



**EUROPÄISCHE KOMMISSION**  
Generaldirektion Binnenmarkt und Dienstleistungen  
Generaldirektion Gesundheit und Verbraucher

20.3.2012

# **Arbeitsdokument der Kommissionsdienststellen**

## **Konsultation zu Bankkonten**

Die Informationen dieser Unterlage sind ausschließlich für Konsultationszwecke bestimmt und geben weder den endgültigen Standpunkt der Kommission zu den drei behandelten Themen wieder noch greifen sie diesem vor.

Sofern nicht anderweitig angegeben (z. B. Konto mit grundlegenden Zahlungsfunktionen („Basiskonto“)), geht es in diesem Dokument um Girokonten. Sparkonten, Wertpapierkonten, Anlagen, Kredite und Versicherungen sind somit nicht Gegenstand dieser Konsultation.

## **EINLEITUNG**

Die Marktstrukturen der Banken für Privatkunden sind von einem Mitgliedstaat zum anderen sehr unterschiedlich und nach wie vor in nationale Einzelmärkte aufgeteilt. Die Erhebung zum Privatkundengeschäft von 2007<sup>1</sup> machte Hindernisse bei der Wahl und der Mobilität von Kunden deutlich. Dazu zählen mangelnde Transparenz und Vergleichbarkeit der Bankgebühren und hohe Kosten bei einem Bankwechsel für die Verbraucher. Ein drittes Problem betrifft die Schwierigkeiten einer Reihe von EU-Bürgern beim Zugang zu grundlegenden Bankdienstleistungen.

In den vergangenen Jahren wurde eine Reihe von Initiativen auf einzelstaatlicher Ebene ergriffen, die folgende Aspekte betrafen: a) Erhöhung der **Transparenz bei den Bankgebühren** für die Führung von Bankkonten; b) Unterstützung der Verbraucher, wenn es um den reibungslosen **Wechsel einer Bank** geht und c) Erleichterung des Zugangs der Verbraucher zu Konten mit grundlegenden Zahlungsfunktionen („**Basiskonten**“). Diese Initiativen folgten unterschiedlichen Ansätze mit mehr oder weniger großem Erfolg. Deshalb genießen die Verbraucher in den verschiedenen Ländern ein unterschiedliches Schutzniveau und der sich daraus ergebende ‘Flickenteppich’ an Vorschriften und Verhaltenskodizes macht die grenzübergreifende Mobilität der Marktteilnehmer schwieriger.

Die Verbraucher sollten EU-weit Zugang zu Bankkontoleistungen haben, und zwar unabhängig vom Mitgliedstaat ihres ständigen Wohnsitzes, und sollten eine Bank – auch grenzübergreifend – leicht wechseln können. Dazu bedarf es aber transparenter und vergleichbarer Informationen über Gebühren für Bankkonten. Im Monti-Bericht<sup>2</sup> wurden die Notwendigkeit der Verbesserung der Transparenz bei den Bankgebühren, die Verfügbarkeit standardisierter, vergleichbarer Informationen über Finanzprodukte für Privatkunden und die Erleichterung der Kundenmobilität betont. Als Follow-up auf diese Empfehlung kündigte die Kommission in ihrer Binnenmarktakte ihre Absicht an, die Arbeiten zum Schutz der Verbraucher auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen für Privatkunden fortzusetzen und nannte diesbezüglich insbesondere die Transparenz von Bankgebühren.

Ziel dieses Konsultationsdokuments ist es deshalb, den entsprechenden Handlungsbedarf auf EU-Ebene zu bewerten und gegebenenfalls die Maßnahmen abzustecken, die im Hinblick auf eines oder alle drei der vorstehend genannten Themen zu ergreifen sind.

---

<sup>1</sup> *Bericht über die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts*, Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen, 2007, [http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial\\_services/inquiries/sec\\_2007\\_106.pdf](http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/sec_2007_106.pdf).

<sup>2</sup> „Eine neue Strategie für den Binnenmarkt“, 9. 5. 2010, S. 42. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/strategy/docs/monti\\_report\\_final\\_10\\_05\\_2010\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/strategy/docs/monti_report_final_10_05_2010_de.pdf).

