EUROPÄISCHE
KOMMISSION

Brüssel, den 11.9.2025
COM(2025) 485 final

BERICHT DER KOMMISSION

über die Zusammenstellung spezifischer Daten der Mitgliedstaaten zu Zahlungskonten gemäß Artikel 27 der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen

INHALT

1. EINLEITUNG 2

2. EINHALTUNG DER BESTIMMUNGEN DER ARTIKEL 4, 5 UND 6 DURCH DIE ZAHLUNGSDIENSTLEISTER 2

3. EINHALTUNG DER ANFORDERUNGEN ZUR SICHERSTELLUNG DES BESTEHENS VON VERGLEICHSWEBSITES GEMÄß ARTIKEL 7 DURCH DIE MITGLIEDSTAATEN 6

4. ANZAHL DER VORGENOMMENEN ZAHLUNGSKONTOWECHSEL UND ANTEIL DER ABGELEHNTEN ANTRÄGE AUF WECHSEL 7

5. ANZAHL DER KREDITINSTITUTE, DIE ZAHLUNGSKONTEN MIT GRUNDLEGENDEN FUNKTIONEN ANBIETEN, ANZAHL DER ERÖFFNETEN DERARTIGEN KONTEN UND ANTEIL DER ABGELEHNTEN ANTRÄGE AUF EIN ZAHLUNGSKONTO MIT GRUNDLEGENDEN FUNKTIONEN 11

6. SCHLUSSFOLGERUNG 14

1. EINLEITUNG

Die Richtlinie über Zahlungskonten trat im September 2014 in Kraft. Die Mitgliedstaaten hatten bis zum 18. September 2016 Zeit, die erforderlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften zu erlassen und zu veröffentlichen, um dieser Richtlinie nachzukommen. Gemäß Artikel 27 der Richtlinie über Zahlungskonten muss die Kommission einen Bericht erstellen, der Informationen zu folgenden Aspekten enthält:

1. Einhaltung der Bestimmungen der Artikel 4, 5 und 6 der Richtlinie über Zahlungskonten durch die Zahlungsdienstleister,
2. Einhaltung der Anforderungen zur Sicherstellung des Bestehens von Vergleichswebsites gemäß Artikel 7 dieser Richtlinie durch die Mitgliedstaaten,
3. Anzahl der vorgenommenen Zahlungskontowechsel und Anteil der abgelehnten Anträge auf Wechsel,
4. Anzahl der Kreditinstitute, die Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anbieten, Anzahl der eröffneten derartigen Konten und Anteil der abgelehnten Anträge auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen.

Gemäß Artikel 27 stützt sich der Bericht ausschließlich auf die von den Mitgliedstaaten übermittelten Daten. Allerdings sind die Daten nicht lückenlos (z. B. weil Informationen in einem Mitgliedstaat nicht verfügbar waren). Außerdem kann es sein, dass die Methoden und Quellen der Datenerhebung in den einzelnen Mitgliedstaaten unterschiedlich waren, wodurch Vergleiche und Bewertungen womöglich erschwert werden.

Dieser Bericht ist der zweite nach Artikel 27 der Richtlinie über Zahlungskonten und enthält Informationen für die Jahre 2022 und 2023[1]. Er wurde auf der Grundlage eines Fragebogens erstellt, der mit Vertretern der Regierungen der 27 EU-Mitgliedstaaten erörtert und vereinbart wurde.

2. EINHALTUNG DER BESTIMMUNGEN DER ARTIKEL 4, 5 UND 6 DURCH DIE ZAHLUNGSDIENSTLEISTER

Kapitel II der Richtlinie über Zahlungskonten enthält Vorschriften, mit denen sichergestellt werden soll, dass Zahlungsdienstleister klare und transparente Informationen über Zahlungskontoentgelte bereitstellen. Die beiden Hauptziele dieses Kapitels, wie in den Erwägungsgründen der Richtlinie über Zahlungskonten dargelegt, bestehen darin, i) den Binnenmarkt für das Privatkundengeschäft der Banken zu verbessern und ii) die Verbraucher in die Lage zu versetzen, Angebote wirksam zu vergleichen und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Der erste Schritt zur Erreichung dieser Ziele besteht in der Festlegung einer standardisierten Terminologie gemäß Artikel 3 der Richtlinie über Zahlungskonten. Zu diesem Zweck verfügen die Mitgliedstaaten über eine im Rahmen eines umfassenden und schrittweisen Ansatzes erstellte Liste der repräsentativsten entgeltpflichtigen mit einem Zahlungskonto verbundenen

[1] Darüber hinaus enthält der Bericht – auch auf Wunsch der Mitgliedstaaten, denen zum Zeitpunkt des ersten Berichts noch keine Daten für 2021 vorlagen – aktualisierte/vollständige Daten für 2021.

Dienste. Diese standardisierte Terminologie ist in einer delegierten Verordnung[2] festgelegt. Sie dient auch als Grundlage für die nachfolgenden Artikel in Kapitel II, denn bei der Erfüllung der übrigen Bestimmungen des Kapitels müssen die Zahlungsdienstleister diese vereinbarten Begriffe verwenden.

Im Einklang mit Artikel 27 der Richtlinie über Zahlungskonten haben die Mitgliedstaaten die folgenden Informationen zur Einhaltung der Bestimmungen der Artikel 4, 5 und 6 durch die Zahlungsdienstleister vorgelegt.

a) Artikel 4: Entgeltinformation und Glossar

Gemäß Artikel 4 müssen Zahlungsdienstleister den Verbrauchern rechtzeitig, bevor sie einen Vertrag über ein Zahlungskonto abschließen, eine Entgeltinformation zur Verfügung stellen. Das Dokument muss in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger ausgehändigt werden und die standardisierten Begriffe sowie die Entgelte für die einzelnen vom Zahlungsdienstleister angebotenen Dienste enthalten. Das Format der Entgeltinformation unterliegt genauen Vorschriften, die in einer Durchführungsverordnung[3] festgelegt sind. Darüber hinaus müssen die Zahlungsdienstleister ein Glossar mit den standardisierten Begriffen und den Begriffsbestimmungen zur Verfügung stellen und sicherstellen, dass die Entgeltinformation und das Glossar für die Verbraucher jederzeit unentgeltlich und in verschiedenen Formaten (unter anderem in elektronischer Form auf den Websites und in den Geschäftsräumen der Zahlungsdienstleister, aber auf Verlangen des Verbrauchers auch in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger) leicht zugänglich sind.

