

Girokonto: Kund*innen von Direkt- und Neobanken sind besonders zufrieden

- **43 Prozent der Neukund*innen sind sehr zufrieden mit ihrem Girokonto**
- **Von den unzufriedenen Kund*innen wechselt die Hälfte aus Bequemlichkeit nicht**
- **36 Prozent der unzufriedenen Kund*innen halten Girokontowechsel für zu kompliziert**

München, 19. August 2024

Kund*innen, die ihr Girokonto bei einer Direkt- oder Neobank haben, sind deutlich zufriedener als Volksbanken- oder Sparkassenkund*innen. Das ergab eine repräsentative Umfrage im Auftrag von CHECK24.¹

79 Prozent der Kund*innen, die angeben, bei einer Direkt- oder Neobank zu sein, sind mit den Dienstleistungen der Bank hinsichtlich des Girokontos sehr zufrieden oder zufrieden.

Bei Volksbanken- und Sparkassenkund*innen sind es deutlich weniger. 62 Prozent der Volksbankkund*innen sind sehr zufrieden oder zufrieden. Nur etwas über die Hälfte (58 Prozent) der Verbraucher*innen, die ihr Girokonto bei einer Sparkasse haben, sind zufrieden oder sehr zufrieden. Auf Kund*innen anderer Filialbanken trifft die Angabe zu 59 Prozent zu.

Hingegen sind zwölf Prozent der Volksbanken-, Sparkassen- und weiteren Filialbankkund*innen unzufrieden oder sehr unzufrieden.

Bei Direkt- und Neobanken sind es nur sechs Prozent. Vor allem langjährige Girokontobesitzer*innen geben an, unzufrieden oder sehr unzufrieden zu sein. Mehr als die Hälfte der Sparkassen- sowie der Volksbankkund*innen (je 56 Prozent) haben ihr Hauptgirokonto bereits länger als zehn Jahre.

„Viele Direktbanken punkten mit günstigen Kontoführungsgebühren oder sind sogar kostenlos“, sagt Dr. Tim Koniarski, Geschäftsführer Girokonto bei CHECK24. „Der digitale Eröffnungsprozess ist unkompliziert und die Online-Nutzung macht Girokonten bei Direktbanken besonders flexibel. Wer nicht zwingend auf einen persönlichen Ansprechpartner besteht, ist bei einer Direktbank sehr gut aufgehoben.“

43 Prozent der Neukund*innen sind sehr zufrieden mit ihrem Girokonto

43 Prozent der Befragten, die ihr Girokonto unter einem Jahr haben, sind sehr zufrieden. Knapp ein Drittel (29 Prozent) sind zufrieden. Nur 17 Prozent derjenigen, die ihr Hauptgirokonto seit über zehn Jahren führen, sind sehr zufrieden damit. Von denen, die noch nie ein anderes Girokonto hatten, sind es zwölf Prozent.

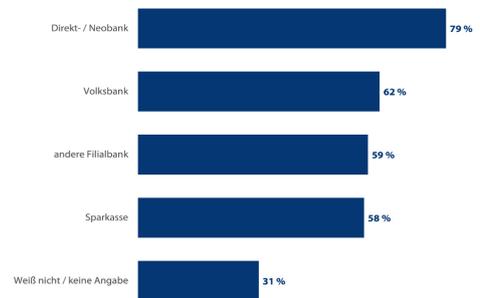
Grundsätzlich ist ein Fünftel (20 Prozent) aller Girokontobesitzer*innen sehr zufrieden mit den Dienstleistungen der Bank bezüglich ihres Girokontos. 41 Prozent sind immerhin zufrieden. Zwölf Prozent aller Befragten geben an, unzufrieden oder sehr unzufrieden zu sein.

Trotz Unzufriedenheit kein Wechsel: Kund*innen sind zu bequem für Kontowechsel

Die Hälfte (50 Prozent) derer, die unzufrieden oder sehr unzufrieden mit ihrem Hauptgirokonto sind, wechseln aus Bequemlichkeit nicht. 36 Prozent halten einen Girokontowechsel für zu kompliziert.