## 1. TRANSPARENZ UND VERGLEICHBARKEIT DER GEBÜHREN FÜR BANKKONTEN

Klare, leicht zugängliche und vergleichbare Informationen über Gebühren sind von ausschlaggebender Bedeutung, wenn es darum geht, dass Verbraucher eine fundierte Entscheidung in Bezug auf die auf dem Markt angebotenen Zahlungskonten treffen können. Mit der Richtlinie über Zahlungsdienste (2007/64/EG) wurden bestimmte Transparenzverpflichtungen für EU-Zahlungsdienstleister eingeführt. Vor einer Zahlungsdienstleistung muss der Zahlungsdienstleister dem Nutzer unter anderem die detaillierten Bedingungen bekannt machen, einschließlich Informationen über den Zahlungsdienstleister selbst, die Merkmale der Zahlungsdienstleistung und die damit verbundenen Gebühren. Nach einer Zahlung muss der Nutzer über den Zahlungsbetrag, sein Wertstellungsdatum und die damit verbundenen Kosten informiert werden. Allerdings enthält die Richtlinie über Zahlungsdienste (PSD) weder spezifische Anforderungen zur Art und Weise der Darstellung dieser Gebühren noch zu ihrer Vergleichbarkeit.

Die von den Kommissionsdienststellen in den letzten Jahren gesammelten Daten weisen auf anhaltende Probleme beim Niveau der Informationen über Bankgebühren sowie die Art und Weise bei ihrer Darstellung durch die Banken in der EU hin. Aus Studien ging hervor, dass die Verbraucher oftmals nicht wissen, wie hoch ihre Bankgebühren<sup>3</sup> sind. Undurchsichtige Gebührenstrukturen erschweren den Verbrauchern den Vergleich verschiedener Angebote<sup>4</sup>. Es gibt Hinweise darauf, dass eine Verbindung zwischen höheren Gebühren und einer mangelnden Klarheit bei der Aufmachung von Informationen über Bankgebühren besteht<sup>5</sup>. Den Verbraucherverbänden zufolge sind die Bankgebühren deshalb so kompliziert und wenig transparent, weil die Banken eine unterschiedliche Terminologie verwenden<sup>6</sup>.

Die Schwierigkeit bei der Analyse und beim Vergleich von Bankgebühren kann die Verbrauchermobilität sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene behindern. Aus einer jüngsten Eurobarometer-Umfrage<sup>7</sup> ging hervor, dass die Verbraucher den Nichterwerb von Finanzprodukten (wie Girokonten) in einem anderen EU-Land hauptsächlich mit einem Mangel an klaren Informationen begründeten.

Infolgedessen können sich Verbraucher in der Beziehung zu ihrer Bank 'eingeschlossen' und zur Zahlung von Gebühren veranlasst sehen, die oftmals zu hoch liegen, um von nicht unbedingt benötigten Diensten zu 'profitieren'. Eine jüngste Umfrage eines französischen Verbraucherverbands<sup>8</sup> zeigte, dass französische Verbraucher, die nur wenige Bankdienste in Anspruch nehmen, bis zu 195 % mehr für ein Paket zu zahlen

---

<sup>3</sup> Z. B. *Personal current accounts in the UK*, Office of Fair Trading, Juli 2008, [http://www.oft.gov.uk/shared\\_oftr/reports/financial\\_products/OFT1005.pdf](http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/reports/financial_products/OFT1005.pdf).

<sup>4</sup> *Data collection for prices of current accounts provided to consumers*, Van Dijk Management Consultants, 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study\\_bank\\_fees\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study_bank_fees_en.pdf).

<sup>5</sup> Siehe Fußnote 4.

<sup>6</sup> Europäischer Verbrauchergipfel 2010, Workshop zu den Bankgebühren, BEUC-Kommentare.

<sup>7</sup> *Spezial Eurobarometer zur Finanzdienstleistungen für Privatkunden*, Europäische Kommission, Februar 2012, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/policy\\_de.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/policy_de.htm).

