

Pressemitteilung

27.02.2018

Direktbanken werden immer beliebter

Warum die Deutschen ihrer Bank nicht mehr bedingungslos treu sind

- 51,4 Prozent der befragten Konsumenten sind bereits Kunden einer Direktbank
- Knapp zehn Prozent der Deutschen wechselten 2017 ihre Bank, mehr als 30 Prozent haben darüber nachgedacht
- Wichtigste Wechselgründe: zu hohe Kosten für Bankdienstleistungen und Unzufriedenheit

Bonn, 27.02.2018 | **Direktbanken werden bei vielen deutschen Bankkunden immer beliebter. So sind gemäß der jüngsten Online-Befragung im Auftrag der norisbank über die Hälfte der Konsumenten zwischen 18 und 69 Jahren bereits Kunden bei einer Direktbank (51,4 Prozent). Bei der letzten bevölkerungsrepräsentativen Umfrage im Mai 2017 hatten noch knapp sieben Prozentpunkte weniger angegeben, ein Konto bei einer Bank ohne Filialen zu haben (43,5 Prozent) – ein erstaunliches Wachstum um 18 Prozent.**

Die Tendenz, zu einer Direktbank zu wechseln, nimmt tatsächlich immer weiter zu: 67,3 Prozent der kürzlich durch die norisbank online befragten Konsumenten, die 2017 die Bank gewechselt hatten, entschieden sich demnach für eine Direktbank. 44,9 Prozent von ihnen hatten vorher lediglich ein Konto bei einer Filialbank. Mittlerweile haben damit insgesamt mehr als die Hälfte der Deutschen (51,4 Prozent) ein Konto bei einer Direktbank – davon 29,1 Prozent sogar ihr Haupt- beziehungsweise Gehaltskonto. Weitere 22,3 Prozent haben dort ein Zweit- beziehungsweise Sparkonto und ihr Hauptkonto noch bei einer Filialbank. Und 20,8 Prozent der Befragten können sich vorstellen, ein Konto bei einer Direktbank zu eröffnen.

„Mobile Kommunikation und mobiles Einkaufen wird für viele Konsumenten immer mehr zum Standard. Die Nutzung von Online-Angeboten macht die Konsumenten unabhängig von Zeit und Ort und ist dazu oft deutlich günstiger. Und an diesem Trend partizipieren auch Direktbanken erheblich“, bestätigt Thomas große Darrelmann, Vorsitzender der Geschäftsführung der norisbank. „So werden Direktbanken für immer mehr Menschen zu einer echten Alternative – für Viele sogar zur ersten Wahl. Denn sie wollen auch bei ihren Bankgeschäften maximal flexibel sein und können mit den Vorteilen einer Direktbank oftmals sogar viel Geld sparen. Wir erwarten daher für den Direktbank-Markt auch in den kommenden Jahren weiteres Wachstum.“

Der Umfrage der norisbank zufolge sind die „typischen“ Direktbank-Kunden mit 56,2 Prozent häufiger männlich als weiblich (46,9 Prozent) und zwischen 30 und 39 Jahren alt. Zwei Drittel (66,7 Prozent) von ihnen verfügen über ein abgeschlossenes Studium. Und ebenso interessant: Im Osten (58,5 Prozent) oder Süden des Landes (56,6 Prozent) ist der Anteil der Befragten mit Direktbank-Nutzung besonders ausgeprägt.

Wieso die Deutschen ihrer Bank den Rücken kehren

Im Jahr 2017 haben insgesamt 9,6 Prozent der Befragten die Bank gewechselt. Weitere 33,8 Prozent haben über einen Wechsel nachgedacht. Dabei zeigten sich Direktbank-Kunden tendenziell wechselbereiter als Filialbank-Kunden. Offensichtlich senkt die Erfahrung, wie einfach zum Beispiel die Konto-Eröffnung online funktioniert, die Wechsel-Schwelle.

Mehr als zwei Drittel der Wechsler haben sich für eine Direktbank entschieden – Männer sogar zu 77,6 Prozent. Mit 44,9 Prozent verlegten dabei doppelt so viele Befragte ihr Konto von einer Filialbank zu einer Direktbank wie von einer Direktbank zu einer anderen Direktbank (22,4 Prozent). Kunden mit einem Konto bei einer Direktbank scheinen mit den Leistungen grundsätzlich häufiger zufrieden zu sein. Lediglich 4,1 Prozent der Wechsler haben so zum Beispiel ihrer Direktbank den Rücken gekehrt und führen ihr Konto wieder bei einer Filialbank. Der Trend geht also auch mit Blick auf diese Daten klar in Richtung Direktbank.

