

14. Juni 1999

Infobrief 24/99

Internet Banking; Bankentest; Bankentrends

Kompliziert und riskant - Wesentliche Ergebnisse der IFF-Studien zum Internetbanking sowie zu den Richtlinienvorschlägen der EU betreffend Absatz von Finanzdienstleistungen im Internet

Empirische Untersuchung "Internet und Banken"

Die spezifische Besonderheit der Internet-Information wird im Bankensektor noch nicht ausreichend erkannt bzw. berücksichtigt. Sie läßt sich an verschiedenen Punkten festmachen:

1. **Das Internet-Banking schafft in rasender Geschwindigkeit endgültige Entscheidungen.** Während beim konventionellen Bankgeschäft durch die bloßen technischen Abläufe (z.B. Ausfüllen des Überweisungsträgers, Unterschrift, Abgabe beim und Kontrolle durch den Bankmitarbeiter usw.) noch eine Vielzahl von Sicherheitsschranken immanent ist, reicht am PC ein einfacher Mausklick, um eine Transaktion direkt in den Bankrechner zu übertragen. War dieser vorschnell, ist der Auftrag schon nach kurzer Zeit nicht mehr zu korrigieren. Das Widerrufsrecht, das hier in der Fernabsatzrichtlinie für Finanzdienstleistungen vorgesehen ist, bleibt in der Praxis meist wirkungslos.
2. **Das Internet-Banking suggeriert die Vollständigkeit der relevanten Informationen.** Doch selbst wenn alle juristisch geforderten oder für den Kunden sinnvollen Informationen im Netz vorhanden sind, bedeutet dies nicht, daß der Verbraucher vollständig informiert ist. Das bloße Vorhalten von Informationen auf Knopfdruck reicht nicht aus und ist erst recht kein Äquivalent zur persönlichen Beratung. Es muß eine neue Didaktik und Benutzerführung entwickelt werden, die mindestens den Standard aus dem konventionellen Banking auf die Gegebenheiten des neuen Mediums überträgt und sicherstellt, daß die Verbraucher die Information auch tatsächlich erreicht.
3. **Das Internet-Banking ist zu großen Teilen ein Trugbild.** Nicht zuletzt aufgrund ungeklärter technischer und juristischer Fragen existiert das, was als Internet-Banking vermarktet wird, noch gar nicht: Der Anschein der permanenten Erreichbarkeit wird nicht erfüllt die Verfahren sind umständlich und teilweise sogar teurer als das traditionelle Banking, die Produktpalette ist eingeschränkt. Zur Zeit ist Internet-Banking mehr Show als Fakt.
4. **Das Internet-Banking ersetzt alte Probleme durch neue.** Waren es früher die ungünstigen Öffnungszeiten oder die langen Warteschlangen am Schalter, die aus Verbrauchersicht zu Problemen führten, so sind es beim Internet-Banking Softwareprobleme, umständliche Authentifizierungsmechanismen oder Unzuverlässigkeiten bei der eingesetzt-

ten Technik. Dies kann durchaus ernste Folgen haben, da Fehlfunktionen häufig dann auftauchen, wenn man sie am wenigsten gebrauchen kann oder man aufgrund eines Fehlers tage- oder gar wochenlang von seinem Konto abgeschnitten ist. Der Kunde trägt nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen das technische Risiko von Fehlfunktionen des Internet-Bankings quasi allein, obwohl die Fehlerquellen häufig bei der Bank liegen.

5. **Das Internet-Banking diskriminiert Kundengruppen.** Wie alle PC-gestützten Banking-Formen (T-Online, AOL etc.) stellt auch das Internet-Banking hohe Anforderungen an den Verbraucher. Er muß nicht nur die notwendigen Geräte und Technologien bereithalten, sondern auch erhebliche Kenntnisse mitbringen (Technik, Bildung, Sprache). Nicht zuletzt sind beim Online-Banking aus o.g. Gründen auch erhebliche laufende Kosten zu finanzieren. Diese Voraussetzungen sind in vielen Kundengruppen (Ältere, Technik-Skeptiker, Sozial Schwache, Ausländer mit schlechten Deutschkenntnissen etc.) nicht erfüllt, so daß diese bei der Entwicklung außen vor bleiben.

Die Ergebnisse der IFF-Studien lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

1. Internet Banking in der angepriesenen Form gibt es bisher noch nicht. Vielmehr wird von den Anbietern mehr oder minder umfangreich angeboten, einzelne Leistungen online abzuwickeln.
2. Im wesentlichen bezahlt der Verbraucher die werblich angepriesenen "erweiterten Öffnungszeiten" und die Bedienung vom Computer zu Hause aus mit viel Geduld und Zeit, eigenem Arbeitsaufwand und weniger personengerechter Beratung.
3. Werbung und Information vermischen sich im Internet zu einem Informations-"Overkill".
4. Mangelhafte hauseigene Identitätsprüfung und deren Delegation auf Briefträger und Postangestellte werden das ohnehin funktionslose Geldwäschegesetz praktisch aushebeln.
5. Mit 0180-Nummern gelingt es den meisten Banken, auch die einfache Bankauskunft entgeltlich zu gestalten.
6. Die Qualität der Beratung durch freundliches, aber unqualifiziertes Personal in den Call Centern ist schlecht.
7. Die bisherigen Tests in den Fachzeitschriften beschränken sich auf die in der Werbung herausgestellten Vorteile wie Kosten und Bequemlichkeit. Sie müßten durch die Indikatoren *Rechtmäßigkeit*, *Wettbewerb* und *Fairneß in Problemsituationen* ergänzt werden.
8. Die Möglichkeiten, mit einer bankunabhängigen Zugangssoftware (wie insbesondere *Intuit Quicken* u.ä.) seine Geldangelegenheiten zu Hause selber zu managen und mit mehreren Bankverbindungen sich die optimale Geldverwaltung zu erlauben, wird von den Anbietern noch systematisch erschwert. Ziel ist es augenscheinlich, die Verbraucher sowohl technologisch als auch finanziell und vom Zeitaufwand für den Wechsel her gesehen davon abzuhalten, die Angebote anderer Anbieter anzunehmen.
9. Der qualitativ angelegte Test, der durch Kontoeinrichtungen von Mitarbeitern des IFF erfolgte, ließ kein klares Rating zu. Gleichwohl können Eindrücke wiedergegeben werden:
 - a) Inoffizieller Testsieger war die *Bank24*, die bei umfangreichem Angebot schnell, transparent und mit den nötigen Informationen den Ansprüchen unse-