<sup>8</sup> *Tarification Bancaire: L'enquête annuelle*, CLCV – Mieux vivre votre argent, 27. 1. 2012.

hätten, als wenn sie ‘à la carte’-Bankdienstleistungen in Anspruch nähmen, die ihren Bedürfnissen am ehesten entsprechen.

Um diese Mängel zu beseitigen, bat die Kommission den Europäischen Ausschuss für das Kreditwesen (European Banking Industry Committee – EBIC), praktische und nutzerfreundliche Lösungen zu entwickeln, die den Verbrauchern beim Zugang, Verständnis und Vergleich von Informationen über Bankgebühren behilflich wären. Daraufhin wurde eine Reihe privater und öffentlicher Anstrengungen auf nationaler Ebene mit unterschiedlichem Erfolg unternommen und der EBIC wurde gebeten, Lektionen aus diesen Erfahrungen zu ziehen und konkrete praktische Lösungen vorzulegen. Leider konnte diese Selbstregulierungsinitiative vom EBIC bis Ende 2011 nicht erfolgreich zum Abschluss gebracht werden.

Dennoch scheint eine Reihe von Maßnahmen und Instrumenten eine Abhilfe für die genannten Probleme bieten zu können. So könnte z. B. das Problem einer unterschiedlichen bzw. komplexen Terminologie der Banken zur Beschreibung derselben Leistungen für ein Bankkonto durch die Erstellung von **Glossaren** gelöst werden. In einer Reihe von Mitgliedstaaten wurden zwar bereits Glossare entwickelt, aber auf unterschiedliche Art und Weise und mit unterschiedlichen Ansätzen. In einigen Ländern werden diese Glossare von den Banken erstellt, in anderen – wie z. B. Belgien – wird ein gemeinsames Glossar mit Standardtermini für den gesamten Finanzsektor entwickelt. Bestehende Glossare gehen aber selten spezifisch auf Girokonten ein und in der Regel wurden sie nicht gemeinsam mit den Verbrauchern entwickelt oder getestet.

Zur Erleichterung des Verständnisses und der Vergleichbarkeit von Bankgebühren wurden zudem **standardisierte Gebührenlisten** entwickelt. Bei der Unterrichtung der Verbraucher über die Bankgebühren müssten Banken dann dasselbe Format verwenden. So führen die Banken in Frankreich z. B. eine standardisierte Liste mit den zehn häufigsten Bankgebühren. Derzeit wird eine Erweiterung dieser Liste geprüft.

Zudem könnte der Verbraucher auf **Vergleichsinstrumente** wie Websites zurückgreifen, wenn es um die Bewertung des besten Marktangebots geht, da sie Informationen über die Girokontogebühren verschiedener Banken enthalten. Diese Instrumente bestehen in fast allen Mitgliedstaaten.

Für einige Verbraucher aber ist es schwierig, im Voraus zu bewerten, welche Funktionen eines Kontos sie am meisten benötigen werden. Anderen wiederum ist vielleicht nicht bewusst, wie hoch die Kosten künftiger Kontobewegungen sein könnten, wie nicht zulässige Überziehungen oder ungedeckte Schecks.

Mit **repräsentativen Beispielen** können Anhaltswerte für die Kosten der Führung eines Bankkontos vermittelt werden. Zu diesem Zweck stützen sie sich auf Nutzerprofile, die ein typisches Kundenverhalten widerspiegeln sollen (z. B. aktiver oder passiver Nutzer). Die Banken entwickeln diese Profile in der Regel anhand verschiedener Kriterien, wie z. B. das Halten eines monatlichen Mindestsaldos, Gehaltszahlungen auf das Konto oder Zahlung einer Mindestzahl von Rechnungen im Rahmen eines Lastschriftverfahrens.

Ein weiteres Mittel für die Banken, die Klarheit und Vergleichbarkeit von Bankgebühren zu gewährleisten, besteht in personalisierten **Kostensimulationen**. In diese Simulation fließen die Kundeninformationen über die eigenen Bankgewohnheiten ein. Damit können die wahrscheinlichen Kosten für die Kontoführung auf der Grundlage der über das Konto angebotenen Dienstleistungen und der Häufigkeit des Rückgriffs des Kunden auf diese geschätzt werden.

