



ZUGERBERG FINANZ
AKTIENGESELLSCHAFT



Banken basteln Pakete – Geschenke sind es nicht

2. Mai 2014

Weihnachten ist vorbei, Ostern ebenso – trotzdem grassiert bei allen möglichen Banken das Paketfieber. Kriegen wir ein Geschenk? Erhalten wir etwas von den Gewinnen zurück, welche die Banken mit uns machen? Machen wir einen Schritt zurück, um die Situation klarer beurteilen zu können.

Verschiedene Dienstleistungen einer Bank werden als Paket verpackt und Ihnen zu einem betont günstigen Kostensatz angeboten. Günstig deshalb, weil anhand einer hauseigenen Berechnung des Bezugs aller Dienstleistungen zum Einzelpreis eine Kosteneinsparung möglich ist.

Wie passt hier die Studie von Moneypark ins Bild, welche aus Befragungen von 500 Bankkunden einiges zur Kostenlandschaft der Schweizer Bankenwelt in Erfahrung gebracht hat? Im Durchschnitt fließen gemäss dieser Studie 3% Ihres Bankvermögens jedes Jahr als Gebühren und Spesen ab. Nach Eigeneinschätzung der Befragten werden die Kosten im Schnitt aber nur bei 2% angenommen.

Wo ist da das Geschenk? Reicht Ihnen das gewinnende Lächeln eines professionellen Werbemodells?

Wenn Sie jährlich 3% bezahlen und konstant 5% an den Anlagen verdienen, geht die Rechnung auf – aktuell auch nach Berücksichtigung der Inflation, welche im langfristigen Schnitt bei jährlich 2% lag. Bei grösseren Schwankungen des



ZUGERBERG FINANZ
AKTIENGESELLSCHAFT

Anlageresultats stellt sich aber manch einer die Frage, ob es nicht schlauer wäre das Vermögen in der Matratze zu verstauen, damit sicher keine Kosten anfallen.

Diese Idee äusserte auch meine Patentante in der Diskussion zum Thema. Sie berichtet, dass ein Institut ihr 3.- pro Monat belaste, wenn Sie nicht die vom Finanzinstitut gewünschte Menge Geld auf dem Konto halte. Aus vergangener Tätigkeit beim Scheckbüro weiss Sie, dass man früher Bögen einspannen und betippen musste, was eine Kostenbelastung intuitiv rechtfertigt. Weshalb aber Konten stetig kosten, kann Sie nicht nachvollziehen, zumal die Kunden dazu erzogen wurden, alles elektronisch und selbstständig zu erledigen.

Kann ein Paket hier Abhilfe schenken, oder sprechen wir von einem faktischen Pflichtgeschenk?

Die marketingtechnisch perfekt präsentierten Pakete reichen Ihnen nur dann zur Freude, wenn Sie sich den jeweiligen Inhalt auch ohne Paketzwang zugelegt hätten. Die Pflicht ein Paket zu kriegen ist ein Widerspruch in sich – wer aber nicht ins Paket wechselt, sieht sich steigenden Einzelpreisen ausgesetzt – damit Sie das Paket auch haben wollen.

Zählten Sie zusammen, welche Kosten Ihnen für die tatsächlich bezogenen Dienstleistungen Ihrer Bank verrechnet würden und werden, bräuchten Sie wohl einen Masterabschluss in Statistik und enorm viel freie Zeit, denn die ausgewiesenen Kosten sind bestenfalls die halbe Wahrheit. In einer Marktphase, welche aufgrund von Verfehlungen der Bankenindustrie nach Transparenz und fairer Information lechzt, wird durch Pakete eine Verschleierung der Preise vorgenommen, über welche sich der Kunde imperativ freuen sollte.



Ein Konto fürs Göttikind hier, eines für den Sportverein da, ist aus risikotechnischer Überlegung sinnvoll, wird mit dem Paketdruck und hohen Kosten bei tiefen Kontoständen aber bekämpft.

Haben Sie sich jemals ein Geschenk gewünscht und freudig den Karton aufgerissen, nur um festzustellen dass was anderes drin war? Genau so fühlen sich jene Paketbezüger, welche im Paket Dienstleistungen wähten, die Sie aktiv nachfragen – wie meine Patin das Bankschliessfach. Dieses wird vom Paket ausgeschlossen, weil dazu Raum und Material benötigt werden, was für jeden einzelnen Kunden Kosten zu Lasten der Bank



ZUGERBERG FINANZ
AKTIENGESELLSCHAFT

bedeutet. In der elektronischen Welt gibt es diese allzu irdischen Einschränkungen nicht – die Kostenfolgen aber bleiben. Akzeptiert man das Paket müssen nebenher weiterhin einzelne Dienstleistungen dazugekauft werden – dafür könnte man Leistungen beziehen, die man wohl zahlt, aber nicht haben will.

Also doch die Matratze?

So wohlbeschützt Geldscheine in einer Matratze auch scheinen mögen, so stetig knabbert der Zahn der Inflation jedes Jahr daran, zudem ist ein Hausbrand, Diebstahl, Nässe, Ungeziefer oder gedankenversunkenes Entsorgen der Liegeunterlage mit zwingender Existenznot verbunden.

Wenn Sie sich entscheiden zu säen, damit Sie in Zukunft die Ernte einbringen können, sollten Sie sich vergegenwärtigen, welche Leistungen Sie von Ihrem Finanzdienstleister haben wollen und welche nicht.

Die Krux liegt in der Verschachtelung der verschiedenen Dienstleistungen und Angebote. Sie müssen auseinander dividieren welche Leistungen von Ihrer Bank von Gesetzes wegen erbracht werden müssen und welche Sie innerhalb des Pakets tatsächlich zusätzlich nutzen dürfen. Die Häufigkeit der Benutzung von Zahlungsaufträgen, Planungsangeboten – etwa im Anlage- oder Steuerbereich, Kartennachbestellungen und vieles mehr müssten nachgerechnet werden. Die Kostenstrukturen sind indes komplexer als ein Schweizer Uhrwerk und darauf ausgerichtet, nicht hinterfragt zu werden. Vielmehr sollen Sie sich glücklich schätzen, einen „Aktions-Paket-Preis“ bezahlen zu dürfen, welcher Sie vom Gewirr der Einzelpreise befreit.

So ist es kaum verwunderlich, dass die Preise der Banken gut 50% höher sind, als von der Kundschaft angenommen.

Am Ende des Tages ist zentral herauszufinden, aus welchen Gründen Ihnen die Bank ein Paket, Produkt oder Angebot macht. Mit einem geschulten Ohr und einem klaren Blick auf die Sachlage bleibt zu erörtern, was die treibende Kraft hinter der Charmeoffensive sein dürfte. Seien sie aber versichert, dass die hohen Kaderleute in der Bankenindustrie selten von der Philanthropie getrieben sind, sondern in erster Linie ihre Ergebnisverantwortung wahrnehmen wollen.

Herzlich,

Christan Affolter
Kundenverantwortlicher ZAM