

**INNOFACT AG**  
**Verivox**  
**BGH-Kontogebührenurteil**

**Bei welcher Bank haben Sie Ihr hauptsächlich geführtes Girokonto?**

	Geschlecht			Alter					Girokonto			
	Total	Männlich	Weiblich	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 Jahre und älter	Sparkasse	Volks- und Raiffeisenbank, PSD Bank oder Sparda-Bank	Direktbank	Privatbank mit Filialgeschäft
	A	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C	D
Basis	1025	510	515	180	171	158	221	295	396	222	138	224
Bei einer Sparkasse.	396 38.6%	180 35.3%	216 41.9% a	84 46.7% de	66 38.6%	59 37.3%	81 36.7%	106 35.9%	396 100.0% BCD	0	0	0
Bei einer Privatbank mit Filialgeschäft (z.B. Deutsche Bank, Postbank, Commerzbank oder HypoVereinsbank)	224 21.9%	122 23.9%	102 19.8%	34 18.9%	29 17.0%	41 25.9% b	58 26.2% b	62 21.0%	0	0	0	224 100.0% ABC
Bei einer Volks- und Raiffeisenbank, PSD Bank oder Sparda-Bank.	222 21.7%	105 20.6%	117 22.7%	38 21.1%	38 22.2%	25 15.8%	45 20.4%	76 25.8% c	0	222 100.0% ACD	0	0
Bei einer Direktbank.	138 13.5%	89 17.5% B	49 9.5%	19 10.6%	30 17.5% e	29 18.4% ae	29 13.1%	31 10.5%	0	0	138 100.0% ABD	0
Bei einer anderen Bank.	45 4.4%	14 2.7%	31 6.0% a	5 2.8%	8 4.7%	4 2.5%	8 3.6%	20 6.8%	0	0	0	0

\* Signifikanz: (5%-Niveau) a b c ... / (1%-Niveau) A B C ...

**INNOFACT AG**  
**Verivox**  
**BGH-Kontogebührenurteil**

Bitte denken Sie einmal an ihr hauptsächlich genutztes Girokonto: Wie viel haben Sie im letzten Jahr insgesamt dafür ausgegeben? Bitte berücksichtigen Sie alle Kosten – inkl. aller Gebühren für die Kontoführung, die Debit- oder EC-Karte (Girocard) und alle weiteren Gebühren (z.B. für Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge oder fürs Geldabheben).

	Geschlecht			Alter					Girokonto			
	Total	Männlich	Weiblich	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 Jahre und älter	Sparkasse	Volks- und Raiffeisenbank, PSD Bank oder Sparda-Bank	Direktbank	Privatbank mit Filialgeschäft
	A	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C	D
Basis	1025	510	515	180	171	158	221	295	396	222	138	224
Weniger als 50 Euro	300 29.3%	141 27.6%	159 30.9%	59 32.8%	51 29.8%	51 32.3%	59 26.7%	80 27.1%	90 22.7%	74 33.3%	56 40.6%	63 28.1%
50 bis 99 Euro	273 26.6%	142 27.8%	131 25.4%	31 17.2%	47 27.5%	54 34.2%	60 27.1%	81 27.5%	132 33.3%	75 33.8%	11 8.0%	48 21.4%
100 bis 200 Euro	141 13.8%	72 14.1%	69 13.4%	25 13.9%	28 16.4%	15 9.5%	28 12.7%	45 15.3%	82 20.7%	25 11.3%	7 5.1%	26 11.6%
Mehr als 200 Euro	42 4.1%	21 4.1%	21 4.1%	16 8.9%	12 7.0%	3 1.9%	5 2.3%	6 2.0%	24 6.1%	6 2.7%	4 2.9%	6 2.7%
Ich zahle keine Gebühren für mein Girokonto	187 18.2%	101 19.8%	86 16.7%	36 20.0%	25 14.6%	27 17.1%	46 20.8%	53 18.0%	28 7.1%	20 9.0%	56 40.6%	66 29.5%
Das weiß ich nicht	82 8.0%	33 6.5%	49 9.5%	13 7.2%	8 4.7%	8 5.1%	23 10.4%	30 10.2%	40 10.1%	22 9.9%	4 2.9%	15 6.7%
Zahlen Gebühren für ihr Girokonto (inkl. weiß nicht)	838 81.8%	409 80.2%	429 83.3%	144 80.0%	146 85.4%	131 82.9%	175 79.2%	242 82.0%	368 92.9%	202 91.0%	82 59.4%	158 70.5%

\* Signifikanz: (5%-Niveau) a b c ... / (1%-Niveau) A B C ...