In einigen Ländern werden auch **ex post-Informationen**, d. h. Einzelheiten zu den tatsächlich entrichteten Kontogebühren, zur Verfügung gestellt. Im Vereinigten Königreich haben sich die Banken beispielsweise verpflichtet, einen jährlichen Überblick über die Details der von den Kunden für ihr Bankkonto in den letzten zwölf Monaten gezahlten Gebühren zu erstellen.

Schließlich vervollständigen **Monitoring**-Initiativen, wie z. B. die in Frankreich eingerichtete Beobachtungsstelle für Bankgebühren, oder **Durchsetzungsbestimmungen** das Spektrum der gewählten Maßnahmen.

**Frage 1:** Denken Sie, dass die Informationen der Banken über Bankgebühren den Verbrauchern hinreichend erläutert werden und einen einfachen Vergleich zwischen ihnen gestatten? Welche bewährten Praktiken könnten Sie nennen? Welche Mängel bestehen nach wie vor? Sind Sie der Auffassung, dass diese Mängel durch Änderungen bei den Transparenzverpflichtungen in der Richtlinie über Zahlungsdienste (2007/64/EG) behoben werden könnten?

**Frage 2:** Könnte eine standardisierte Terminologie für Bankgebühren dazu beitragen, dass die Gebühreninformationen transparenter und vergleichbarer werden? Sollte die Terminologie standardisiert werden, sollte diese Standardisierung dann sämtliche oder nur einige bestimmte Gebühren betreffen? Wenn es nur einige sein sollten, nach welchen Kriterien sollten sie ausgewählt werden? Sollte die Terminologie auf nationaler oder auf europäischer Ebene standardisiert werden?

**Frage 3:** Würden Glossare und standardisierte Gebührenlisten die Vergleichbarkeit erleichtern? Wenn ja, welches Format und welchen Inhalt sollten diese Informationen haben? Welche Einrichtung/welches Forum sollte ein derartiges Glossar/eine solche standardisierte Gebührenliste Ihrer Meinung nach erstellen?

**Frage 4:** Welches der nachfolgend genannten Instrumente sollte in Betracht gezogen werden, um die Transparenz und die Vergleichbarkeit der Bankgebühren weiter zu erhöhen:

- i) von öffentlichen Behörden verwaltete Websites zum Vergleich
- ii) von den Banken vorgenommene standardisierte Kostensimulationen
- iii) von den Banken beigebrachte standardisierte repräsentative Beispiele
- iv) Umfragen von Verbraucherverbänden/ dem Finanzombudsmann
- v) sonstige Instrumente, die Sie für relevant halten?

Sollten bestimmte Instrumente obligatorisch sein? Welche Kosten wären damit voraussichtlich verbunden?

**Frage 5:** Wie detailliert sollten die Informationen über die tatsächlich entrichteten Gebühren sein und wie häufig sollten sie dem Kontoinhaber übermittelt werden? Würden vergleichbare Informationen über die tatsächlich entrichteten Gebühren die Verbrauchermobilität – auch grenzübergreifend – erhöhen?

**Frage 6:** Welche anderen Maßnahmen/ Instrumente sollten ins Auge gefasst werden, um die Transparenz und die Vergleichbarkeit der Bankgebühren zu verbessern? Bitte geben Sie an, auf welcher Ebene (einzelstaatlich oder EU) sie Ihrer Meinung nach zu ergreifen sind.

## 2. WECHSEL DER ANBIETER VON ZAHLUNGSKONTEN

Nachdem die Umfrage über den Privatkundensektor 2007 Hindernisse für die Kundenmobilität zutage brachte, bat die Europäische Kommission den Europäischen Ausschuss für das Kreditwesen (European Banking Industry Committee – EBIC), den Wechsel einer Bank im gleichen Land für die Verbraucher zu vereinfachen. Daraufhin entwickelte das europäische Bankgewerbe 2008 ein Modell für einen Bankwechsel, das auf einer Reihe selbstregulatorischer Prinzipien für einen Bankwechsel (*Common Principles for Bank Account Switching*<sup>9</sup>) beruhte. Diese Grundsätze wurden von den nationalen Bankenverbänden bis Ende 2009 umgesetzt.

