

Ein weiterer Kritikpunkt ist die fehlende Auskunftsbereitschaft: Viele Kreditinstitute machen es Verbrauchern schwer, Preise und Konditionen zu vergleichen. Negativ fallen hier vor allem einige Sparkassen sowie Volks- und Raiffeisenbanken auf – etwa die Sparkasse Aurich-Norden, Volksbank Braunschweig Wolfsburg, Hannoversche Volksbank, Volksbank Jever, Volksbank Südheide, Sparkasse Göttingen, Volksbank Göttingen und die Volksbank Osnabrück. Informationen zu den konkreten Kosten des Basiskontos sind hier online nicht zu finden. Kunden müssen vor Ort nachfragen oder Preisaushänge beziehungsweise Preis- und Leistungsverzeichnisse in den Filialen suchen. Selbst auf Anfrage der Verbraucherzentrale waren einige dieser Institute nicht bereit, über ihre Preise zu informieren: Von zehn per Mail im Servicedialog angeschriebenen Anbietern hat lediglich die Volksbank Göttingen die gewünschten Informationen zum Basiskonto übermittelt. Fünf Anbieter haben gar nicht, zwei unzureichend geantwortet (PSD Bank Nord, Sparda-Bank Hamburg). Die Sparkasse Göttingen hat lediglich darauf verwiesen, dass die Preise und Kontomodelle der geltenden Rechtslage entsprechen und die Volksbank Jever eG hat sich darauf berufen, der Verbraucherzentrale als Nicht-Kunden keine Preisauskunft geben zu müssen. „Hier drängt sich die Frage auf, was die Anbieter zu verbergen haben“, so der Finanzexperte.

Dass es auch anders geht, zeigen beispielsweise die Sparkasse Hannover und die Sparkasse Lüneburg. Sie informieren schon im Internet transparent über ihre Gebühren und behandeln alle Verbraucher gleich: Kunden können auch beim Basiskonto zwischen verschiedenen Modellen wählen. Die Entgelte unterscheiden sich nicht von denen normaler Girokonten, wie schon der Preisaushang deutlich macht. „Insgesamt unterstreichen die Ergebnisse, dass noch immer viele Kreditinstitute Kunden mit hohen Preisen und undurchsichtigen Informationen abschrecken wollen“, resümiert Gernt. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen fordert die Anbieter auf, hier nachzubessern und faire Preise für das Basiskonto anzubieten. „Nur so wird einkommensschwachen Verbrauchern tatsächlich Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglicht.“

Verbraucher, die überzogenen Entgeltforderungen oder Problemen bei der Eröffnung eines Basiskontos begegnen, können sich postalisch oder per Mail an die Verbraucherzentrale wenden: info@vzniedersachsen.de