

Prof. Dr. Renate Köcher  
Institut für Demoskopie Allensbach

## **Banken in der öffentlichen Wahrnehmung**

In den letzten Jahren wurden die Finanzmärkte und mit ihnen die Banken im Bewusstsein der Bürger zu einem Synonym für einen Gefahrenherd. Diese Wahrnehmung bildete sich geradezu schockartig unter dem Eindruck der Wirtschafts- und Finanzmarktkrise 2008/2009 und verstärkte sich nach der Eskalation der Krise in der Euro-Zone 2011. Die Krisen haben das Vertrauen in die Branche beschädigt. 46 Prozent der Bürger ziehen die Bilanz, dass ihr Vertrauen in die Banken seit der Finanzkrise stark gelitten hat; lediglich in 10 Prozent der Fälle haben sich die Krisen überhaupt nicht auf das Vertrauen in die Branche ausgewirkt. Dabei zeigt sich allerdings ein gravierender Unterschied zwischen dem Vertrauen in die Branche und dem Vertrauen in die eigene Bank. Während das Vertrauen in „die Banken“ bei knapp der Hälfte der gesamten Bevölkerung stark gelitten hat, haben nur 11 Prozent infolge der Finanzkrise auch weitaus weniger Vertrauen in die eigene Bank.

Generell gibt es eine ausgeprägte Diskrepanz zwischen der Bewertung der Branche und der eigenen Bank. An sich müsste man ja davon ausgehen, dass die aggregierten Erfahrungen mit der eigenen Bank das Branchenbild ergeben. De facto gibt es jedoch zwei völlig auseinanderfallende Branchenbilder: zum einen die Summe der Urteile über die eigene Bank, also das Nahbild der Branche, und das davon weitgehend losgelöste Urteil über die Branche insgesamt. Das Bild, das sich die Bürger von „den Banken“ machen, ist ein völlig anderes als die Summe der Urteile über die eigene Bank.

---

Während nur 26 Prozent der Bevölkerung großes oder sehr großes Vertrauen in die Branche insgesamt bekunden, haben 73 Prozent großes bzw. sehr großes Vertrauen in die eigene Bank. Das Vertrauen in die eigene Bank ist in den letzten fünf Jahren angestiegen. 2008, noch vor Ausbruch der Wirtschafts- und Finanzmarktkrise, bekundeten lediglich knapp 60 Prozent der Bevölkerung großes oder sehr großes Vertrauen in die eigene Bank.

Auch andere Indikatoren belegen das intakte Verhältnis zur eigenen Bank. So sind 90 Prozent mit der eigenen Bank zufrieden, nur knapp 8 Prozent unzufrieden. Der Anteil der Bankkunden, die mit ihrer eigenen Bank zurzeit sehr unzufrieden sind, beträgt nur knapp 1 Prozent. Auch das Urteil über die Beratungsqualität fällt weit überwiegend positiv aus. Zwei Drittel aller Bankkunden haben sich in den letzten zwei, drei Jahren von ihrer Bank beraten lassen. Von ihnen ziehen 87 Prozent eine positive Bilanz dieses Beratungsgesprächs, während nur 10 Prozent überwiegend unzufrieden und 1 Prozent überhaupt nicht zufrieden sind.

Das Urteil über die eigene Bank fällt bei den meisten der Aspekte, die den direkten Kontakt zum Kunden betreffen, weit überwiegend positiv aus. So attestiert die große Mehrheit der Bankkunden ihrer eigenen Bank, dass sie einen guten Service bietet; kundenorientiert agiert und seriös ist. Die Mehrheit der Bankkunden attestiert der eigenen Bank auch eine gute Informationspolitik, Modernität, eine hohe Beratungsqualität und Eingehen auf die individuellen Wünsche jedes Kunden. Überhöhte Gebühren, hohe Gewinne und zu große Risikobereitschaft werden der eigenen Bank weitaus weniger zugeschrieben als der Branche insgesamt. 5 Prozent werfen der eigenen Bank vor, sie gehe bei ihren Geschäften zu hohe Risiken ein, dagegen 61 Prozent der Branche

---

insgesamt. In dem detaillierten Urteil über die Branche dominieren insgesamt mit großem Abstand kritische Urteile. Die Bürger schreiben den Banken vor allem hohe Gewinne zu, Kontrolldefizite, zu großen Einfluss, überhöhte Preise und überzogene Risikobereitschaft. 79 Prozent halten die Banken für schwer kontrollierbar, 69 Prozent schreiben ihnen „zu großen Einfluss“ zu, 61 Prozent eine überzogene Risikobereitschaft. Erst dann folgen neutrale und positive Urteile wie die Würdigung der großen Verantwortung, die die Branche trägt, Anerkennung für Modernität und ihre Unterstützung der deutschen Exportwirtschaft.