In Bezug auf die rechtzeitige Bereitstellung der Entgeltinformation für die Verbraucher gemäß **Artikel 4 Absatz 1 geht aus den Daten hervor, dass die Zahlungsdienstleister diese Bestimmung im Allgemeinen einhalten.** Diese Schlussfolgerung beruht auf Erhebungen, Inspektionen oder anderen aufsichtlichen Kontrollen und Analysen (z. B. BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)[4] und der Tatsache, dass nur sehr wenige Beschwerden oder keine anderen Hinweise auf Verstöße der Zahlungsdienstleister vorliegen (z. B. AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Insgesamt deuten diese Ergebnisse darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister die Vorschriften einhalten. Die Entgeltinformationen werden den Verbrauchern außerdem in verschiedenen Formaten zur Verfügung gestellt, unter anderem in physischer Form in den Geschäftsräumen und in digitaler Form auf den Websites. In diesem Zusammenhang betonten die Niederlande, dass Entgeltinformationen zwar auf Websites verfügbar, aber für die Verbraucher nicht immer leicht zu finden sind. Frankreich berichtete von der jüngsten Beobachtung eines Kreditinstituts, das Preisinformationen über einen QR-Code bereitstellt, und hält dies für zulässig, wenn die verlinkten Informationen auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können, indem sie heruntergeladen, ausgedruckt oder aufgezeichnet werden, und wenn die Informationen auf Verlangen des

[2] Delegierte Verordnung (EU) 2018/32 der Kommission vom 28. September 2017 zur Ergänzung der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates durch technische Regulierungsstandards für die standardisierte Unionsterminologie für die repräsentativsten mit einem Zahlungskonto verbundenen Dienste (C/2017/6451) (ABl. L 6 vom 11.1.2018, S. 3).

[3] Durchführungsverordnung (EU) 2018/34 der Kommission vom 28. September 2017 zur Festlegung technischer Durchführungsstandards für das standardisierte Format für die Entgeltinformation und des betreffenden gemeinsamen Symbols gemäß der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates, (C/2017/6456), (ABl. L 6 vom 11.1.2018, S. 37).

[4] In diesem Bericht verwendete Ländercodes: AT (Österreich), BE (Belgien), BG (Bulgarien), CY (Zypern), CZ (Tschechien), DE (Deutschland), DK (Dänemark), EE (Estland), EL (Griechenland), ES (Spanien), FI (Finnland), FR (Frankreich), HR (Kroatien), HU (Ungarn), IE (Irland), IT (Italien), LT (Litauen), LU (Luxemburg), LV (Lettland), MT (Malta), NL (Niederlande), PL (Polen), PT (Portugal), RO (Rumänien), SE (Schweden), SI (Slowenien), SK (Slowakei).

Verbrauchers verfügbar gemacht werden.

In Bezug auf die vorgeschriebene Bereitstellung eines Glossars der standardisierten Begriffe durch die Zahlungsdienstleister gemäß **Artikel 4 Absatz 4 deuten die Daten darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister diese Bestimmung im Allgemeinen einhalten.** Diese Schlussfolgerung beruht auf Erhebungen, Inspektionen oder anderen aufsichtlichen Kontrollen und Analysen (z. B. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) und der Tatsache, dass nur sehr wenige Beschwerden oder keine anderen Hinweise auf Verstöße der Zahlungsdienstleister vorliegen (z. B. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Insgesamt deuten diese Ergebnisse darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister die Vorschriften einhalten.

In Bezug auf die Anforderung gemäß **Artikel 4 Absatz 5**, wonach die Entgeltinformation und das Glossar den Verbrauchern (und Nichtkunden) jederzeit auf der Website oder in den Geschäftsräumen zur Verfügung gestellt werden müssen, **deuten die Daten darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister diese Anforderung im Allgemeinen erfüllen**. Diese Schlussfolgerung beruht ebenfalls auf Erhebungen, Inspektionen oder anderen aufsichtlichen Kontrollen und Analysen (z. B. BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) und der Tatsache, dass nur sehr wenige Beschwerden oder keine anderen Hinweise auf Verstöße der Zahlungsdienstleister vorliegen (z. B. AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Insgesamt deuten diese Ergebnisse darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister die Vorschriften einhalten.

In einer begrenzten Anzahl an Fällen wurden Unregelmäßigkeiten hinsichtlich der Verwendung nicht standardisierter Begriffe und der Bereitstellung der Entgeltinformation und des Glossars festgestellt. Die betroffenen Zahlungsdienstleister wurden angewiesen, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um die festgestellten Probleme zu beheben; es wurden jedoch keine Sanktionen verhängt, da die Zahlungsdienstleister Maßnahmen ergriffen, um die Einhaltung der Vorschriften sicherzustellen (z. B. ES, IT, PT). In Frankreich wurde ein Unternehmen, das die Entgeltinformation nicht bereitgestellt hatte, nach wiederholten Verstößen mit einer Verfügung zur Einhaltung der Vorschriften aufgefordert. **Fast alle Mitgliedstaaten** meldeten jedoch, dass **keine Durchsetzungsmaßnahmen in Bezug auf Verstöße gegen Artikel 4** eingeleitet wurden.

Die meisten Mitgliedstaaten gaben an, **dass die Nachteile für die Verbraucher** dank der in Artikel 4 festgelegten Anforderungen zurückgegangen sind. Mehrere Mitgliedstaaten wiesen jedoch darauf hin, dass nicht genügend Daten vorliegen, um dies mit Gewissheit zu beurteilen.

b) Artikel 5: Entgeltaufstellung

Artikel 5 der Richtlinie über Zahlungskonten regelt die Entgeltaufstellung. Die Aufstellung muss eine detaillierte Aufschlüsselung sämtlicher Entgelte enthalten, die für die mit einem Zahlungskonto verbundenen Dienste angefallen sind. Um Einheitlichkeit und Klarheit zu gewährleisten, hat die Europäische Kommission eine Durchführungsverordnung[5] erlassen, mit der das Format für die Präsentation der Entgeltaufstellung standardisiert und ein gemeinsames Symbol eingeführt wird. Mit dieser Verpflichtung soll die Transparenz gefördert und den Verbrauchern dabei geholfen werden, die mit ihren Zahlungskonten verbundenen Entgelte besser zu verstehen.

[5] Durchführungsverordnung (EU) 2018/33 der Kommission vom 28. September 2017 zur Festlegung technischer Durchführungsstandards für das standardisierte Format für die Präsentation der Entgeltaufstellung und des betreffenden gemeinsamen Symbols gemäß der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (C/2017/6453) (ABl. L 6 vom 11.1.2018, S. 26).

In Bezug auf die Verpflichtung gemäß **Artikel 5,** wonach mindestens einmal jährlich und unentgeltlich eine Aufstellung sämtlicher angefallener Entgelte vorgelegt werden muss, **geht aus den Daten hervor, dass die Zahlungsdienstleister dieser Verpflichtung im Allgemeinen nachkommen.** Diese Schlussfolgerung beruht auf Erhebungen, Inspektionen oder anderen aufsichtlichen Kontrollen und Analysen (z. B. CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) und der Tatsache, dass keine Beschwerden oder anderen Hinweise auf Verstöße der Zahlungsdienstleister vorliegen (z. B. AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Insgesamt deuten diese Ergebnisse darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister die Vorschriften einhalten.

