcr_content/root/responsivegrid/contentcontainer/contentbox/downloadlist.download.html/0/Geschaeftsbedingungen%20und%20allgemeine%20Informationen.pdf

Hegner, D. (2015, August 19). *Dispokredit—Warum sind Dispozinsen so hoch?*

Konto.org. Verfügbar unter:

<https://www.konto.org/ratgeber/girokonto/dispokredit-und-dispozinsen/>

Helms, N., Hölscher, R., & Stöfen, M. (o. J.). *Definition: Kontoüberziehung* [Text].

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kontoueberziehung-39110;>
Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Verfügbar unter:
<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kontoueberziehung-39110>

In Österreich gibt es mehr Bankomatkarten als Einwohner. (2017). Verfügbar unter:
[https://kurier.at/wirtschaft/in-oesterreich-gibt-es-mehr-bankomatkarten-als-einwohner/\[node:path\]](https://kurier.at/wirtschaft/in-oesterreich-gibt-es-mehr-bankomatkarten-als-einwohner/[node:path])

Jauss, P. (2021, Mai 18). *Bankgebühren und Minuszinsen—Wenn der Kunde plötzlich mehr zahlt.* swr.online. Verfügbar unter:
<https://www.swrfernsehen.de/marktcheck/bankgebuehren-negativzinsen-konto-100.html>

Kalkulation von Bankdienstleistungen im Betriebsbereich. (o. J.). Das Wissensportal für Banker. Verfügbar unter:
<https://www.bankazubi.de/wissenspool/artikel.php?fachgebietid=2&katid=43&opid=1&artikelid=225>

Kartenantrag für die Ausstellung einer Gold Kreditkarte. (2019). Verfügbar unter:
https://www.raiffeisen.at/de/privatkunden/karte/kreditkarte/_jcr_content/root/responsivegrid/comparisontableconta/columns/comparisontableitem_579311112/b4a993bd-08e1-60cb-4b92-92229e953456/cta.download.html/-1/AT_PK_PLATINUM_Kreditkarte_Antrag.pdf

Kartensperre darf nichts kosten. (2015). Verfügbar unter:
<https://wien.orf.at/v2/news/stories/2741288/>

Kartenzahlung: Diese Kosten fallen für Händler tatsächlich an. (2020, September 3).

CCV GmbH. Verfügbar unter: <https://www.ccv.eu/de/kosten-kartenzahlung-haendler/>

Kontoführungsgebühr. (o. J.). CAPITALO. Verfügbar unter:

<https://www.capitalo.at/girokonto/ratgeber/kontofuehrungsgebuehr>

Korntheuer, M., Prantner, C., & Rupprecht, B. (2021). *Bankenmonitoring über Spesen.*

Verfügbar unter:

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/bankenmonitoring/AK-Bankenmonitoring_2021.pdf

Kostenorientierte Preisbildung | Marketing—Welt der BWL. (o. J.). Verfügbar unter:

<https://welt-der-bwl.de/Kostenorientierte-Preisbildung>

Kreditkarte | Raiffeisenbank. (2021).

<https://www.raiffeisen.at/de/privatkunden/karte/kreditkarte.html>

Laesio enormis—RechtEasy.at (Erklärung Österreich). (o. J.). RechtEasy.At. Verfügbar

unter: <https://www.rechteasy.at/wiki/laesio-enormis/>

Metzger, J. (o. J.-a). *Definition: Dauerauftrag* [Text].

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/dauerauftrag-29303>;

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Verfügbar unter:

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/dauerauftrag-29303>

Metzger, J. (o. J.-b). *Definition: Kontoauszug* [Text].

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kontoauszug-37578>; Springer

Fachmedien Wiesbaden GmbH. Verfügbar unter:

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kontoauszug-37578>

Nauhauser, N. (2021, April 23). *Versteckte Gebühren: Diese Banken verlangen jetzt bis zu 75 Cent, wenn ihr mit der Karte zahlt*. Business Insider. Verfügbar unter:
<https://www.businessinsider.de/wirtschaft/finanzen/diese-banken-verlangen-jetzt-geld-wenn-ihr-mit-der-karte-zahlt-a/>

Nitin, J., Pragma, S., & Abhishek, M. (2019). *Pricing innovation in banking: The next frontier*. 16. Verfügbar unter: <https://www.pwc.in/assets/pdfs/research-insights/2019/pricing-innovation-in-banking.pdf>

ÖHV-Erfolg Disagio-Gebühren-Senkung: 0,3% ab April. (2008, März 17). OTS.at.