Grundsätzlich ist der großen Mehrheit der Bevölkerung bewusst, dass starke, erfolgreiche Banken für die deutsche Wirtschaft wichtig sind. Bei der Einschätzung der Bedeutung des Bankensektors im Branchenvergleich landen die Banken jedoch nur im oberen Mittelfeld. So sehr die überwältigende Mehrheit überzeugt ist, dass starke Banken für die deutsche Wirtschaft insgesamt wichtig sind, wird gleichzeitig die Bedeutung der Branche als weitaus geringer eingeschätzt als die der stark exportorientierten deutschen Vorzeigebereichen wie der Automobilhersteller, dem Maschinenbau oder der Metallindustrie. Die Banken rechnen lediglich 41 Prozent der Bürger zu den Branchen, die für Deutschland besonders wichtig sind. Die Vorstellungen, welche Rolle die Banken in der Wirtschaft einnehmen, sind teilweise diffus. So schreiben nur 38 Prozent den Banken zu, dass sie durch ihre Kredite zur Exportstärke der deutschen Wirtschaft beitragen, noch deutlich weniger verbinden die Banken mit der Finanzierung von Forschung und Entwicklung in den Unternehmen. Zwar ist die großen Mehrheit der Bürger überzeugt, dass die Banken für die Wirtschaft eine wichtige Funktion ausüben; wie diese Funktion jedoch genau aussieht, ist vielen nicht bewusst.

Prägend waren in den letzten Jahren die Krisen auf den Finanzmärkten und die Krise in der Euro-Zone. Obwohl der überwältigenden Mehrheit der Bürger bewusst ist, dass die Krise in der Euro-Zone mehrere Ursachen hat, machen sie besonders auch die riskanten Geschäfte der Banken als eine der wesentlichen Ursachen aus. 84 Prozent sehen dies als eine der Hauptursachen für die Krise in der Euro-Zone, gefolgt von der Überschuldung vieler Mitgliedsländer, der Zusammensetzung der Euro-Zone und den großen wirtschaftlichen Unterschieden zwischen den Mitgliedsländern. Die Überzeugung, dass die riskanten Geschäfte der Banken eine der Hauptursachen sind, hat sich in den letzten zwei Jahren verstärkt.

Die Bürger lesen und hören seit mehreren Jahren kontinuierlich von Schieflagen, Manipulationen und Ermittlungen gegen Banken. Der Imageschaden, der daraus entstanden ist, ist sicher nicht kurzfristig zu beheben. Wichtig ist in diesem Zusammenhang ein demonstratives Bekenntnis der Branche zu einem ordnungsgemäßen Geschäftsgebaren und ihrem Interesse an einer Aufklärung der begangenen Fehler. Bisher haben die Bürger wenig Zutrauen in die Selbstheilungskräfte der Branche. So sind nur 23 Prozent überzeugt, dass die Banken aus den Krisen der letzten Jahre gelernt haben und bei ihren Geschäften heute weniger Risiken eingehen als früher. Knapp die Hälfte der Bevölkerung ist dagegen überzeugt, dass zumindest bisher keine Lehren gezogen wurden.

Im Vergleich zu den Banken anderer europäischer Länder geht die Mehrheit jedoch davon aus, dass deutsche Banken solider und besser für künftige Krisen gerüstet sind; lediglich eine kleine Minderheit, 4 Prozent, vermutet, dass die

Solidität der deutschen Banken im europäischen Vergleich schlechter zu bewerten ist.

Die Krisen der letzten Jahre haben zu einer starken Ausweitung der Kontrolle und Regulierung im Bankenwesen geführt. Den Bürgern ist das allerdings kaum bewusst. Nur eine kleine Minderheit hat den Eindruck, dass die Banken in Deutschland stark reguliert werden. 14 Prozent vertreten diese Auffassung, während knapp die Hälfte von einer begrenzten Regulierung ausgeht und 27 Prozent sogar überzeugt sind, dass die Banken kaum oder gar nicht staatlich reguliert werden. Vor diesem Hintergrund kann kaum überraschen, dass die Mehrheit fordert, der Staat müsse in Zukunft stärker in das Bankenwesen eingreifen. 53 Prozent vertreten diese Auffassung; dies sind allerdings deutlich weniger als noch vor zwei Jahren, als noch 79 Prozent der Bürger diese Forderung erhoben.

