

Pressemitteilung

07.03.2024

Deutsche Bankkunden zieht es zu Direktbanken Mehr als 3/4 der Deutschen entscheiden sich beim Wechsel bewusst gegen Filialen

- **78 Prozent der Deutschen, die 2023 die Bank gewechselt haben, entschieden sich für eine Direktbank**
- **Besonders unter 30-Jährige entscheiden sich für Direktbanken**
- **Geringere Kosten, besondere Services und innovative Leistungen als Pluspunkte**

Bonn, 07.03.2024 | **Konten und Depots bei Direktbanken bleiben beliebt. Laut einer repräsentativen Umfrage der norisbank sind die meisten Deutschen mittlerweile Kunde einer Direktbank. Mit 56,1 Prozent bleibt der Anteil stabil und liegt auf dem Niveau des Vorjahres (2022: 56,2 Prozent). Noch ausgeprägter sieht der Zuspruch bei den unter 30-Jährigen aus – hier zeigt sich sogar ein starker Zuwachs: So sind aktuell 71 Prozent der Befragten Direktbankkunden – deutlich mehr als im Vorjahr (2022: 63,2 Prozent).**

Auch in den mittleren Altersgruppen ist ein Zuwachs zu beobachten. Insbesondere bei den 30- bis 39-Jährigen ist der Anteil derjenigen, die Direktbankkunden sind, nach einem zwischenzeitlichen Rückgang nun im Vergleich zum Vorjahr um 3 Prozentpunkte auf 65,4 Prozent gestiegen (2022: 62,4 Prozent; 2021: 69,7 Prozent). Bei den Befragten zwischen 40 und 49 Jahren hat die Beliebtheit im Vergleich zum letzten Jahr leicht und im Vergleich zu 2021 sogar deutlich zugenommen: 2023 nutzten 58,6 Prozent dieser Altersgruppe eine Direktbank – noch mehr als im Vorjahr (2022: 57,5 Prozent; 2021: 51,2 Prozent).

Immer weniger Menschen haben vor, die Bank zu wechseln

Die Tendenz zum Bankwechsel scheint aktuell rückläufig zu sein: Der Anteil der Befragten, die ihre Bank gewechselt haben, ist 2023 auf 6,6 Prozent gesunken – ein signifikanter Rückgang seit 2021 (2022: 8,1 Prozent; 2021: 9,5 Prozent). Die jüngere Generation bleibt allerdings überdurchschnittlich wechselfreudig, wenngleich auch hier ein Rückgang zu beobachten ist: 2023 wechselten zwar 12,4 Prozent der 18- bis 29-Jährigen ihre Bank, womit der Anteil der Wechsler hier fast doppelt so hoch liegt wie in der Gesamtbevölkerung, allerdings war der Anteil der Bankwechsler in dieser Gruppe in den Vorjahren nochmals höher (2022: 13,2 Prozent; 2021: 15,5 Prozent).

Interessanterweise hat sich auch der Anteil der Deutschen, die einen Bankwechsel zumindest in Erwägung zogen, innerhalb eines Jahres merklich reduziert – konkret gesagt sogar halbiert. Während 2022 noch rund 32 Prozent der Befragten darüber nachdachten, ihre Bank zu wechseln, sind es nun nur noch rund 16 Prozent. Die Hauptgründe dafür sind der hohe Aufwand, den ein Bankwechsel aus ihrer Sicht mit sich bringt (31,6 Prozent),

mangelnde Zeit (24,9 Prozent) und der Wunsch, nicht gleichzeitig Kunde bei mehreren Banken sein zu wollen (22,6 Prozent).

Direktbanken überzeugen weiterhin viele Deutsche – in allen Altersgruppen

Mehr als drei Viertel der Deutschen, die 2023 die Bank gewechselt haben, entschieden sich für eine Direktbank – ein Anteil, der schon seit Jahren stabil auf so hohem Niveau liegt (2023: 78,6 Prozent; 2022: 79,3 Prozent; 2021: 81,6 Prozent). Auffällig: Einen überproportionalen Zuwachs im Vergleich zum Vorjahr gab es dabei in der Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen, in welcher der Anteil inzwischen bei über 80 Prozent liegt (2023: 81,3 Prozent; 2022: 76,9 Prozent), ebenso wie aktuell auch in der Altersgruppe der über 50-Jährigen – sogar in dieser favorisierten in 2023 80 Prozent bei einem Bankwechsel die Direktbank.

Im Jahr 2023 gab es bemerkenswerte Faktoren, die diesen Trend hin zu Direktbanken deutlich verstärkten: So nahm nach Angabe der Befragten die Unzufriedenheit mit ihrer aktuellen Bank zu – fast jeder Vierte nannte sie als Wechselgrund –, deutlich mehr als noch in 2022 (2023: 24,7 Prozent; 2022: 17,2 Prozent). Obendrein gewannen Direktbanken für viele an Attraktivität: Rund ein Drittel der Befragten gab an, die Services und innovativen Leistungen einer Direktbank nutzen zu wollen – ein Zuwachs von 6,4 Prozentpunkten (2023: 29,4 Prozent; 2022: 23 Prozent). Überraschend: Die Kostenersparnis blieb zwar immer noch der Hauptgrund für einen Bankwechsel, doch er verlor an Bedeutung – sogar um 14 Prozentpunkte, und das bemerkenswerterweise im Kontext der hohen Inflation (2023: 31,8 Prozent; 2022: 46 Prozent).

