

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F1: Wissen Sie, wie viel Geld bzw. Gebühren Sie insgesamt im letzten Jahr für ihr hauptsächlich genutztes Girokonto ausgegeben haben (inkl. Kontoführungsgebühren, Gebühren für EC- und Kreditkarte, Gebühren für Daueraufträge, Überweisungen und Lastschriften, usw.)?

	Geschlecht		Alter			Rückerstattung für Gebühren		Gebühren eingeführt		
	Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 69 Jahre	Eher ja	Eher nein	Ja	Nein
	A	A	B	A	B	C	A	B	A	B
Basis	1002	497	505	169	404	429	823	63	401	393
Ja, ich weiß das ganz genau.	411 41.0%	237 47.7%	174 34.5%	43 25.4%	183 45.3%	185 43.1%	347 42.2%	26 41.3%	176 43.9%	214 54.5%
	-	B	-	-	A	A	-	-	-	A
Ich weiß das ungefähr.	396 39.5%	180 36.2%	216 42.8%	71 42.0%	160 39.6%	165 38.5%	326 39.6%	15 23.8%	180 44.9%	121 30.8%
	-	-	a	-	-	-	b	-	B	-
Nein, das weiß ich nicht.	195 19.5%	80 16.1%	115 22.8%	55 32.5%	61 15.1%	79 18.4%	150 18.2%	22 34.9%	45 11.2%	58 14.8%
	-	-	A	BC	-	-	-	A	-	-

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F1: Wissen Sie, wie viel Geld bzw. Gebühren Sie insgesamt im letzten Jahr für ihr hauptsächlich genutztes Girokonto ausgegeben haben (inkl. Kontoführungsgebühren, Gebühren für EC- und Kreditkarte, Gebühren für Daueraufträge, Überweisungen und Lastschriften, usw.)?

	Haushaltsnettoeinkommen			
	Total	Unter 1.500 Euro	1.500 bis unter 2.500 Euro	2.500 Euro und mehr
	A	A	B	C
Basis	1002	189	309	495
Ja, ich weiß das ganz genau.	411 41.0% -	59 31.2% -	116 37.5% -	233 47.1% AB
Ich weiß das ungefähr.	396 39.5% -	72 38.1% -	135 43.7% -	185 37.4% -
Nein, das weiß ich nicht.	195 19.5% -	58 30.7% BC	58 18.8% -	77 15.6% -

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F2: Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass Banken die individuelle Zustimmung ihrer Kunden benötigen, wenn sie Kontogebühren einführen oder erhöhen wollen. Gängige Praxis war bis dahin, dass die Zustimmung des Kunden als erteilt gilt, wenn er der angekündigten Gebührenerhöhung nicht aktiv widerspricht. Laut diesem Urteil waren viele Gebührenerhöhungen bei Girokonten in den letzten Jahren unrechtmäßig. Bankkunden könnten Erstattungsansprüche haben. Haben Sie davon schon gehört/gelesen?

	Geschlecht		Alter			Rückerstattung für Gebühren		Gebühren eingeführt		
	Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 69 Jahre	Eher ja	Eher nein	Ja	Nein
	A	A	B	A	B	C	A	B	A	B
Basis	1002	497	505	169	404	429	823	63	401	393
Ja, ich habe davon gehört/gelesen.	560 55.9%	305 61.4%	255 50.5%	59 34.9%	240 59.4%	261 60.8%	454 55.2%	39 61.9%	264 65.8%	225 57.3%
Nein, davon habe ich nichts mitbekommen.	361 36.0%	154 31.0%	207 41.0%	87 51.5%	133 32.9%	141 32.9%	311 37.8%	11 17.5%	117 29.2%	135 34.4%
Ich bin mir unsicher.	81 8.1%	38 7.6%	43 8.5%	23 13.6%	31 7.7%	27 6.3%	58 7.0%	13 20.6%	20 5.0%	33 8.4%

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F2: Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass Banken die individuelle Zustimmung ihrer Kunden benötigen, wenn sie Kontogebühren einführen oder erhöhen wollen. Gängige Praxis war bis dahin, dass die Zustimmung des Kunden als erteilt gilt, wenn er der angekündigten Gebührenerhöhung nicht aktiv widerspricht. Laut diesem Urteil waren viele Gebührenerhöhungen bei Girokonten in den letzten Jahren unrechtmäßig. Bankkunden könnten Erstattungsansprüche haben. Haben Sie davon schon gehört/gelesen?

