

## Weniger Extras, höhere Kosten – Mehrwertkonten oft wenig überzeugend – Testsieger ist die Hamburger Sparkasse

**Ein Girokonto mit Extraleistungen wie Versicherungen oder Vergünstigungen im Bereich Gastronomie und Events kann attraktiv sein. Etliche der sogenannten Mehrwertkonten halten aber nicht das, was sich viele Kunden davon versprechen. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv Mehrwertkonten von zehn Finanzinstituten untersucht hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 01.03.2017, 18:35 Uhr).**

### **Nur wenige Mehrwertkonten empfehlenswert**

Zweimal „gut“, einmal „befriedigend, aber gleich sechsmal nur „ausreichend“ und sogar ein „mangelhaft“ – die Banken und Sparkassen schneiden mit ihren „Premium“-Girokonten insgesamt dürrig ab. Einer der Gründe liegt in der abnehmenden Zahl an Sonderleistungen, die die Konten bieten. Besonders gering fällt das Angebot an Freizeitservices sowie Ermäßigungen aus. Auch die Absicherungsleistungen, beispielsweise Versicherungen, sind im Vergleich zu Vorstudie weiter gesunken. Die attraktivsten Extras erhalten Kunden noch im Bereich Reise. Eine Auslandsreise-Krankenversicherung ist beispielsweise bei neun von zehn untersuchten Mehrwertkonten inklusive. Auch Reiserücktrittsversicherung und Bargeldservice vor Ort auf Reisen, etwa bei Kartenverlust, gehören häufig zum Leistungspaket.

### **Preis-Leistungs-Verhältnis kritisch prüfen**

Die Konten mit Extraleistungen sind in der Regel auch mit höheren Kontoführungsgebühren verbunden. Die Banken und Sparkassen kassieren hier im Schnitt monatlich 10,85 Euro, im Einzelfall sogar bis zu 16,90 Euro. Die Kosten sind damit gegenüber der Vorjahresstudie weiter gestiegen. Zusätzlich zur Grundgebühr berechnen einige Finanzinstitute ihren Kunden weitere Kosten, etwa für die Kreditkarte oder für beleghafte Buchungen.

### **Habenzins kaum noch messbar**

Auch vor hohen Dispogebühren sind Mehrwertkonto-Kunden nicht gefeit: Wer sein Konto überzieht, muss hier bis zu 11,3 Prozent Zinsen p. a. zahlen, bei nicht genehmigter Überziehung sogar bis zu 14,9 Prozent. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Angesichts der Kosten sollten Interessenten bei den Mehrwertkontomodellen kritisch prüfen, welche Vorteile die Leistungen einem persönlich bieten. Die Guthabenverzinsung kann hier kein Argument sein – im Test lag diese im Schnitt bei sagenhaft niedrigen 0,002 Prozent.“

### **Die besten Mehrwertkonto-Anbieter**

Testsieger ist die Hamburger Sparkasse mit dem Mehrwertkonto „HaspaJoker premium“ (Qualitätsurteil: „gut“). Dazu trägt der sehr gute Leistungsumfang der Mehrwertservices bei, vor allem in den Kategorien Absicherung sowie Reise. Eingeschlossen sind beispielsweise sogar eine Handyversicherung und ein Schlüsselfundservice sowie eine mögliche Reisepreiserstattung. In puncto Konditionen fallen der kostenfreie Zahlungsverkehr, ein – wenn auch geringer – Habenzins und ein vergleichsweise niedriger Überziehungszins (8,65 Prozent) positiv auf.

Auf Rang zwei positioniert sich die Sparkasse Aachen (Qualitätsurteil: „gut“). Das Produkt ist hinsichtlich der gebotenen Mehrwertservices führend und erzielt hier ein sehr gutes Resultat. Inklusive sind etwa eine Reiserücktritts- und Auslandsreise-Krankenversicherung sowie ein Risikoschutz fürs Handy und für Veranstaltungstickets. Der Zahlungsverkehr ist mit monatlich 1,80 Euro günstig, und bezogen auf das Einzugsgebiet verfügt das Institut über die im Test größte Anzahl an eigenen Geldautomaten.

Rang drei belegt die Nassauische Sparkasse mit einem befriedigenden Gesamtergebnis. Das Institut punktet insbesondere mit guten Mehrwertservices: Die Sparkasse stellt ihren Kunden die zweitgrößte Anzahl an Ermäßigungen, etwa für Freizeit- oder Tierparks, zur Verfügung. Kunden können zudem eine Reiserücktrittsversicherung und einen Ticketservice in Anspruch nehmen. Rang acht in puncto Konditionen und Filialservices verhindern ein noch besseres Abschneiden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die Mehrwertkonten von zehn Finanzinstituten. Der Test setzte sich aus einer Analyse der Konditionen und Filialservices sowie einer Leistungsbewertung der Mehrwertservices zusammen. Unter Konditionen fielen unter anderem die Kontoführungsgebühren und die Höhe der Sollzinsen bei Kontoüberziehung. Zu den untersuchten Filialservices zählten beispielsweise die Filialzahl und die für Kunden kostenlos zur Verfügung stehenden Geldautomaten. Die Analyse der Mehrwertleistungen umfasste die drei Untersuchungskategorien Absicherung, Reise sowie Freizeit und Ermäßigungen. Die Datenerhebung (Stand: 20.01.2017) erfolgte auf Basis verbindlicher Angaben der Unternehmen.

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

#### **Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.