Dieser Mechanismus gilt für den Wechsel von Girokonten innerhalb eines Mitgliedstaats, d. h. ein inländischer Wechsel, und betrifft insbesondere den Wechsel von Lastschriften, Daueraufträgen für Überweisungen und regelmäßig eingehenden Überweisungen. Wie vom europäischen Bankgewerbe festgelegt, gilt er nicht für andere Produkte oder Dienstleistungen, wie Karten, Überziehungen, Sparkonten oder Kredite. Einige Bankenverbände entschlossen sich, ein breiteres Paket, einschließlich des Wechsels der Debetkarte, anzubieten.

In den ‘Gemeinsamen Grundsätzen’ werden die Rolle der beiden am Bankwechsel beteiligten Banken festgelegt und Informationen über die mit diesem Wechsel verbundenen notwendigen Aufgaben und Schritte übermittelt. Verbraucher, die ihre Bank wechseln möchten, können die neue Bank als ersten Kontaktpunkt wählen. Insbesondere soll sich die neue Bank von der vorherigen alle notwendigen Angaben über wiederkehrende Zahlungen des Kunden beschaffen und veranlassen, dass die ehemalige Bank die betreffenden Zahlungen auf dem vorherigen Konto einstellt. Die wiederkehrenden Zahlungen werden auf dem neuen Konto eingerichtet und Dritte werden entweder über die neuen Kontoangaben des Kunden informiert oder die Bank ist ihm dabei behilflich. Auch hilft die Bank dem Kunden bei der Auftrag an die vorherige Bank, das Konto zu schließen und den Restsaldo zu überweisen. Der Kunde kann sich jedoch dafür entscheiden, sein altes Konto weiterzuführen.

Für die vorherige und die neue Bank gelten klare Fristen. Die vorherige Bank muss innerhalb von sieben Geschäftstagen, nachdem sie eine entsprechende Nachricht von der neuen Bank oder vom Kunden erhalten hat, alle verfügbaren Angaben über dessen wiederkehrende Zahlungen übermitteln. Die neue Bank muss die betreffenden Zahlungen innerhalb von sieben Tagen, nachdem sie die nötigen Angaben erhalten hat, auf dem neuen Konto verbuchen. Innerhalb derselben sieben Tage muss die neue Bank betroffene Dritte (z. B. Versorgungsunternehmen oder den Arbeitgeber) entweder über die neue

<sup>9</sup> <http://www.eubic.org/Position%20papers/2008.12.01%20Common%20Principles.pdf>

Kontoverbindung informieren oder dem Kunden durch den Versand von Modellbriefen dabei behilflich sein.

Die Angaben über wiederkehrende Zahlungen sollte die vorherige Bank dem Kunden und der neuen Bank kostenlos zur Verfügung stellen. Die Schließung des vorherigen Kontos sollte im Einklang mit der Zahlungsdienste-Richtlinie ebenfalls kostenlos sein. Gebühren für andere Dienstleistungen rund um den Kontowechsel sollten angemessen und kostenabhängig sein.

Um zu bewerten, wie Banken Verbraucher bei einem Bankwechsel unterstützen und inwiefern sie die damit verbundenen in den ‘Gemeinsamen Grundsätzen’ genannten Dienstleistungen anbieten, gab die Kommission 2011 eine Studie im Rahmen anonymer Testkäufe<sup>10</sup> in Auftrag. Insgesamt führten die anonymen Testkäufer<sup>11</sup> 1 350 Nachforschungen in 27 Mitgliedstaaten durch: 945 Nachforschungen betrafen lediglich die Verfügbarkeit und die Bereitstellung von Informationen über die Dienstleistung bei einem Bankwechsel. 405 anonyme Testkäufer gingen aber darüber hinaus und versuchten tatsächlich, die Bank zu wechseln.