	Haushaltsnettoeinkommen			
	Total	Unter 1.500 Euro	1.500 bis unter 2.500 Euro	2.500 Euro und mehr
	A	A	B	C
Basis	1002	189	309	495
Ja, ich habe davon gehört/gelesen.	560 55.9%	87 46.0%	159 51.5%	308 62.2%
Nein, davon habe ich nichts mitbekommen.	361 36.0%	73 38.6%	132 42.7%	153 30.9%
Ich bin mir unsicher.	81 8.1%	29 15.3%	18 5.8%	34 6.9%
	-	-	C	-
	-	BC	-	-

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

INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren

F3: Würden Sie für zu viel gezahlte Gebühren eine Rückerstattung verlangen, wenn Sie darauf einen Anspruch haben?

	Geschlecht		Alter			Rückerstattung für Gebühren		Gebühren eingeführt		
	Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 69 Jahre	Eher ja	Eher nein	Ja	Nein
	A	A	B	A	B	C	A	B	A	B
Basis	1002	497	505	169	404	429	823	63	401	393
Ja, auf jeden Fall.	499 49.8%	247 49.7%	252 49.9%	82 48.5%	194 48.0%	223 52.0%	499 60.6%	0 -	198 49.4%	197 50.1%
Ja, vermutlich.	324 32.3%	157 31.6%	167 33.1%	60 35.5%	139 34.4%	125 29.1%	324 39.4%	0 -	137 34.2%	123 31.3%
Weiß nicht / unentschlossen.	116 11.6%	63 12.7%	53 10.5%	16 9.5%	46 11.4%	54 12.6%	0 -	0 -	42 10.5%	49 12.5%
Vermutlich nicht.	46 4.6%	23 4.6%	23 4.6%	6 3.6%	17 4.2%	23 5.4%	0 -	46 73.0%	21 5.2%	14 3.6%
Nein, auf keinen Fall.	17 1.7%	7 1.4%	10 2.0%	5 3.0%	8 2.0%	4 0.9%	0 -	17 27.0%	3 0.7%	10 2.5%
JA	823 82.1%	404 81.3%	419 83.0%	142 84.0%	333 82.4%	348 81.1%	823 100.0%	0 -	335 83.5%	320 81.4%
NEIN	63 6.3%	30 6.0%	33 6.5%	11 6.5%	25 6.2%	27 6.3%	0 -	63 100.0%	24 6.0%	24 6.1%

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F3: Würden Sie für zu viel gezahlte Gebühren eine Rückerstattung verlangen, wenn Sie darauf einen Anspruch haben?

	Haushaltsnettoeinkommen			
	Total	Unter 1.500 Euro	1.500 bis unter 2.500 Euro	2.500 Euro und mehr
	A	A	B	C
Basis	1002	189	309	495
Ja, auf jeden Fall.	499 49.8%	85 45.0%	161 52.1%	247 49.9%
Ja, vermutlich.	324 32.3%	68 36.0%	86 27.8%	169 34.1%
Weiß nicht / unentschlossen.	116 11.6%	24 12.7%	41 13.3%	49 9.9%
Vermutlich nicht.	46 4.6%	7 3.7%	17 5.5%	22 4.4%
Nein, auf keinen Fall.	17 1.7%	5 2.6%	4 1.3%	8 1.6%
JA	823 82.1%	153 81.0%	247 79.9%	416 84.0%
NEIN	63 6.3%	12 6.3%	21 6.8%	30 6.1%

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F4: Hat Ihre Bank seit Anfang 2018 die Gebühren für Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto erhöht oder neue Gebühren eingeführt?