Doch aus welchen Gründen entscheiden sich die Menschen überhaupt für einen Bankwechsel? Als Hauptmotivation nannten 44,9 Prozent der Befragten, die ihre Bank im vergangenen Jahr gewechselt haben, sie wollten die Kosten für Bankdienstleistungen und Geldabheben vermeiden beziehungsweise reduzieren. Fast ein Drittel der Befragten (30,6 Prozent) änderten ihre Bankverbindung, weil sie mit ihrer Bank und den Leistungen unzufrieden waren.

Umfrageteilnehmer, die an einen Wechsel gedacht, sich aber dann doch dagegen entschieden haben, scheuten bislang trotz des inzwischen von den Direktbanken üblicherweise angebotenen „Kontoumzugsservices“ den damit verbundenen Aufwand – das gaben 41,2 Prozent der Befragten an. 28,5 Prozent der im Auftrag der norisbank befragten Bankkunden in Deutschland, die ihre Bankverbindung nicht geändert haben, wollten ihrer Bank nochmal eine Chance geben. Dabei zeigten sich Männer mit 32,8 Prozent sogar sentimentaler als Frauen (24,1 Prozent). Ein Viertel der Befragten gab an, keine Zeit gehabt zu haben, um sich ein anderes Finanzinstitut zu suchen.

Über die Umfrage

Die norisbank hat zusammen mit dem Marktforschungsinstitut Innofact AG 1.000 Personen ab 18 Jahren bevölkerungsrepräsentativ nach Alter und Geschlecht befragt. Die Online-Befragung wurde im Oktober 2017 durchgeführt.

Über die norisbank

Die norisbank – ein Unternehmen der Deutsche Bank Gruppe – ist eine moderne Direktbank, die ihren rund 560.000 Kunden online und telefonisch an 7 Tagen die Woche 24 Stunden täglich 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 attraktiven Konditionen. Neben den Kernangeboten – dem kostenlosen „Top-Girokonto“ und der kostenlosen Kreditkarte sowie dem günstigen „Top-Kredit“ – bietet die norisbank ihren Kunden breit gefächerte Leistungen: von der Geldanlage bis hin zu Versicherungen.

Für ihre kundenorientierten Angebote wurde die norisbank in den letzten Jahren vielfach prämiert. Anfang 2017 wurde die norisbank gleich fünffach von Focus Money ausgezeichnet – u. a. als „Fairster Autofinanzierer“. Und in Finanztest (Ausgabe 12/2016) erhielt die Direktbank für ihren Online-Ratenkredit die Note „1,9“. Der Nachrichtensender n-tv zeichnete die norisbank im Juli 2017 mit dem Zins-Award für den „Besten Ratenkredit“ aus. Im umfassenden Girokonten-Vergleichstest der Stiftung Warentest wurde der norisbank im September 2017 erneut das begehrte Siegel für ihr „kostenloses Girokonto ohne Bedingungen“ verliehen. Auch n-tv würdigte das norisbank Top-Girokonto mit dem Siegel „Bestes Girokonto 2017“. Mit Top-Bewertungen zeichnete Focus Money im Sommer 2017 die Kreditkarten-Angebote der norisbank aus. Die Prüfung der norisbank durch den TÜV Saarland Ende 2016 bestätigt die Attraktivität des Angebots bzgl. des Preis-Leistungsverhältnisses mit der Note „sehr gut“. Im Juni 2017 erhielt die Direktbank zudem von Deutschlandtest und Focus Money das Siegel „Sicherste Online-Bank“ und CHIP bescheinigte der norisbank Ende 2017 ein „sehr gut“ unter anderem für die Servicequalität des Angebots.

Mehr Informationen zur norisbank finden Sie unter www.norisbank.de und auf unserem Twitter-Account unter <https://twitter.com/norisbank>.

Pressekontakt der norisbank

Christian Jacobs
Kommunikation & Presse
Reuterstraße 122, 53129 Bonn
Tel.: +49 228 280 45-190
E-Mail: christian-a.jacobs@norisbank.de