Was die Verfügbarkeit und die Bereitstellung von Informationen über einen Bankwechsel betraf, kam man in der Studie zu dem Schluss, dass 86 % der anonymen Testkäufer, die sich über einen Wechsel entweder in einer Bankniederlassung, online oder telefonisch erkundeten, zumindest Informationen aus einer Quelle erhielten. Allerdings variierte das Niveau der verfügbaren Informationen erheblich:

- 32 % der anonymen Testkäufer konnten keine Informationen über einen Bankwechsel auf der Bank-Website finden.
- 45 % der anonymen Testkäufer wurden vom Bankpersonal nicht über die verschiedenen Schritte unterrichtet.
- 80 % erhielten kein Informationsmaterial über den Bankwechsel.
- 14 % erhielten überhaupt keine Informationen über den Bankwechsel.

Von den Testkäufern, die tatsächlich versuchten, die Bank zu wechseln,

- waren 19 % in der Lage, erfolgreich ein neues Bankkonto zu eröffnen und einen Dauerauftrag zu ändern (einige Probleme betrafen die Eröffnung eines Kontos und nicht die Dienstleistung des Bankwechsels, so wie sie in den ‘Gemeinsamen Grundsätzen’ definiert ist).

---

<sup>10</sup> *Verbrauchermarkt-Studie über die Erfahrungen der Verbraucher beim Wechsel einer Bank im Hinblick auf die ‘Gemeinsamen Grundsätze für einen Bankwechsel’*, GfK, Februar 2012, [http://ec.europa.eu/consumers/rights/fin\\_serv\\_en.htm#fin](http://ec.europa.eu/consumers/rights/fin_serv_en.htm#fin).

<sup>11</sup> Anonyme Testkäufe sind ein Mittel der Marktforschung, mit dem die Qualität einer Dienstleistung oder die Einhaltung einer Vorschrift bewertet werden soll. Die anonymen Testkäufer werden gebeten, bestimmte Aufgaben durchzuführen und über ihre Erfahrungen zu berichten. Im Rahmen der Studie wurden die anonymen Testkäufer gebeten, Informationen über einen Bankwechsel einzuholen oder die Bank aufgrund persönlicher, online- oder telefonischer Kontakte zu wechseln.

- In 71 % der Fälle erbrachte die neue Bank nicht die Dienstleistung des Bankwechsels und folgte somit nicht dem diesbezüglichen Verfahren der ‘Gemeinsamen Grundsätze’.

Andere von den anonymen Testkäufern genannte Probleme bestanden in Folgendem:

- In 7 % der Fälle eröffneten die Banken kein Konto (und folglich kam es zu keinem Bankwechsel) innerhalb der vierzehn Arbeitstage.
- In 3 % der Fälle verweigerte die Bank die erbetene Eröffnung eines Standardbankkontos oder forderte eine Gebühr für den Abschluss der Kontoeröffnung und des Transfers.

Insgesamt kam man in der Studie zu dem Schluss, dass **8 von 10 Testkäufern Schwierigkeiten bei einem Bankwechsel hatten.**

**Frage 7:** Bieten Banken in dem Mitgliedstaat, in dem Sie ein Bankkonto haben, einen Dienst für einen Bankwechsel an? Wenn ja, entspricht er den oben beschriebenen ‘Gemeinsamen Grundsätzen’ für einen Bankwechsel? Sind die Informationen über einen Bankwechsel verbraucherfreundlich aufbereitet?

**Frage 8:** Wenn Banken in dem Mitgliedstaat, in dem Sie Ihr Bankkonto haben, einen Dienst für einen Bankwechsel im Sinne der ‘Gemeinsamen Grundsätze’ anbieten, beseitigt er dann alle Hindernisse für einen Bankwechsel? Wenn nein, welche Hindernisse bleiben bestehen? Nennen Sie Beispiele für bewährte Praktiken und weiter bestehende Hindernisse.

**Frage 9:** Sollten die ‘Gemeinsamen Grundsätze’ freiwillig bleiben? Welches sind Ihrer Auffassung nach die Vor- oder Nachteile, wenn sie auf EU-Ebene verbindlich vorgeschrieben würden? Welche Kosten wären voraussichtlich damit verbunden?

**Frage 10:** Sollten die Grundsätze/Maßnahmen für einen Bankwechsel auch einen grenzübergreifenden Bankwechsel abdecken?