Direktbanken bleiben im Trend

Warum sind Direktbanken so beliebt? Die häufigsten drei Gründe:



Kosten reduzieren,
die bei klassischen Filialbanken
üblicherweise anfallen.

31,8 %



**Besondere Services /
innovative Leistungen**
der Direktbank nutzen.

29,4 %



Unzufriedenheit
mit der alten Bank.

24,7 %

Quelle: norisbank GmbH (bevölkerungsrepräsentative Befragung n=1.061 aus 10/2023)



Neuer Trend: Wechsel zwischen Direktbanken nimmt zu

Und es zeichnet sich aktuell eine weitere interessante Bewegung ab: Immer mehr Bankkundinnen und -kunden wechseln von einer Direktbank zur anderen. Ihr Anteil ist um satte 10 Prozentpunkte gewachsen (2023: 47,1

Prozent; 2022: 37,9 Prozent). Hingegen ist die Gruppe derjenigen, die von einer Filialbank zur Direktbank wechseln, zuletzt um 10 Prozentpunkte geschrumpft (2023: 31,4 Prozent; 2022: 41,4 Prozent). Zu einer traditionellen Filialbank wechseln dagegen immer weniger Menschen (2023: 8,6 Prozent; 2022: 10,3 Prozent), selbst in der Altersgruppe der über 50-Jährigen liegt hier der Anteil in 2023 nur noch bei 5 Prozent.

Bequemlichkeit und Schnelligkeit spielen in der heutigen zunehmend von digitalen Services geprägten Welt offenbar eine immer größere Rolle, und das natürlich auch beim Erledigen der Bankgeschäfte. Direktbanken sind inzwischen vom ehemaligen Nischenangebot zu einem stark präferierten Bankangebot in Deutschland geworden.

Mehr Informationen zur norisbank finden Sie unter www.norisbank.de.

Über die Umfrage

Die norisbank hat zusammen mit dem Marktforschungsinstitut INNOFACT AG bevölkerungsrepräsentativ nach Alter und Geschlecht 1.061 Personen ab 18 Jahren befragt. Die Online-Befragung wurde im Oktober 2023 durchgeführt.

Über die norisbank

Die norisbank – ein Unternehmen der Deutsche Bank Gruppe – ist eine moderne Direktbank, die ihren Kunden online und telefonisch an 7 Tagen die Woche 24 Stunden zur Verfügung steht. Mit Services rund um die Uhr – wo immer der Kunde ist – sowie ganz ohne die Bindung an ein Filialnetz und Filialöffnungszeiten versteht sich die norisbank als die smarte „Immer-und-überall-dabei“-Bank. Sie bietet ihren Kunden Produkte und Services in Testsieger-Qualität zu stets attraktiven Konditionen. Neben den Kernangeboten – dem leistungsstarken „Top-Girokonto“ ab 0 Euro mit passender Kredit- oder Debitkarte, den attraktiven Tagesgeld-Angeboten sowie dem individuellen „Top-Kredit“ – bietet die norisbank ihren Kunden breit gefächerte Leistungen in anerkannter Qualität zu exzellenten Konditionen: von der Geldanlage bis hin zu Versicherungen.

Für ihre kundenorientierten, leistungsstarken Angebote wurde die norisbank in den letzten Jahren vielfach prämiert. So belegte unter anderem das norisbank Top-Girokonto beim großen Girokonten-Vergleich 2023 von €uro Platz 1. Und auch das Handelsblatt kürte im November 2022 das norisbank Top-Girokonto zum Spitzenreiter unter allen untersuchten Direktbanken. Zudem beurteilte der TÜV Saarland das Preis-Leistungs-Verhältnis des norisbank Angebots und die Kundenzufriedenheit Ende 2022 jeweils mit der Note „sehr gut“. 2023 verlieh Focus Money auf Basis eines deutschlandweiten Tests der norisbank zudem die Auszeichnung „Deutschlands beste Direktbank“. Vielfache weitere Auszeichnungen bestätigen darüber hinaus die Top-Qualität und das hervorragende Preis-Leistungs-Verhältnis der norisbank. Weitere aktuelle Informationen hierzu:

<https://www.norisbank.de/ueber-uns/norisbank/auszeichnungen.html>

Pressekontakt der norisbank:

Christian Jacobs

Kommunikation & Presse

Reuterstraße 122, 53129 Bonn

Tel.: +49 228 280-45190

E-Mail: christian-a.jacobs@norisbank.de