In einer begrenzten Anzahl von Fällen wurden Mängel festgestellt, z. B. bei der Einhaltung der Informationsanforderungen in Bezug auf die Aufstellung in Ungarn und Portugal. Darüber hinaus wurden auch in Italien einige Mängel festgestellt; Produkte, die nicht in den Anwendungsbereich der Richtlinie über Zahlungskonten fallen, wurden falsch kategorisiert und die Entgeltaufstellung wurde seltener als erforderlich bereitgestellt. Aufgrund dieser Mängel mussten die zuständigen Behörden Maßnahmen ergreifen, um die Einhaltung der Vorschriften sicherzustellen (z. B. HU, IT). **Fast alle Mitgliedstaaten** meldeten jedoch, dass **keine Durchsetzungsmaßnahmen in Bezug auf Verstöße gegen Artikel 5** eingeleitet wurden.

Die meisten Mitgliedstaaten gaben an, **dass die Nachteile für die Verbraucher** dank der in Artikel 5 festgelegten Anforderungen zurückgegangen sind. Mehrere Mitgliedstaaten wiesen jedoch darauf hin, dass nicht genügend Daten vorliegen, um dies mit Gewissheit zu beurteilen.

c) Artikel 6: Informationen für Verbraucher

Gemäß Artikel 6 der Richtlinie über Zahlungskonten müssen die Zahlungsdienstleister in ihren Vertrags-, Geschäfts- und Marketinginformationen für Verbraucher die standardisierten Begriffe verwenden. Dies bedeutet, dass eine einheitliche und klare Sprache verwendet werden muss, um den Verbrauchern das Verständnis der mit ihren Zahlungskonten verbundenen Dienstleistungen und Entgelte zu erleichtern. Zwar können Zahlungsdienstleister in der Entgeltinformation und in der Entgeltaufstellung firmeneigene Produktbezeichnungen verwenden; allerdings dürfen diese firmeneigenen Produktbezeichnungen nur eine untergeordnete Bezeichnung für die Dienste darstellen.

In Bezug auf die vorgeschriebene Verwendung von standardisierten Begriffen in den Vertrags-, Geschäfts- und Marketinginformationen für Verbraucher gemäß **Artikel 6 Absatz 1**, **deuten die Daten darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister dieser Verpflichtung im Allgemeinen nachkommen.** Diese Schlussfolgerung beruht auf Erhebungen, Inspektionen oder anderen aufsichtlichen Kontrollen (z. B. BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) und der Tatsache, dass keine Beschwerden oder anderen Hinweise auf Verstöße der Zahlungsdienstleister vorliegen (z. B. AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Die Daten deuten darauf hin, dass die Zahlungsdienstleister die Vorschriften im Allgemeinen einhalten.

In Bezug auf die Frage, wie häufig die Zahlungsdienstleister **firmeneigene Produktbezeichnungen in der Entgeltinformation und in der Entgeltaufstellung verwenden, lässt sich insgesamt feststellen, dass sie dies oft tun.** Mehrere Mitgliedstaaten gaben jedoch an, dass sie nicht über genügend Daten verfügten, um dies zu beurteilen.

In Bezug auf Durchsetzungsmaßnahmen im **Zusammenhang mit Verstößen gegen Artikel 6 gaben fast alle Mitgliedstaaten an, dass keine solchen Maßnahmen eingeleitet wurden.** Portugal gab an, dass zwischen 2022 und 2023 drei Verstöße festgestellt wurden, auf die mit Mahnungen zur Einhaltung reagiert wurde. Es wurden jedoch keine weiteren

Durchsetzungsmaßnahmen ergriffen. Auf der Grundlage einer im Jahr 2022 durchgeführten Umfrage wies Frankreich darauf hin, dass ein Zahlungsdienstleister nicht alle erforderlichen Informationen angegeben habe. Nach einer Verfügung ist der Anbieter jedoch der Verpflichtung nach Artikel 6 der Richtlinie über Zahlungskonten nachgekommen.

Die meisten Mitgliedstaaten gaben an, **dass die Nachteile für die Verbraucher** dank der in Artikel 6 festgelegten Anforderungen zurückgegangen sind. Mehrere Mitgliedstaaten wiesen jedoch darauf hin, dass nicht genügend Daten vorliegen, um dies mit Gewissheit zu beurteilen, und einige andere Mitgliedstaaten betonten auch, dass die Auswirkungen von Artikel 6 voraussichtlich begrenzt seien.

3. EINHALTUNG DER ANFORDERUNGEN ZUR SICHERSTELLUNG DES BESTEHENS VON VERGLEICHSWEBSITES GEMÄß ARTIKEL 7 DURCH DIE MITGLIEDSTAATEN

Nach Artikel 7 sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, sicherzustellen, dass die Verbraucher entgeltfreien Zugang zu mindestens einer Website haben, die einen Vergleich der Entgelte ermöglicht, die von Zahlungsdienstleistern für zumindest die Dienste berechnet werden, die in der nationalen Liste der repräsentativsten entgeltpflichtigen mit einem Zahlungskonto verbundenen Dienste aufgeführt sind. In diesem Artikel ist auch festgelegt, dass die Vergleichswebsites sowohl von einem privaten Anbieter als auch von staatlichen Stellen betrieben werden können und dass sie unabhängig betrieben werden, ihren Inhaber offenlegen, klare, objektive Kriterien, auf die sich der Vergleich stützt, enthalten, eine leicht verständliche und eindeutige Sprache verwenden, aktualisierte Informationen bereitstellen, einen wesentlichen Teil des Marktes abdecken und ein wirksames Verfahren für die Meldung unrichtiger Informationen über veröffentlichte Entgelte vorsehen.

In beinahe allen Mitgliedstaaten[6] **wird mindestens eine Vergleichswebsite betrieben**, wie in Artikel 7 vorgesehen. **In den meisten Mitgliedstaaten ist eine staatliche Stelle für die Erstellung und Aktualisierung der Website verantwortlich.** In Irland, Polen und Spanien gibt es neben der Website einer staatlichen Stelle auch mehrere Websites von privaten Anbietern. In Dänemark und Tschechien werden die verfügbaren Websites von privaten Anbietern betrieben. In Finnland, den Niederlanden und Schweden sind sowohl staatliche als auch private Akteure beteiligt.

Kroatien gab an, dass auf seiner Website auch zwischen verschiedenen Arten von Konten unterschieden wird, z. B. Basiskonten für Verbraucher, die einer schutzbedürftigen Gruppe angehören. **Einige Websites enthalten auch Informationen über andere Produkte oder Vergleichswebsites in Verbindung mit anderen Produkten**, die es in den jeweiligen Mitgliedstaaten gibt. Diese zusätzlichen Produkte umfassen Kreditkarten, Versicherungen, Hypothekarkredite, Verbraucherkredite und Sparkonten. Abgesehen von einigen Websites von privaten Anbietern in Tschechien scheint keine der öffentlich zugänglichen Vergleichswebsites

[6] In Deutschland ist seit Januar 2025 eine neue Vergleichswebsite verfügbar, die von der Behörde BaFin bereitgestellt wird. Die zuvor verfügbare Vergleichswebsite eines privaten Anbieters entsprach laut der Entscheidung eines deutschen Gerichts nicht der Richtlinie über Zahlungskonten, was vor allem an der unzureichenden Marktabdeckung lag. Außerdem waren die Informationen auf der Website nicht immer aktuell, da die Banken nicht verpflichtet waren, dem Anbieter ihre Daten zu melden. Daher sind die Banken nun verpflichtet, die entsprechenden Daten laufend an die BaFin zu melden. Obwohl seit einigen Jahren mehrere Vergleichswebsites von privaten Anbietern verfügbar sind, arbeitet Italien noch an der Entwicklung einer Vergleichswebsite, die den Anforderungen von Artikel 7 der Richtlinie über Zahlungskonten entspricht.

in den Mitgliedstaaten personalisierte Beratung für Verbraucher zu bieten.