**INNOFACT AG**  
**Verivox**  
**BGH-Kontogebührenurteil**

Seit einem Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) im April 2021 benötigen Banken die ausdrückliche Zustimmung ihrer Kunden, wenn sie neue Kontogebühren einführen oder bestehende Gebühren erhöhen wollen. War Ihnen dieses Urteil bislang bekannt?

	Geschlecht		Alter					Girokonto				
	Total	Männlich	Weiblich	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 Jahre und älter	Sparkasse	Volks- und Raiffeisenbank, PSD Bank oder Sparda-Bank	Direktbank	Privatbank mit Filialgeschäft
	A	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C	D
Basis	1025	510	515	180	171	158	221	295	396	222	138	224
Ja, es war mir bekannt.	581 56.7%	309 60.6% b	272 52.8%	89 49.4%	101 59.1%	101 63.9% Ad	119 53.8%	171 58.0%	210 53.0%	131 59.0%	87 63.0% a	132 58.9%
Nein, es war mir nicht bekannt.	444 43.3%	201 39.4%	243 47.2% a	91 50.6% C	70 40.9%	57 36.1%	102 46.2% c	124 42.0%	186 47.0% c	91 41.0%	51 37.0%	92 41.1%

\* Signifikanz: (5%-Niveau) a b c ... / (1%-Niveau) A B C ...

**INNOFACT AG**  
**Verivox**  
**BGH-Kontogebührenurteil**

Vor dem Urteil haben Banken ihre Kunden über anstehende Gebührenerhöhungen fast immer lediglich informiert. Somit wurden durch die BGH-Entscheidung nahezu alle Gebührenerhöhungen in den Jahren vor dem Urteil unwirksam und Kunden konnten ihre zu viel gezahlten Kontogebühren von ihrer Bank zurückverlangen. Haben sie das getan?

	Geschlecht			Alter					Girokonto			
	Total	Männlich	Weiblich	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 Jahre und älter	Sparkasse	Volks- und Raiffeisenbank, PSD Bank oder Sparda-Bank	Direktbank	Privatbank mit Filialgeschäft
	A	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C	D
Basis	581	309	272	89	101	101	119	171	210	131	87	132
Ja, ich habe Geld zurückverlangt	110 18.9%	60 19.4%	50 18.4%	32 36.0% CDE	33 32.7% CDE	11 10.9%	13 10.9%	21 12.3%	43 20.5%	26 19.8%	13 14.9%	25 18.9%
Nein, ich habe kein Geld zurückverlangt	471 81.1%	249 80.6%	222 81.6%	57 64.0%	68 67.3%	90 89.1% AB	106 89.1% AB	150 87.7% AB	167 79.5%	105 80.2%	74 85.1%	107 81.1%

Filter: Nur Befragte, denen das Urteil bekannt war (F6).

\* Signifikanz: (5%-Niveau) a b c ... / (1%-Niveau) A B C ...