In Bezug auf Banken ist die Neigung der Bevölkerung größer als in Bezug auf die Wirtschaft insgesamt, staatliche Kontrollen und Interventionen zu unterstützen. Das gilt insbesondere für Maßnahmen, die unmittelbar das operative Geschäft der Banken betreffen, wie die Festlegung von Zielen, die Investitionsplanung oder auch die Überwachung der Geschäftsstrategie. So plädiert die Hälfte der Bevölkerung dafür, der Staat solle im Bankenbereich die Managergehälter festlegen, 48 Prozent erwarten die Formulierung von Zielen, die Banken erfüllen müssen, 30 Prozent möchten den Einfluss des Staates auch auf die Investitionspläne der Banken ausweiten und dem Staat hier die Prüfung und Genehmigung zuweisen. 29 Prozent halten es auch für richtig, wenn der Staat kontrolliert, ob Banken eine gute Geschäftsstrategie haben. Alle diese Aspekte

werden in Bezug auf Banken stärker befürwortet als in Bezug auf die Wirtschaft insgesamt.

Umgekehrt erwartet die Bevölkerung vom Staat weniger Unterstützung für die Banken in Krisenzeiten als für andere Unternehmen. So halten es 49 Prozent für richtig, wenn der Staat in Krisenzeiten Unternehmen hilft, aber nur 18 Prozent in Bezug auf Banken. 30 Prozent weisen dem Staat die Aufgabe zu, Unternehmen durch Finanzhilfen vor dem Konkurs zu bewahren; nur 16 Prozent möchten dies auf Banken ausgedehnt wissen.

Vielen Bürgern ist durchaus bewusst, dass staatliche Regulierung auch Nachteile hat. So ist gut die Hälfte der Bevölkerung überzeugt, dass staatliche Regulierung zu mehr Bürokratie führt, und zwar unabhängig davon, ob sie sich auf Banken oder andere Unternehmen erstreckt. 38 Prozent verbinden mehr staatliche Eingriffe in die Wirtschaft mit steigenden Kosten.

Während die negativen Folgen staatlicher Regulierung in Bezug auf Banken und die Wirtschaft ähnlich eingeschätzt werden, verspricht sich die Bevölkerung gleichzeitig weitaus mehr positive Auswirkungen von einer staatlichen Regulierung im Bankenwesen. So gehen 64 Prozent davon aus, dass Banken dadurch stärker zu einem verantwortungsbewussten Verhalten gebracht werden; in Bezug auf die Wirtschaft insgesamt äußern 41 Prozent diese Erwartung. 60 Prozent sind überzeugt, dass vermehrte staatliche Regulierung dazu beiträgt, künftige Krisen der Finanzmärkte zu verhindern oder besser zu bekämpfen; dagegen haben nur 29 Prozent die Hoffnung, dass staatliche Regulierung Wirtschaftskrisen verhindern oder eindämmen kann. Die Ergebnisse spiegeln das

Misstrauen wider, das bei der Mehrheit der Bevölkerung in Bezug auf die Risikobereitschaft von Banken vorhanden ist.

Gleichzeitig zeigen sie, dass staatliche Interventionen überwiegend positiv bewertet werden – wenn sie nur einem guten Zweck dienen. Wir erleben zurzeit weit über die Finanzbranchen hinaus eine Zunahme staatlicher Regulierung – teilweise sinnvoll, teilweise aber kontraproduktiv. Hier zu unterscheiden und deutlich zu machen, wo ernste Gefahren für die Wettbewerbsfähigkeit entstehen, ist für die gesamte Wirtschaft eine Herausforderung. Wichtig ist auch, dass die staatliche Regulierung kalkulierbarer wird. Die Wirtschaft braucht Planungssicherheit und kalkulierbare staatliche Rahmenbedingungen, um in dem härter werdenden internationalen Wettbewerb zu bestehen.

Vortrag im Rahmen des Forums REFLEXIONEN 2013 –  
Deutschland-Dialog der privaten Banken  
am 4. Dezember 2013 in Berlin