Insgesamt scheinen die Vergleichswebsites regelmäßig aktualisiert zu werden. Darüber hinaus betonen mehrere Mitgliedstaaten, dass sie die Zahlungsdienstleister verpflichten, die Anbieter der Websites über jede Änderung zu unterrichten, bevor oder spätestens wenn neue Bedingungen wirksam werden (z. B. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Nur wenige Mitgliedstaaten gaben an, dass der Meldemechanismus für unrichtige Informationen über veröffentlichte Entgelte aktiviert wurde (z. B. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), wobei in der Regel nur geringfügige Korrekturen erforderlich waren. **Insgesamt deutet dies darauf hin, dass auf den Vergleichswebsites richtige Informationen angezeigt werden.** In Bezug auf die Berichtigung von Fehlern wies Frankreich auf sein automatisches Überprüfungsverfahren hin, das während der Eingabephase Qualitätskontrollen der auf der Website veröffentlichten Informationen durchführt. Malta betonte ferner, dass die zuständige Behörde alle Änderungen vor der Veröffentlichung auf der Vergleichswebsite überprüft, um die Veröffentlichung von unrichtigen Informationen zu verhindern.

Mehrere Mitgliedstaaten haben außerdem konkrete Kampagnen zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit über verschiedene Kommunikationskanäle, wie Fernsehen, Radio und soziale Medien, eingeleitet (z. B. BE, DE, EE, HR, IE, PT). Darüber hinaus verbreiten mehrere andere Mitgliedstaaten relevante Informationen über einschlägige öffentliche Websites, Pressemitteilungen und Berichte (z. B. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Ferner wiesen Österreich und Ungarn darauf hin, dass Zahlungsdienstleister die Verbraucher über die Verfügbarkeit der Vergleichswebsite informieren müssen.

Nur wenige Mitgliedstaaten haben spezifische Bewertungen ihrer Websites durchgeführt oder planen dies in Zukunft. So wurde beispielsweise im Jahr 2020 eine Evaluierung der niederländischen Vergleichswebsite durchgeführt, bei der auch Fragebögen zum Einsatz kamen, die sowohl an Nutzer als auch an Zahlungsdienstleister gerichtet waren. Aufgrund der Ergebnisse der Evaluierung wurden klare Informationen über den Zeitpunkt der Aktualisierung der Website hinzugefügt. Die luxemburgische Website wurde 2023 überprüft und verbraucherfreundlicher und praktischer gestaltet. Auch wenn Spanien keine umfassende Bewertung durchgeführt hat, gab es Hinweise darauf, dass die Verbraucher Schwierigkeiten bei der Nutzung haben und dass die Informationen nicht immer ganz auf dem neuesten Stand sind, was die aktuellen Verbraucherpräferenzen betrifft. Daher überprüft Spanien derzeit seine Website. Malta erwähnte, dass es regelmäßig Übungen abhält, um Website-Besuche zu erfassen und die Wirksamkeit der Vergleichswebsite zu bewerten. Rumänien wird ein Projekt durchführen, das über den Europäischen Sozialfonds kofinanziert wird. Das Ziel dabei ist, den Verwaltungsaufwand in Bezug auf den Verbraucherschutz für Einzelpersonen und Unternehmen zu verringern, wozu auch die Verbesserung und benutzerfreundlichere Gestaltung der Vergleichswebsite gehört.

4. ANZAHL DER VORGENOMMENEN ZAHLUNGSKONTOWECHSEL UND ANTEIL DER ABGELEHNTEN ANTRÄGE AUF WECHSEL

a) Vorgenommene Zahlungskontowechsel

Mit der Richtlinie über Zahlungskonten wird ein schnelles Verfahren für Verbraucher festgelegt, die mit ihrem Konto im selben Mitgliedstaat von einer Bank zu einer anderen wechseln möchten.

Tabelle 1 enthält die Anzahl der Zahlungskontowechsel im Zeitraum 2016 bis 2023. Nicht alle Informationen sind in allen Mitgliedstaaten verfügbar, weshalb in der Tabelle gewisse Daten fehlen. Aufgrund der verspäteten Umsetzung in einigen Mitgliedstaaten kann es sein, dass in den Jahren 2016 oder 2017 noch kein Kontowechsel-Service zur Verfügung stand oder die Daten für diese Jahre nicht erhoben wurden. Außerdem wurden die Daten in einigen Mitgliedstaaten nicht immer auf jährlicher Basis erhoben.

Darüber hinaus sind die vorgelegten Daten aufgrund unterschiedlicher Methoden der Datenerhebung möglicherweise nicht immer vergleichbar. Während Kreditinstitute in einigen Mitgliedstaaten verpflichtet sind, die Daten regelmäßig (oder auf Ad-hoc-Basis) zu melden, werden die Daten in anderen Mitgliedstaaten mitunter nur auf freiwilliger Basis oder nur im Rahmen einer Stichprobe von Kreditinstituten erhoben. In manchen Fällen können die Zahlen der Mitgliedstaaten für das Jahr 2016 Kontowechsel umfassen, die in den Monaten vor dem Inkrafttreten der Richtlinie über Zahlungskonten stattgefunden haben (z. B. in Fällen, in denen es in den betreffenden Mitgliedstaaten bereits vor der Umsetzung der Richtlinie einen ähnlichen Kontowechsel-Service gab).

Seit Beginn der Datenerfassung wurden **17,6 Millionen Zahlungskontowechsel über den Kontowechsel-Service abgewickelt.**