res Tests eindeutig am meisten nachkam. Geschäftsbedingungen im Internet, kostenfreies Stornieren von Überweisungen, zügige Bearbeitung und gute Preisinformationen zeugen von sorgfältigem Bankgeschäft. Allerdings haben wir Zweifel, ob die *Bank24* allen Verbrauchern offensteht. Mindestgehälter beim Kredit und ein keineswegs aufmunterndes Abschlußverhalten läßt vermuten, daß vornehmlich Kunden des "Private Banking"-Segments angesprochen werden sollen.

- b) Testverlierer dürfte die *Quelle-Bank* sein, die schlecht informierte, indem z.B. die erheblich teuren Restschuldversicherungen unbeachtet blieben. Das Preisverzeichnis fehlte, das Angebot war eingeschränkt, dafür allerdings bot sie als einzige einen kostenlosen, allerdings zeitlich eingeschränkten Telefonberatungsservice. Hier dürfte aber umgekehrt zur *Bank24* gelten, daß gerade der Massenkunde angesprochen wird und damit diese Bank insgesamt zugänglicher ist. Ebenso wie Bank Girotel vermischt Quelle Information mit Werbung in einer irreführenden Weise.
- c) Mit ihren 10,- DM Stornierungsgebühren für Überweisungen erweist sich die *Advance Bank* neben den Beratungsgebühren als findig.
- d) Besonders langsam und damit beim Wechsel kostenintensiv war die *Allgemeine Direktbank* (die Legitimationsprüfung und Kontozugang erfolgten erst nach Abschluß der Untersuchung nach 6 Wochen). Auch die Softwarevoraussetzungen waren bei ihr schlecht geklärt. Hilfe bei Standardsoftware konnte nicht angeboten werden. Dafür bietet sie jedoch von der Produktpalette her alles an, was man von einer Bank als Verbraucher erwartet.

Die bisherige rechtliche Beratung und Aufklärung im Internet macht deutlich, daß mit dieser Form des Banking für die Masse der Verbraucher ein erheblicher Rückschritt gerade im Verbraucherschutz verbunden ist.

EU-Richtlinien zum Fernabsatz von Finanzdienstleistungen

1. Die EU hat in unzulässiger Weise drei parallele Richtlinienentwürfe vorgestellt, in denen die Abschaffung der traditionellen Schriftform und damit einer wesentlichen Errungenschaft des Verbraucherschutzes erfolgte (Richtlinien zu Fernabsatz bei Finanzdienstleistungen, elektronischer Signatur und "electronic commerce"). Die Unterschrift hatte bisher nach einhelliger Meinung die Funktion von "Beweis" und "Warnung". Während die Beweisfunktion durch den HCBI-Standard vielleicht noch am ehesten ersetzt werden kann, fehlt jeder adäquate Ersatz für die **Warnfunktion** der traditionellen Schriftform im Internet. Das eingeräumte Widerrufsrecht bzw. die Überlegungsfrist sind bei weitem, wie deren Nutzung im Verbraucherkreditgesetz deutlich gemacht hat, kein adäquater Ersatz. Die Diskussion darüber steht noch aus.
2. Geldwäsche und krimineller Mißbrauch werden erleichtert, weil die Identifikation durch austauschbare Nummern ersetzt wird. Natürliche Verfahren wie Iris- und Fingerprintidentifikation sind noch nicht eingeführt.
3. Zum ersten Mal wird im Widerspruch zum ausdrücklichen Wortlaut des EU-Vertrages dem nationalen Verbraucherschutz mit dieser Richtlinie ein Entwicklungsverbot gegeben. Mehr als von der - demokratisch wenig legitimierten -

Kommission zugelassen soll es auf dem zukunftssträchtigen Gebiet des Internet Banking offenbar nicht mehr geben können.

4. Mit der Erstreckung dieses Maximalstandards auf alle Verträge wird zum ersten Mal eine Richtlinie als Quasi-Gesetz vorgeschlagen, das auch Drittstaaten bindet. Dafür wird aber das Prinzip geopfert, daß das Recht des Wohnsitzes des Verbrauchers, das er kennt und demokratisch beeinflußt, anwendbar sein wird.

Das Internet-Banking steckt, so zeigen die Ergebnisse des IFF, nach wie vor in den Kinderschuhen und hält aus Verbrauchersicht nur selten, was es verspricht. Angesichts des Stellenwertes, den dieser Kommunikationsweg zwischen Bank und Kunde in der Zukunft haben wird, ist zu fordern, daß sowohl die gesetzlichen Regelungen als auch die technischen Gegebenheiten – und nicht zuletzt auch die didaktische Führung des Kunden durch das Angebot - zumindest jenen Standard wieder erreichen, der im klassischen Filialbanking bereits erreicht war.

Die genannten Studien wurden vom IFF im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V., Bonn, angefertigt und sind zum Preis von je 150,- DM im IFF erhältlich.