**Frage 11:** Wie hoch liegt Ihrer Auffassung nach das Risiko, dass eingehende Zahlungsbeträge, Rechnungen und Zahlungen bei einem Bankwechsel fehlgeleitet werden? Welche Maßnahmen könnten ins Auge gefasst werden, um den Bankwechsel sicherer zu gestalten?

**Frage 12:** Mit welchen Hindernissen sind kleinere oder in einem anderen Mitgliedstaat niedergelassene Kontoanbieter weiterhin konfrontiert, wenn sie ihre Kundenbasis ausdehnen oder sich Zugang zu neuen Märkten verschaffen wollen? Stehen diese im Zusammenhang mit Problemen beim Bankwechsel?

**Frage 13:** Welche sonstigen Maßnahmen sollten ins Auge gefasst werden, um einen Bankwechsel zu erleichtern? Bitte beschreiben Sie diese.



### 3. ZUGANG ZU EINEM KONTO MIT GRUNDLEGENDEN ZAHLUNGSFUNKTIONEN („BASISKONTO“)

Mit dem Zugang zu Basisfinanzdienstleistungen wird gewährleistet, dass die Verbraucher voll von den Vorteilen des Binnenmarkts profitieren und in jeder Hinsicht am wirtschaftlichen und sozialen Leben in einer modernen Gesellschaft teilhaben. In einer Studie aus dem Jahr 2010 wurde jedoch geschätzt, dass 30 Mio. Europäer über 18 kein Bankkonto haben<sup>12</sup>. Von ihnen haben bestimmte Personen kein Bankkonto, weil sie es nicht brauchen oder eine solche Situation bevorzugen<sup>13</sup>. Infolge der jüngsten Forschungsarbeiten der ‘UK Financial Inclusion Task Force’ hätten 52 % der befragten Personen ohne Bankkonto gern ein Konto<sup>14</sup>.

Ein nicht vorhandenes Bankkonto bedingt in der Regel höhere Kosten, da die Verbraucher auf Bargeld angewiesen sind und höhere Verwaltungskosten (z. B. für die Zahlung von Löhnen oder Leistungen) zu entrichten haben. Auch wird der Zugang der Verbraucher zu einem breiteren Angebot von online angebotenen Gütern und Dienstleistungen sowie zu möglichen Abschlägen eingeschränkt, die Versorgungsunternehmen bei Zahlungen im Lastschriftverfahren gewähren. Zudem stoßen die Verbraucher unter Umständen auf Schwierigkeiten auf dem Arbeits- und dem Immobilienmarkt. Auch wenn es in der Regel die sogenannten ‘gefährdeten’ Verbraucher sind, die die größten Schwierigkeiten beim Zugang zu einem Bankkonto haben, sind mobile Personen (wie Studenten, Migranten usw.) ebenfalls betroffen, wenn ihnen der Zugang zu einem Bankkonto z. B. aus Gründen des Wohnsitzes verwehrt wird. Damit werden sowohl die Freizügigkeit der Bürger als auch die freie Erbringung von Gütern und Dienstleistungen im Binnenmarkt eingeschränkt.

Zur Behebung dieser Situation verabschiedete die Kommission im Juli 2011 eine Empfehlung<sup>15</sup> an die Mitgliedstaaten, in der die grundlegenden Prinzipien festgeschrieben wurden, die den Zugang der Verbraucher zu Basiskonten in der gesamten EU garantieren sollten. Mit diesem Basiskonto soll Bargeld sowohl auf ein Konto eingezahlt als auch davon abgehoben werden können. Über dieses Konto könnte der Verbraucher wesentliche Zahlungsvorgänge wie den Erhalt von Löhnen bzw. Gehältern oder sonstigen Leistungen, die Bezahlung von Rechnungen oder Steuern sowie den Erwerb von Gütern und Dienstleistungen, einschließlich im Rahmen von Lastschriften, Überweisungen oder Nutzung einer Zahlungskarte, abwickeln. Der Empfehlung zufolge sollte der Verbraucher mit diesem Basiskonto zudem die Möglichkeit erhalten, Zahlungsaufträge über die Online-Banking-Fazilitäten des Zahlungsdienstleisters abzuwickeln, sofern dies technisch möglich ist. Indes sollte ein

---

<sup>12</sup> *Study on the costs and benefits of policy actions in the field of ensuring access to a basic bank account*, CSES, 2010, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/inclusion\\_en.htm#study](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/inclusion_en.htm#study).