„Verbraucher*innen scheuen sich immer noch vor einem Wechsel“, sagt Dr. Tim Koniarski, Geschäftsführer Girokonto bei CHECK24. „Heutzutage ist ein Girokontowechsel einfach. Banken sind gesetzlich dazu verpflichtet, den Prozess zu unterstützen. Mit dem kostenlosen Kontowechselservice

Bei welcher Art Bank haben Sie Ihr Hauptgirokonto?
Anteil der zufriedenen oder sehr zufriedenen Befragten nach Art der Bank



Quelle: YouGov. Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH im Auftrag von CHECK24, an der 2.030 Personen zwischen dem 16.7.2024 und 18.7.2024 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.



von CHECK24 geht es besonders unkompliziert: Zahlungspartner werden über die neue Bankverbindung informiert und alle wichtigen Transaktionen automatisch übertragen.“

Bei Verbraucherfragen beraten CHECK24-Expert*innen für Girokonten

Für alle direkt über CHECK24 eröffneten Girokonten bietet das Vergleichsportal den kostenlosen digitalen Kontoumzug. Mit diesem Service werden z. B. Arbeitgeber oder Versicherungen über die neue Kontoverbindung informiert und Lastschriften bequem auf das neue Konto umgestellt.

Bei der Wahl des passenden Girokontos sollten Kund*innen ihr individuelles Nutzerverhalten berücksichtigen: Für Dispokredite, Kreditkarten und Abhebungen fallen unterschiedlich hohe Gebühren an. Verbraucher*innen, die Fragen zu einem Girokonto haben, erhalten bei den CHECK24-Expert*innen für Karten und Konten von Montag bis Freitag eine persönliche Beratung per Telefon oder E-Mail.

¹Quelle: YouGov. Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH im Auftrag von CHECK24, an der 2.030 Personen zwischen dem 16.7.2024 und 18.7.2024 teilnahmen. Die Ergebnisse sind gewichtet und repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.

Pressekontakt CHECK24

Johanna Ramoser, Junior Public Relations Managerin, Tel. +49 89 2000 47 1169, johanna.ramoser@check24.de

Über CHECK24

CHECK24 ist Deutschlands größtes Vergleichsportal. Der kostenlose Online-Vergleich zahlreicher Anbieter schafft konsequente Transparenz und Kund*innen sparen durch einen Wechsel oft einige Hundert Euro. Sie wählen aus über 300 Kfz-Versicherungstarifen, über 1.000 Strom- und über 850 Gasanbietern, mehr als 300 Banken und Kreditvermittlern, über 350 Telekommunikationsanbietern für Internet und Mobilfunk, über 10.000 angeschlossenen Shops für Elektronik, Haushalt und Autoreifen, mehr als 300 Autovermietern, über 1.000.000 Unterkünften, mehr als 700 Fluggesellschaften, über 75 Pauschalreiseveranstaltern und Dienstleistern aus ca. 70 Kategorien das für sie passende Angebot. Die Nutzung der CHECK24-Vergleichsrechner sowie die persönliche Kundenberatung an sieben Tagen die Woche ist für Verbraucher*innen kostenlos. Von den Anbietern erhält CHECK24 eine Vergütung. Zur CHECK24 Gruppe gehört auch die C24 Bank. CHECK24 hat seinen Hauptsitz in München und ist an vielen weiteren Standorten in Deutschland vertreten.

CHECK24 unterstützt EU-Qualitätskriterien für Vergleichsportale

Verbraucherschutz steht für CHECK24 an oberster Stelle. Daher beteiligt sich CHECK24 aktiv an der Durchsetzung einheitlicher europäischer Qualitätskriterien für Vergleichsportale. Der Prinzipienkatalog der EU-Kommission „Key Principles for Comparison Tools“ enthält neun Empfehlungen zu Objektivität und Transparenz, die CHECK24 in allen Punkten erfüllt – unter anderem zu Rankings, Marktabdeckung, Datenaktualität, Kundenbewertungen, Nutzerfreundlichkeit und Kundenservice.