Tabelle 1: *Anzahl der pro Jahr vorgenommenen Kontowechsel*

Land	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Gesamtzahl
Belgien	0	37.873	69.868	68.504	71.149	78.739	64.646	74.763	465.542
Bulgarien	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Tschechien		61.418	74.458	89.412	75.107	75.477	97.963	59.896	533.731
Dänemark	184.674	189.643	188.204	190.402	199.334	205.582	180.721	182.611	1.521.171
Deutschland		755.000		467.549		482.131	467.783	493.394	2.665.857
Estland		179		362				75	616
Irland	1.421	5.221	4.440	6.668	2.369	5.746	25.877	2.039	53.781
Griechenland						2.499	3.069	2.822	8.390
Spanien			177	2.928	24.903	49.337	70.479	70.486	218.310
Frankreich		1.106.000	1.214.000	1.361.000	1.251.000	1.387.425	1.566.097	1.243.861	9.129.383
Kroatien		70	2.026	3.943	1.676	2.766	2.128	2.191	14.800
Italien	54.276	96.628	129.740	148.653	150.956	181.613	159.671	181.561	1.103.098
Zypern		0	0	3	6	6	3	1	19
Lettland		0	0	66	32	103	86	44	331
Litauen		274	259	1.334	944	900	1.008	877	5.596
Luxemburg		251	477	477	519	507	377	235	2.843
Ungarn	22	1.616	1.069	1.386	2.332	2.032	2.234	5.648	16.339
Malta				0	0	0	0	0	0
Niederlande	77.473	67.345	90.798	60.529	51.376	36.731	39.452	38.959	462.663
Österreich		127.465	97.364	119.097	110.259	97.911	92.767	87.024	731.887
Polen	32.168	34.206	34.206	49.824	22.674	9.552	11.638	18.667	212.935
Portugal			22	12	40	45	38	52	209
Rumänien			42	56		148	162	7	415
Slowenien		3.114	8.215	10.777	10.502	11.445	8.575	7.470	60.098
Slowakei	9.606	10.896	5.436	56.508	31.659	53.126	41.376	34.235	242.842
Finnland		23.045	41.277	27.264	25.067	18.824	27.028	22.158	184.663
Schweden									
Gesamt	359.640	2.520.247	1.962.078	2.666.756	2.031.906	2.702.645	2.863.178	2.529.076	**17.635.526**

Angesichts der Datenlücken und des Mangels an vollständig vergleichbaren Daten[7] ist es schwierig, klare Schlussfolgerungen in Bezug auf die Nutzung des Kontowechsel-Services zu ziehen oder einen klaren Trend über den Zeithorizont zu erkennen. Allerdings können erhebliche Unterschiede festgestellt werden. Während in einigen Mitgliedstaaten eine beträchtliche Anzahl an Kontowechseln vorgenommen wurde, sind die Zahlen in anderen Mitgliedstaaten sehr niedrig. Besonders hervorzuheben ist die hohe Anzahl an Kontowechseln

[7] Bestimmte Daten umfassen beispielsweise alle Arten von Konten, nicht nur Zahlungskonten.

in Frankreich (1,2 Millionen im Jahr 2023 gegenüber 1,5 Millionen im Jahr 2022), wo sich das Verfahren gut etabliert hat.

Die geringe Anzahl an Kontowechseln in einigen anderen Mitgliedstaaten ist den Antworten der Mitgliedstaaten zufolge auf mehrere Faktoren zurückzuführen. Diese umfassen i) mangelnde Kenntnis von Kontowechsel-Services, ii) mangelnde Nachfrage (aufgrund minimaler Unterschiede zwischen Zahlungskonten und der Nutzung mehrerer Konten bei verschiedenen Zahlungsdienstleistern), iii) negative Wahrnehmung der Schwierigkeit des Verfahrens, iv) Trägheit, v) Schwierigkeiten bei der Ermittlung preiswerterer Alternativen oder vi) Kreditfazilitäten oder andere gebundene Leistungen bei einem Finanzinstitut, die möglicherweise schwer zu übertragen sind und vii) Unannehmlichkeiten im Zusammenhang mit der Änderung einer IBAN. Einige Mitgliedstaaten haben Maßnahmen ergriffen, um den Kontowechsel weiter zu erleichtern[8]. Die geringe Inanspruchnahme von Kontowechsel-Services in einigen Mitgliedstaaten sollte weiter bewertet und erörtert werden.

b) Anzahl (und Anteil) der abgelehnten Anträge auf Wechsel

Tabelle 2 enthält die Anzahl der abgelehnten Anträge auf Wechsel im Zeitraum 2016 bis 2023. Die Anteile wurden berechnet, indem die Zahl der abgelehnten Anträge auf Wechsel durch die Gesamtzahl der Anträge geteilt wurde[9]. Die Angaben sind unvollständig, da in einigen Mitgliedstaaten keine Daten über abgelehnte Anträge erhoben werden. Darüber hinaus sind die vorgelegten Daten aufgrund unterschiedlicher Methoden der Datenerhebung nicht in allen Fällen vollständig vergleichbar.

[8] In Portugal wurden beispielsweise Maßnahmen ergriffen, um Bedenken hinsichtlich der geringen Anzahl an Kontowechseln auszuräumen. Die Bank von Portugal hat Leitlinien in Form eines Rundschreibens bereitgestellt, in dem darauf hingewiesen wird, dass Zahlungsdienstleister i) ein Kontowechsel-Formular zur Verfügung stellen müssen, ii) Kontowechsel über digitale Kanäle anbieten sollten, wenn die Eröffnung eines Zahlungskontos ebenfalls über die genannten Kanäle möglich ist, iii) die Verbraucher über die Gründe für die Ablehnung des Kontowechsels informieren müssen, iv) Formulare mit den neuen Kontoinformationen zur Verfügung stellen müssen, die die Verbraucher ihren Gläubigern und/oder Schuldnern vorlegen können, wenn sie diese Aufgabe (anstelle des Zahlungsdienstleisters) übernehmen, v) auf ihren Websites Informationen über den Zahlungskontowechsel verfügbar machen müssen und vi) ihren Mitarbeitern Kenntnisse über den Kontowechsel-Service vermitteln müssen.

[9] (Anzahl der Ablehnungen)/(Anzahl der Ablehnungen + Anzahl der Wechsel).

Tabelle 2: *Anzahl und Anteil der abgelehnten Anträge auf Wechsel*

Land	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgien									5.857	7,6%	7.308	8,5%	6.493	9,1%	9.890	11,7%
Bulgarien																
Tschechien			3.956	6,1%	3.675	4,7%	5.956	6,2%	5.709	7,1%	4.394	5,5%	5.050	4,9%	5.063	7,8%
Dänemark															0	
Deutschland			9.500	1,2%			9.309	2,0%			20.927	4,2%	26.139	5,3%	32.458	6,2%
Estland																
Irland													4.490	14,8%	770	27,4%
Griechenland											2	0,1%	0		0	
Spanien					202	53,3%	1.786	37,9%	24.677	49,8%	20.590	29,4%	24.943	26,1%	19.442	21,6%
Frankreich							35.386	2,5%	40.032	3,1%	39.264	2,8%	51.681	3,2%	46.023	3,6%
Kroatien			6	7,9%	147	6,8%	287	6,8%	89	5,0%	132	4,6%	85	3,8%	79	3,5%
Italien	8.901	14,1%	11.045	10,3%	19.446	13,0%	17.980	10,8%	18.052	10,7%	22.421	11,0%	18.001	10,1%	21.767	10,7%
Zypern																
Lettland							6	8,3%	3	8,6%	7	6,4%	2	2,3%	2	4,3%
Litauen											0		0		0	
Luxemburg			1	0,4%	2	0,4%	3	0,6%	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%	0	
Ungarn	3	0,12	494	23,4%	304	22,1%	359	20,6%	406	14,8%	374	15,5%	549	19,7%	2.049	26,6%
Malta											0		0		0	
Niederlande			11.227	14,3%	11.704	11,4%	9.058	13,0%	4.681	8,4%	3.597	8,9%	3.549	8,3%	4.327	10,0%
Österreich			53	0,0%	82	0,1%	174	0,1%	97	0,1%	54	0,1%	51	0,1%	46	0,1%
Polen							201	0,4%	3.786	14,3%	3.986	29,4%	4.077	25,9%	7.631	29,0%
Portugal					4	15,4%	9	42,9%	5	11,1%	6	11,8%	5	11,6%	3	5,5%
Rumänien					27	39,1%	12	17,6%			61	29,2%	7	4,1%	41	85,4%
Slowenien											40	0,3%	59	0,7%	29	0,4%
Slowakei	760	7,3%	773	6,6%	349	6,0%	4.727	7,7%	2.631	7,7%	4.930	8,5%	4.516	9,8%	3.819	10,0%
Finnland			104	0,4%	31	0,1%	15	0,1%	13	0,1%	14	0,1%	22	0,1%	15	0,1%
Schweden																
Gesamt	9.664	2,6%	37.159	1,5%	35.973	1,8%	85.268	3,1%	106.041	5,0%	128.109	4,5%	149.719	5,0%	153.454	5,7%

