

7. Dezember 2017

# Neue Umfrage: Zwei Drittel der Bundesbürger haben noch nie die Bank gewechselt

- 45 Prozent kennen die gesetzlich geregelte Kontowechselhilfe
- Generell hohe Zufriedenheit mit Dienstleistungen der Hausbank

Eine große Mehrheit der Bundesbürger (67 Prozent) hat noch nie die Bank gewechselt. Das geht aus einer aktuellen Umfrage des Bankenverbands hervor.

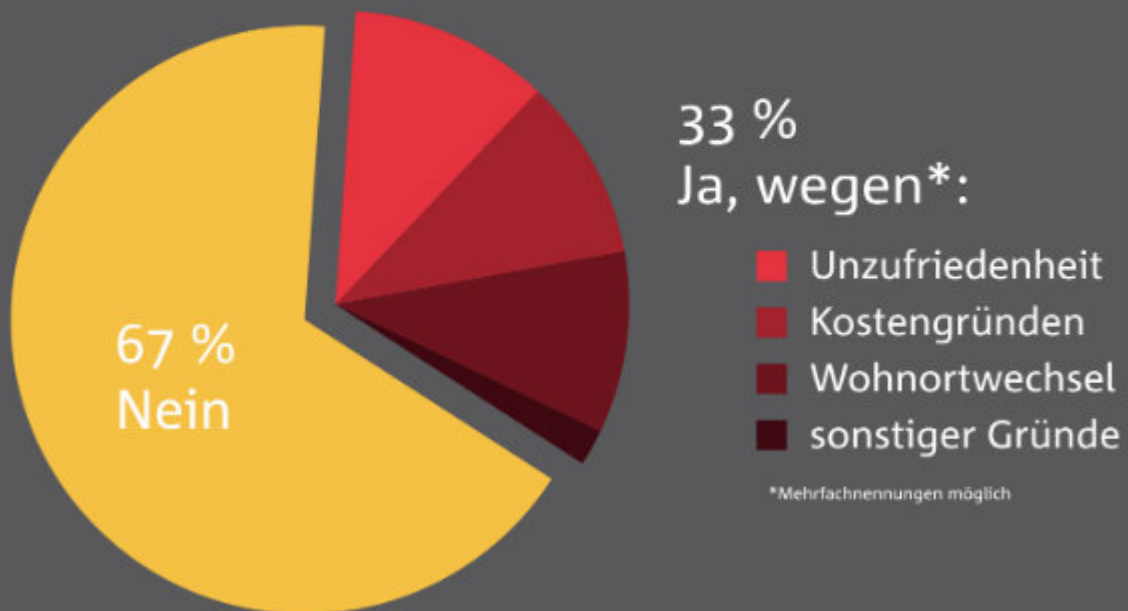
## Kontakt

Anne van Dülmen  
Bundesverband  
deutscher Banken  
e.V.  
Pressesprecherin  
Tel. +49 30  
1663-1260

## Schlagworte

Verbraucher  
Konto  
Umfrage

### Umfrage: Haben Sie schon einmal Ihre Hauptbank gewechselt?



Quelle: repräsentative Umfrage der GfK im Auftrag des Bankenverbands; Stand: Oktober 2017.

Neben den in der Praxis bereits vielfältigen Angeboten für einen „Kontoumzugsservice“ haben Bankkunden seit September 2016 einen gesetzlichen Anspruch darauf, dass die beteiligten Banken ihnen beim Kontowechsel helfen. Von dieser Kontowechselhilfe hat laut repräsentativer Umfrage unter rund 1000 Bundesbürgern schon fast jeder Zweite (45 Prozent) gehört.

Davon Gebrauch gemacht haben allerdings bisher die wenigsten. Denn im Allgemeinen sind die Deutschen ihrer Hausbank treu. Aber auch von denjenigen, die ihre Hauptbank schon einmal gewechselt haben, gaben nur 13 Prozent an, die Wechselhilfe auch in Anspruch genommen zu haben; das entspricht etwa vier Prozent aller Befragten.

Wer schon einmal die Bank gewechselt hat (33 Prozent), gibt als Grund dafür mit jeweils rund einem Drittel „Unzufriedenheit mit der Bank“ (33 Prozent), „Kostengründe“ (31 Prozent) oder einen „Wohnortwechsel“ (31 Prozent) an. Bei Bankkunden insgesamt ist die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der eigenen Hausbank hoch: Die große Mehrheit (84 Prozent) ist mit den

## Presseinformation

Leistungen „zufrieden“ (56 Prozent) oder „sehr zufrieden“ (28 Prozent).