	Geschlecht		Alter			Rückerstattung für Gebühren		Gebühren eingeführt		
	Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 69 Jahre	Eher ja	Eher nein	Ja	Nein
	A	A	B	A	B	C	A	B	A	B
Basis	1002	497	505	169	404	429	823	63	401	393
Ja.	401 40.0%	202 40.6%	199 39.4%	52 30.8%	185 45.8%	164 38.2%	335 40.7%	24 38.1%	401 100.0%	0 -
Nein.	393 39.2%	198 39.8%	195 38.6%	64 37.9%	141 34.9%	188 43.8%	320 38.9%	24 38.1%	0 -	393 100.0%
Weiß nicht.	208 20.8%	97 19.5%	111 22.0%	53 31.4%	78 19.3%	77 17.9%	168 20.4%	15 23.8%	0 -	0 -
	-	-	-	BC	-	-	-	-	-	-

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F4: Hat Ihre Bank seit Anfang 2018 die Gebühren für Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto erhöht oder neue Gebühren eingeführt?

	Haushaltsnettoeinkommen			
	Total	Unter 1.500 Euro	1.500 bis unter 2.500 Euro	2.500 Euro und mehr
	A	A	B	C
Basis	1002	189	309	495
Ja.	401 40.0% -	72 38.1% -	120 38.8% -	207 41.8% -
Nein.	393 39.2% -	60 31.7% -	126 40.8% a	203 41.0% a
Weiß nicht.	208 20.8% -	57 30.2% bC	63 20.4% -	85 17.2% -

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

**F5: Angenommen Ihre Bank kündigt eine Gebührenerhöhung oder die Einführung neuer Gebühren für Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto an und bittet Sie, dem zuzustimmen:
Ab welcher Summe würden Sie zu einer anderen Bank wechseln?**

	Geschlecht		Alter			Rückerstattung für Gebühren		Gebühren eingeführt		
	Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 69 Jahre	Eher ja	Eher nein	Ja	Nein
	A	A	B	A	B	C	A	B	A	B
Basis	1002	497	505	169	404	429	823	63	401	393
bis zu 20 Euro pro Jahr.	373 37.2%	197 39.6%	176 34.9%	59 34.9%	146 36.1%	168 39.2%	322 39.1%	20 31.7%	124 30.9%	181 46.1%
von 21 bis 40 Euro pro Jahr.	257 25.6%	124 24.9%	133 26.3%	53 31.4%	102 25.2%	102 23.8%	206 25.0%	13 20.6%	105 26.2%	103 26.2%
von 41 bis 60 Euro pro Jahr.	156 15.6%	82 16.5%	74 14.7%	32 18.9%	72 17.8%	52 12.1%	133 16.2%	7 11.1%	78 19.5%	42 10.7%
von über 60 Euro pro Jahr.	106 10.6%	42 8.5%	64 12.7%	12 7.1%	45 11.1%	49 11.4%	85 10.3%	6 9.5%	64 16.0%	23 5.9%
Gebührenerhöhungen wären für mich kein Grund, die Bank zu wechseln.	110 11.0%	52 10.5%	58 11.5%	13 7.7%	39 9.7%	58 13.5%	77 9.4%	17 27.0%	30 7.5%	44 11.2%

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

**INNOFACT AG
Verivox GmbH
Kontogebühren**

F5: Angenommen Ihre Bank kündigt eine Gebührenerhöhung oder die Einführung neuer Gebühren für Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto an und bittet Sie, dem zuzustimmen: Ab welcher Summe würden Sie zu einer anderen Bank wechseln?

	Haushaltsnettoeinkommen			
	Total	Unter 1.500 Euro	1.500 bis unter 2.500 Euro	2.500 Euro und mehr
	A	A	B	C
Basis	1002	189	309	495
bis zu 20 Euro pro Jahr.	373 37.2% -	74 39.2% -	130 42.1% c	166 33.5% -
von 21 bis 40 Euro pro Jahr.	257 25.6% -	43 22.8% -	83 26.9% -	127 25.7% -
von 41 bis 60 Euro pro Jahr.	156 15.6% -	31 16.4% -	40 12.9% -	85 17.2% -
von über 60 Euro pro Jahr.	106 10.6% -	15 7.9% -	20 6.5% -	71 14.3% aB
Gebührenerhöhungen wären für mich kein Grund, die Bank zu wechseln.	110 11.0% -	26 13.8% -	36 11.7% -	46 9.3% -

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