Angesichts der Datenlücken und der unterschiedlichen Methoden ist es schwierig, eindeutige Schlussfolgerungen zu ziehen. Die Antworten der Mitgliedstaaten auf den Fragebogen lassen jedoch sehr große Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten und Hinweise auf mögliche Erklärungen erkennen. Der Anteil der abgelehnten Anträge betrug in Rumänien 85 % (2023), in Spanien 49 % (2020), in Polen 29 % (2023), in Irland 27 % (2023) und in Ungarn 27 % (2023), während er in den meisten anderen Mitgliedstaaten deutlich niedriger war[10]. Die Mitgliedstaaten gaben mehrere Gründe für die Ablehnung von Anträgen auf Wechsel an. Dazu gehören i) Fehler im Antragsformular (fehlende, unrichtige oder widersprüchliche Angaben, nicht zulässige Kontoart, unleserliche/fehlende Unterschriften usw.), ii) unvollständige Unterlagen, iii) mangelnde Zusammenarbeit zwischen Banken, iv) negative Kontensalden, v) Nichteinhaltung bestimmter Fristen oder vi) Rücknahme des Antrags durch den Nutzer.

[10] Im Falle Dänemarks geht der dänische Bankenverband, Finans Danmark, davon aus, dass keine Anträge auf Wechsel abgelehnt wurden. Auch in Litauen wird davon ausgegangen, dass keine Anträge auf Wechsel abgelehnt wurden.

5. ANZAHL DER KREDITINSTITUTE, DIE ZAHLUNGSKONTEN MIT GRUNDLEGENDEN FUNKTIONEN ANBIETEN, ANZAHL DER ERÖFFNETEN DERARTIGEN KONTEN UND ANTEIL DER ABGELEHNTEN ANTRÄGE AUF EIN ZAHLUNGSKONTO MIT GRUNDLEGENDEN FUNKTIONEN

a) Kreditinstitute, die Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anbieten

In den meisten Mitgliedstaaten müssen alle Kreditinstitute, die normale Zahlungskonten anbieten, auch Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen im Angebot haben (BE[11], BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL[12], AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). In anderen Mitgliedstaaten sind nur manche Kreditinstitute verpflichtet, Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anzubieten, nämlich diejenigen, die bestimmte, vom betreffenden Mitgliedstaat festgelegte Kriterien erfüllen. In diesen Mitgliedstaaten haben diejenigen Kreditinstitute, die einer solchen Pflicht unterliegen, im Allgemeinen einen großen Marktanteil hinsichtlich der Anzahl der Zahlungskonten.

Tabelle 3: *Mitgliedstaaten, in denen nur bestimmte Kreditinstitute Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anbieten*

Land	**Spezifische Kriterien des Mitgliedstaats für die Bereitstellung von Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen durch Kreditinstitute**	**Gesamtzahl der Kreditinstitute, die verpflichtet sind, Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anzubieten (im Vergleich zur Gesamtzahl der Kreditinstitute, die Zahlungskonten anbieten) und ihr Marktanteil**
Griechenland	Alle Kreditinstitute, die Zahlungsdienste für Verbraucher anbieten, abgesehen von Kreditinstituten, die reine Online-Zahlungskonten anbieten.	
Kroatien	Kreditinstitute, deren Aktiva 1,99 Mrd. EUR übersteigen, müssen Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anbieten. Andere Kreditinstitute können dies tun.	7 von 20 Banken (Aktiva über 1,99 Mrd. EUR), mit einem Marktanteil von 94 %.
Zypern	Alle in Zypern tätigen Kreditinstitute müssen Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anbieten, abgesehen von drei sehr kleinen lokalen Banken.	14 Kreditinstitute mit einem Marktanteil von rund 94 %.
Luxemburg	Kreditinstitute mit mindestens 25 Geschäftsstellen in Luxemburg und einem Anteil von mindestens 2,5 % der gesicherten Einlagen müssen Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anbieten.	5 Kreditinstitute, die zusammen den größten Marktanteil haben.

[11] Ende 2023 boten 14 Kreditinstitute Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen an. Ihr Marktanteil beträgt 95 % der Verbraucherzahlungskonten.

[12] Die meisten Banken bieten Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen als eingeschränkteste Version ihres normalen Zahlungskontos an: Einige Banken bieten Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen jedoch als gesondertes Produkt an, das sich von einem normalen Zahlungskonto unterscheidet.

Land	Spezifische Kriterien des Mitgliedstaats für die Bereitstellung von Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen durch Kreditinstitute	Gesamtzahl der Kreditinstitute, die verpflichtet sind, Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anzubieten (im Vergleich zur Gesamtzahl der Kreditinstitute, die Zahlungskonten anbieten) und ihr Marktanteil
Malta	Kreditinstitute in Malta mit fünf oder mehr Filialen müssen Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen anbieten.	5 Kreditinstitute mit einem Marktanteil von 93,7 % bieten Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen an.
Slowakei	Nur diejenigen Kreditinstitute, die im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit für Verbraucher alle mit einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen verbundenen Bankdienstleistungen erbringen.	10 Kreditinstitute

b) Anzahl der Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen

Die von den Mitgliedstaaten übermittelten und in Tabelle 4 aufgeführten Informationen über die Anzahl der Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen sind für bestimmte Jahre nicht vollständig. In einigen Mitgliedstaaten nehmen die Kreditinstitute keine Unterscheidung zwischen normalen Zahlungskonten und solchen mit grundlegenden Funktionen vor, sodass keine Daten über Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen vorliegen. Auch hier sind die Informationen aufgrund unterschiedlicher Methoden der Datenerhebung womöglich nicht immer vergleichbar. In einigen Mitgliedstaaten bieten nur manche Kreditinstitute Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen als gesondertes Produkt an, während andere Kreditinstitute nicht zwischen den verschiedenen Arten von Konten unterscheiden. In diesen Ländern beziehen sich die Zahlen somit nur auf die Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen, die als gesondertes Produkt angeboten werden.