<sup>13</sup> In der Studie aus dem Jahr 2010 wurde auch geschätzt, dass von den 30 Mio. Europäern ohne Bankkonto lediglich rund 18 Mio. (bzw. 60 %) von finanzieller Ausgrenzung bedroht waren.

<sup>14</sup> *Banking services and poorer households*, Financial Inclusion Task Force, Dezember 2010, p. 6, [http://www.hm-treasury.gov.uk/d/fin\\_inclusion\\_taskforce\\_poorerhouseholds\\_dec2010.pdf](http://www.hm-treasury.gov.uk/d/fin_inclusion_taskforce_poorerhouseholds_dec2010.pdf).

<sup>15</sup> Empfehlung 2011/442/EU der Kommission vom 18. Juli 2011 über den Zugang zu einem Konto mit grundlegenden Zahlungsfunktionen („Basiskonto“), <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:190:0087:01:DE:HTML>.

Kreditzugang nicht als ein automatischer Bestandteil eines Basiskontos oder als ein damit einhergehendes Recht betrachtet werden.

In der Empfehlung wurde bekräftigt, dass jeder in der Union ansässige Bürger das Recht auf Eröffnung und Nutzung eines Basiskontos haben sollte, und zwar unabhängig von seiner Finanzlage und auch in einem Mitgliedstaat, in dem er keinen ständigen Wohnsitz hat. Die Frist für die Mitgliedstaaten zur Ergreifung der erforderlichen Maßnahmen war der 21. Januar 2012. Die Kommissionsdienststellen sind dabei, die bislang eingegangenen Informationen über die ergriffenen Maßnahmen auszuwerten. Allerdings müssen noch viele Mitgliedstaaten die entsprechenden Informationen übermitteln. Darüber hinaus müssen alle Mitgliedstaaten bis Juli 2012 statistische Daten zu den Basiskonten beibringen. Diesbezüglich halten die Kommissionsdienststellen folgende Fragen für relevant:

**Frage 14:** Haben Sie Informationen über Verbraucher, die Schwierigkeiten beim Zugang zu einem Basiskonto haben? Welcher Art sind die von den Verbrauchern genannten Hindernisse beim Zugang zu einem solchen Konto?

**Frage 15:** Sind Ihnen etwaige von den Banken oder anderen Instituten in dem Mitgliedstaat Ihres Wohnsitzes ergriffene Maßnahmen bekannt, die den Zugang zu einem Basiskonto erleichtern? Wurden diese Initiativen erfolgreich durchgesetzt?

**Frage 16:** Erleichtern diese Maßnahmen ebenfalls den Zugang von Gebietsfremden zu einem Basiskonto?

**Frage 17:** Wenn Verbraucher immer noch Schwierigkeiten bei der Eröffnung eines Bankkontos haben, welche Gründe liegen dafür vor?

**Frage 18:** Welche zusätzlichen Maßnahmen sollten eventuell ergriffen werden? Sollte das Problem auf nationaler oder auf europäischer Ebene angegangen werden?

#### **4. ABSCHLIEBENDE ERWÄGUNGEN**

Interessengruppen können ihre Antwort auf diese Konsultation bis zum **12. Juni 2012** übermitteln. Die Beiträge sind an folgende Adresse zu senden: [ec-bank-accounts@ec.europa.eu](mailto:ec-bank-accounts@ec.europa.eu).

In ihren Beiträgen sollten die Interessengruppen angeben, ob ihrer Auffassung nach noch andere Aspekte bestehen, die im Hinblick auf die Gewährleistung eines reibungslos funktionierenden und wettbewerbsfähigen Bankenmarkts für Privatkunden behandelt werden sollten.

Die Antworten werden auf der Website der Europäischen Kommission veröffentlicht. Auf besonderen Wunsch wird Vertraulichkeit zugesichert. In diesem Fall sollte auf der ersten Seite des Beitrags angegeben werden, dass seine Veröffentlichung nicht gewünscht wird.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an dieser Konsultation.