Verfügbar unter:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20080317_OT0067/oehv-erfolg-disagio-gebuehren-senkung-03-ab-april

Preisaushang Stand 01.10.2021. (2021). Verfügbar unter:

https://www.raiffeisen.at/ooe/salzkammergut/de/meine-bank/schalteraushang/_jcr_content/root/responsivegrid/tabaccordioncontaine/tabAccordionElements/tabaccordionelement_2086307275/items/downloadlist.download.html/0/Preisaushang.pdf

Raiffeisenbank Region Kirchdorf | Privatkunden. (o. J.). Verfügbar unter:

<https://www.raiffeisen.at/ooe/region-kirchdorf/de/privatkunden/konto.html>

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich. (2021). In *Wikipedia*. Verfügbar unter:

https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Raiffeisenlandesbank_Ober%C3%B6sterreich&oldid=21724911

Raiffeisenlandesbank OÖ | Privatkunden. (o. J.). Raiffeisenlandesbank Oberösterreich.

Verfügbar unter: <https://www.raiffeisen.at/ooe/rlb/de/privatkunden.html>

Redaktion, I. (2021, November 17). *Bis zu 50 Cent je Münzrolle—Bankgebühren*

grenzen an Wucher | Regionews.at. Bis zu 50 Cent je Münzrolle -

Bankgebühren grenzen an Wucher | Regionews.at. Verfügbar unter:

<https://www.regionews.at/>

RIS - Kartellgesetz 2005—Bundesrecht konsolidiert, Fassung vom 26.11.2021. (2005).

Verfügbar unter:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004174>

SEPA-Zahlungsinstrumente—Oesterreichische Nationalbank (OeNB). (o. J.). Verfügbar

unter: [https://www.oenb.at/Zahlungsverkehr/SEPA/SEPA-](https://www.oenb.at/Zahlungsverkehr/SEPA/SEPA-Zahlungsinstrumente.html)

[Zahlungsinstrumente.html](https://www.oenb.at/Zahlungsverkehr/SEPA/SEPA-Zahlungsinstrumente.html)

Srinivas, V., Goradia, U., & Fromhart, S. (2016, Oktober 5). *Pricing innovation in retail banking.* Deloitte Insights. Verfügbar unter:

<https://www2.deloitte.com/content/www/us/en/insights/industry/banking-securities/pricing-innovation-in-retail-banking.html>

The Big Banking Chat: Lifting the lid on hidden fees and charges. (2020, Juni 3). N26.

Verfügbar unter: <https://n26.com/en-eu/blog/the-big-banking-chat-lifting-the-lid-on-hidden-fees-and-charges>

Transaktionskosten – Gebühren für getätigte Buchungen. (o. J.). Payment Service

Provider für jedes Geschäftsmodell. Verfügbar unter:

<https://www.novalnet.de/payment-lexikon/transaktionskosten>

Überziehung des Kontos kommt Bankkunden teuer. (2020, Februar 10). Salzburger

Nachrichten. Verfügbar unter:

<https://www.sn.at/wirtschaft/oesterreich/ueberziehung-des-kontos-kommt-bankkunden-teuer-83253751>

Value Based Pricing: Preisbildung nach Wert. (o. J.). pn consult. Verfügbar unter:

<https://pn-consult.de/value-based-pricing>

Was ist ein Basiskonto? (2021, November 15). Verbraucherzentrale.de. Verfügbar

unter: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld->

[versicherungen/sparen-und-anlegen/was-ist-ein-basiskonto-7897](https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/sparen-und-anlegen/was-ist-ein-basiskonto-7897)

Was ist SEPA? (o. J.). Arbeiterkammer. Verfügbar unter:

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/sepa/Was_SEPA_ist.html

What are Principles of Values-based Banking? (o. J.). Verfügbar unter:

<https://www.gabv.org/wp-content/uploads/Principles-of-Values-based-Banking.pdf>

Wieser, M. (o. J.). *Schluss mit versteckten Bank-Gebühren.* Arbeiterkammer

Niederösterreich. Verfügbar unter:

https://noe.arbeiterkammer.at/service/presse/Schluss_mit_versteckten_Bank-Gebuehren.html

Zahlung per Karte – welche Gebühren für den Händler? (2021, November 3). qonto.

Verfügbar unter: <https://qonto.com/de/tips/payment-methods/kreditkartengebuehren-haendler>

Zahlungsdienstgesetz und Zahlungsinstitute. (2020). WKO. Verfügbar unter:

<https://www.wko.at/branchen/information-consulting/finanzdienstleister/artikel-zahlungsdienstegesetz.pdf>

Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit mit dem Titel

Kategorisierung und kritische Evaluierung von Bankgebühren

selbstständig und ohne unerlaubte fremde Hilfe angefertigt, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet und die den verwendeten Quellen und Hilfsmitteln wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe.

Wien, 11.12.2021

Ort, Datum



Unterschrift