Tabelle 4: *Anzahl der pro Jahr eröffneten Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen*

Land	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Gesamt
Belgien	1.545	1.248	1.867	9.224	9.442	12.771	42.672	32.083	110.852
Bulgarien	76	615	309	335	527	337	208	2.157	4.564
Tschechien		39.973	37.155	16.207	7.996	11.609	10.902	1.682	125.524
Dänemark						1.920	7.503	9.819	19.242
Deutschland			540.500	144.194		122.425	261.886	175.367	1.244.372
Estland		144.455		228.567			192.700	98.900	664.622
Irland	9.153	38.847	43.974	47.116	14.410	34.520	121.365	136.992	446.377
Griechenland		198.258	286.141	223.640	189.090	387.149	428.824	521.461	2.234.563
Spanien			7.645	13.831	18.775	18.399	27.265	17.143	103.058
Frankreich	55.979	60.093	55.979	51.668	36.056	34.594		26.052	320.421
Kroatien		47	106	175	140	186	5.112	2.649	8.415
Italien	10.994	14.304	12.450	12.512	11.251	12.447	14.913	19.211	108.082
Zypern		429		1.380	38.503	3.637	42.030	25.206	111.185
Lettland		142	131	66	85	169	3.663	809	5.065
Litauen		26.000	7.600	7.100	7.600	7.246	7.364	5.366	68.276
Luxemburg		119	32	24	17	15	39	33	279
Ungarn						533	568	761	1.862
Malta			36	4.858	6.410	3.196	2.755	2.511	19.766
Niederlande									
Österreich		6.877	4.668	3.545	3.323	4.809	6.884	7.028	37.134
Polen				5.774	7.262	14.125	23.066	23.752	73.979
Portugal	12.736	11.992	17.201	47.587	30.073	25.935	42.432	41.265	229.221
Rumänien			2.654	4.203		422.984	529.852	557.924	1.517.617
Slowenien		72	430	263	252	987	2.686	2.579	7.269
Slowakei	1.309	797	872	741	555	535	509	487	5.805
Finnland	54.926	11.032	9.951	11.099	9.749	10.457	18.000	15.753	140.967
Schweden						486.108	445.853	228.135	1.160.096
Gesamt	**146.718**	**555.300**	**1.029.701**	**834.109**	**391.516**	**1.617.093**	**2.239.051**	**1.955.125**	

Angesichts der Datenlücken und des Mangels an vergleichbaren Daten ist es schwierig, eindeutige Schlussfolgerungen zu ziehen[13]. Da es in Artikel 27 nicht vorgeschrieben ist, liegen keine Daten zur Gesamtzahl der Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen am jeweiligen Jahresende vor. Aus Tabelle 4 geht hervor, dass während des Zeitraums eine beträchtliche Anzahl (beinahe 2 Millionen im Jahr 2023) von Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen eröffnet wurde. In Rumänien ist die Anzahl an Kontoeröffnungen so hoch, weil darin alle Arten von Konten und nicht nur Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen enthalten sind. Auch in Griechenland ist die Zahl der neu eröffneten Konten so hoch, weil die Kunden Standardkonten als Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen verwenden. In Frankreich, Italien[14] und der Slowakei wurden auffallend wenig neue Konten eröffnet.

c) Anzahl (und Anteil) der abgelehnten Anträge auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen

[13] Beispielsweise handelt es sich bei der für 2018 für Deutschland angegebenen Zahl um eine Gesamtzahl für die Jahre 2016-2018; oder es liegen in einigen Mitgliedstaaten nicht für alle Jahre Daten vor.

[14] In Italien gilt die Verpflichtung, das „Basiskonto“ anzubieten, als erfüllt, wenn der Zahlungsdienstleister das Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen als gesondertes Produkt anbietet oder wenn er ein normales Zahlungskonto anbietet, bei dem zumindest die Dienste und die Anzahl an Transaktionen kostenlos sind, die bei einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen enthalten sein müssen; in letzterem Fall wird in den vorvertraglichen Informationen über das Konto festgelegt, dass es das „Basiskonto“ ersetzt.

Die Daten über die Anzahl der abgelehnten Anträge auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen wurden von den Mitgliedstaaten erhoben (siehe Tabelle 5). Bei der Berechnung der jeweiligen Anteile wurden die Zahl der eröffneten Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen und die Zahl der abgelehnten Anträge auf ein solches Zahlungskonto als Gesamtzahl aller Anträge zugrunde gelegt[15].

Tabelle 5: *Anzahl und Anteil der abgelehnten Anträge auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen*

Land	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgien	3	0,2%	0	0,0%	0		2	0,0%	6	0,1%	17	0,1%	10	0,0%	0	
Bulgarien	0		0	0,0%	0		0		0		0		0		40	1,8%
Tschechien			6	0,0%	26	0,1%	45	0,3%	129	1,6%	42	0,4%	53	0,5%	73	4,2%
Dänemark																
Deutschland					14.600	2,6%	5.158	3,5%			5.325	4,2%	6.545	2,4%	2.968	1,7%
Estland													2.437	1,2%	1.917	1,9%
Irland	23	0,3%	17	0,0%	25	0,1%	5	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	7.249	5,6%	4.642	3,3%
Griechenland			0		0		143	0,1%	2.870	1,5%	1.718	0,4%	2.838	0,7%	230	0,0%
Spanien					7	0,1%	986	6,7%	2.227	10,6%	2.175	10,6%	2.457	8,3%	3.426	16,7%
Frankreich	0		0		0		0		0		2.953	7,9%	4.331		4.636	15,1%
Kroatien			0		6	5,4%	0		2	1,4%	0		52	1,0%	63	2,3%
Italien	224	2,0%	171	1,2%	171	1,4%	237	1,9%	171	1,5%	230	1,8%	169	1,1%	209	1,1%
Zypern							103	6,9%	12	0,0%	68	1,8%	107	0,3%	91	0,4%
Lettland			13	8,4%	60	31,4%	118	64,1%	127	59,9%	22	11,5%	3	0,1%	6	0,7%
Litauen			3	0,0%	6	0,1%	2		0		7	0,1%	38	0,5%	23	0,4%
Luxemburg			1	0,8%	0		4	14,3%	0		1	6,3%	0		0	
Ungarn																
Malta					0		117	2,4%	96	1,5%	68	2,1%	58	2,1%	36	1,4%
Niederlande																
Österreich			131	1,9%	112	2,3%	80	2,2%	81	2,4%	217	4,3%	37	0,5%	34	0,5%
Polen							104	1,8%	176	2,4%	586	4,2%	858	3,7%	1.021	4,4%
Portugal	185	1,4%	150	1,2%	265	1,5%	581	1,2%	358	1,2%	315	1,2%	3.553	7,7%	2.379	5,5%
Rumänien					2	0,1%	0				1.254	0,3%	1.465	0,3%	1.718	0,3%
Slowenien			21	22,6%	9	2,1%	12	4,4%	1	0,4%	9	0,9%	5	0,2%	48	1,8%
Slowakei	4	0,3%	1	0,1%	0		1	0,1%	2	0,4%	0		0		1	0,2%
Finnland			36	0,3%	22	0,2%	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	23	0,1%	43	0,3%
Schweden											1.042	0,2%	1.249	0,3%	941	0,4%
Gesamt	**439**	0,3%	**550**	**0,1%**	**15.311**	**1,5%**	**7.700**	**0,9%**	**6.262**	**1,6%**	**16.054**	**1,0%**	**33.537**	**1,5%**	**24.545**	**1,2%**

Die Daten liegen nicht für alle Mitgliedstaaten vor und sind mitunter nicht vollständig vergleichbar. Daher können keine eindeutigen Schlussfolgerungen gezogen werden. Dennoch deuten die Daten darauf hin, dass **der Anteil der abgelehnten Anträge auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen im Allgemeinen sehr niedrig ist**.