**INNOFACT AG**  
**Verivox**  
**BGH-Kontogebührenurteil**

**Warum haben Sie nach dem BGH-Urteil keine Kontogebühren von Ihrer Bank zurückverlangt?**

	Geschlecht			Alter					Girokonto			
	Total	Männlich	Weiblich	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 Jahre und älter	Sparkasse	Volks- und Raiffeisenbank, PSD Bank oder Sparda-Bank	Direktbank	Privatbank mit Filialgeschäft
	A	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C	D
Basis	471	249	222	57	68	90	106	150	167	105	74	107
Ich hatte keinen Anspruch, denn bei mir gab es in den Jahren zuvor keine Gebührenerhöhungen.	163 34.6%	86 34.5%	77 34.7%	21 36.8%	26 38.2%	35 38.9%	34 32.1%	47 31.3%	36 21.6%	38 36.2%	38 51.4%	43 40.2%
Der Aufwand war mir zu groß.	117 24.8%	62 24.9%	55 24.8%	17 29.8%	21 30.9%	21 23.3%	21 19.8%	37 24.7%	51 30.5%	25 23.8%	15 20.3%	23 21.5%
Es hätte sich nicht gelohnt, denn der Betrag, um den es ging, war nicht sehr hoch.	89 18.9%	52 20.9%	37 16.7%	9 15.8%	10 14.7%	15 16.7%	23 21.7%	32 21.3%	38 22.8%	23 21.9%	10 13.5%	16 15.0%
Ich war nicht sicher, ob das Urteil auch für mich gilt.	75 15.9%	41 16.5%	34 15.3%	12 21.1%	15 22.1%	16 17.8%	14 13.2%	18 12.0%	38 22.8%	18 17.1%	6 8.1%	12 11.2%
Ich wollte eine juristische Auseinandersetzung vermeiden.	41 8.7%	20 8.0%	21 9.5%	11 19.3%	6 8.8%	3 3.3%	8 7.5%	13 8.7%	20 12.0%	10 9.5%	1 1.4%	6 5.6%
Ich wollte die Geschäftsbeziehung zu meiner Bank nicht belasten.	35 7.4%	22 8.8%	13 5.9%	7 12.3%	4 5.9%	6 6.7%	6 5.7%	12 8.0%	12 7.2%	12 11.4%	3 4.1%	7 6.5%
Ich habe befürchtet, dass meine Bank mir das Konto kündigt.	32 6.8%	16 6.4%	16 7.2%	7 12.3%	5 7.4%	4 4.4%	7 6.6%	9 6.0%	16 9.6%	4 3.8%	5 6.8%	4 3.7%
Aus einem anderen Grund.	33 7.0%	12 4.8%	21 9.5%	1 1.8%	3 4.4%	2 2.2%	11 10.4%	16 10.7%	6 3.6%	6 5.7%	8 10.8%	10 9.3%

Filter: Nur Befragte, die laut F7 Geld kein zurückverlangt haben.

Mehrfachnennung möglich; gestützt.

\* Signifikanz: (5%-Niveau) a b c ... / (1%-Niveau) A B C ...

**INNOFACT AG**  
**Verivox**  
**BGH-Kontogebührenurteil**

Wer nach dem BGH-Urteil zu viel gezahlte Kontogebühren erstattet bekommen wollte, musste die Rückzahlung selbst einfordern. Banken mussten betroffene Kunden nicht darüber informieren, dass sie von ihnen in der Vergangenheit zu hohe Gebühren verlangt haben. Wie bewerten Sie das?

	Geschlecht			Alter					Girokonto			
	Total	Männlich	Weiblich	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 Jahre und älter	Sparkasse	Volks- und Raiffeisenbank, PSD Bank oder Sparda-Bank	Direktbank	Privatbank mit Filialgeschäft
	A	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C	D
Basis	1025	510	515	180	171	158	221	295	396	222	138	224
Ich finde das auf jeden Fall richtig.	194 18.9%	115 22.5%	79 15.3%	37 20.6%	32 18.7%	35 22.2%	44 19.9%	46 15.6%	75 18.9%	33 14.9%	22 15.9%	50 22.3%
Ich finde das eher richtig.	197 19.2%	115 22.5%	82 15.9%	53 29.4%	49 28.7%	23 14.6%	37 16.7%	35 11.9%	74 18.7%	46 20.7%	30 21.7%	46 20.5%
Ich finde das eher falsch.	257 25.1%	115 22.5%	142 27.6%	45 25.0%	43 25.1%	49 31.0%	43 19.5%	77 26.1%	88 22.2%	61 27.5%	39 28.3%	61 27.2%
Ich finde das auf jeden Fall falsch.	377 36.8%	165 32.4%	212 41.2%	45 25.0%	47 27.5%	51 32.3%	97 43.9%	137 46.4%	159 40.2%	82 36.9%	47 34.1%	67 29.9%

\* Signifikanz: (5%-Niveau) a b c ... / (1%-Niveau) A B C ...