Die Gründe für eine Ablehnung sind von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat sehr unterschiedlich. Den Antworten auf den Fragebogen zufolge werden die Anträge vor allem aus folgenden Gründen abgelehnt: i) Einhaltung der Vorschriften zur Geldwäsche und zur Feststellung der Kundenidentität, ii) der Kunde ist bereits Inhaber eines Zahlungskontos, iii) der Kunde hat eine negative Vorgeschichte mit der Bank, iv) Probleme bei den Unterlagen oder v) kein Wohnsitz in der EU.

6. SCHLUSSFOLGERUNG

Der Bericht bestätigt, dass die wichtigsten Maßnahmen der Richtlinie über Zahlungskonten in Bezug auf Transparenz und Vergleichbarkeit, den Kontowechsel-Service und das Recht auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen im Allgemeinen umgesetzt wurden. Die

[15] Fälle, in denen Anträge womöglich zurückgezogen wurden, wurden (aufgrund mangelnder Daten) nicht berücksichtigt.

unterschiedlichen Methoden der Datenerhebung in den Mitgliedstaaten und weiterhin erhebliche Datenlücken machen es jedoch schwierig, eindeutige Schlussfolgerungen darüber zu ziehen, wie groß die Vorteile sind, die die Einführung der Richtlinie über Zahlungskonten für die europäischen Verbraucher mit sich gebracht hat.

Trotz dieser Vorbehalte können die folgenden vorläufigen Schlussfolgerungen gezogen werden:

- Die **Informations- und Transparenzanforderungen** der Artikel 4, 5 und 6 werden in der Regel eingehalten, was auf eine allgemeine Verringerung der Nachteile für die Verbraucher hindeutet. Um eindeutige Schlussfolgerungen über die positiven Auswirkungen dieser Bestimmungen für die europäischen Verbraucher zu ziehen, bräuchte es jedoch umfassendere und aussagekräftigere Daten.

- **Vergleichswebsites** sind in fast allen Mitgliedstaaten voll funktionsfähig. Mehrere Mitgliedstaaten haben auch Kampagnen zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit durchgeführt und stellen Informationen über verschiedene Kommunikationskanäle zur Verfügung, was eine entscheidende Rolle bei der Sensibilisierung der Verbraucher spielen kann. Nur wenige Mitgliedstaaten haben ihre Vergleichswebsites bewertet oder planen dies zu tun. Regelmäßige Bewertungen, bei denen sowohl Rückmeldungen von Verbrauchern als auch von Zahlungsdienstleistern berücksichtigt werden, würden benutzerfreundlichere Oberflächen sowie relevantere und leichter zugängliche Informationen für die Verbraucher gewährleisten.

- In Bezug auf den **Zahlungskontowechsel** wurde der Kontowechsel-Service im Jahr 2023 von mehr als 2,5 Millionen Kunden in Anspruch genommen, gegenüber dem Höchststand von 2,86 Millionen im Jahr 2022. Seit 2016 wurden insgesamt 17,6 Millionen Kontowechsel vorgenommen. In einigen Mitgliedstaaten wird der Kontowechsel-Service häufig genutzt, in anderen hingegen beinahe gar nicht. Wieso es zu diesen Unterschieden kommt, ist nicht ganz eindeutig und sollte weiter untersucht werden. Die von den Mitgliedstaaten vorgelegten anekdotischen Belege deuten jedoch darauf hin, dass Trägheit, mangelnde Kenntnis und Nachfrage, wahrgenommene Komplexität (auch im Zusammenhang mit dem Rückzug aus bestehenden Vereinbarungen), Kundentreue, das Fehlen offensichtlicher Vorteile eines Kontowechsels oder Unannehmlichkeiten durch die Änderung der IBAN eine Rolle spielen können.

- Es bestehen auch große Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten in Bezug auf **die Anzahl der abgelehnten Anträge auf Wechsel.** Zu den von den Mitgliedstaaten angeführten Gründen für eine Ablehnung gehören i) Fehler im Antragsformular (fehlende oder unrichtige Angaben, widersprüchliche Kundendaten, nicht zulässige Arten von Konten, falsche Formulare, falsche IBAN, unleserliche/fehlende Unterschriften), ii) zu kurze Fristen, iii) unvollständige Unterlagen, iv) mangelnde Zusammenarbeit zwischen Banken, v) negative Kontensalden, vi) Nichteinhaltung bestimmter Fristen oder vii) Rücknahme des Antrags durch den Nutzer.

- In Bezug auf **Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen** sind die Daten nach wie vor unvollständig, da einige Mitgliedstaaten die Anzahl an neuen Kontoeröffnungen nicht angegeben haben. Der Kommission liegen keine Daten über die Gesamtzahl der Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen zum Ende des jeweiligen Jahres vor, weshalb sie nicht angeben kann, wie viele Personen derzeit ein solches Konto haben. Es

bestehen große Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten in Bezug auf **die Anzahl an neuen Kontoeröffnungen.** Dies lässt sich zum Teil dadurch erklären, dass die Banken ihren Kunden solche Funktionen auf unterschiedliche Art und Weise anbieten. So wird beispielsweise in einigen Fällen nicht zwischen Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen und normalen Konten, die solche grundlegenden Funktionen enthalten, unterschieden. Es liegen keine Jahresenddaten zur Gesamtzahl der Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen vor. Anhand der von den Mitgliedstaaten übermittelten Daten lassen sich jedoch jährliche Anstiege ermitteln, wobei die Zahl der neuen Kontoeröffnungen im Jahr 2023 bei fast 2 Millionen lag.

- Der **Anteil der abgelehnten Anträge auf Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen** ist von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat sehr unterschiedlich. Die Gründe hierfür sind Bedenken in Bezug auf Geldwäsche, die Tatsache, dass der Kunde bereits ein anderes Zahlungskonto hat, negative Erfahrungen mit der Bank, Probleme bei den Unterlagen oder das Fehlen eines Wohnsitzes in der EU. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 24 545 Ablehnungen von Eröffnungen von Basiskonten registriert, was 1,2 % der Gesamtzahl der eröffneten Basiskonten entspricht.

Die Kommission wird sich weiter mit den Ergebnissen des Berichts befassen, einschließlich der geringen Inanspruchnahme des Kontowechsel-Services oder der hohen Anzahl an abgelehnten Anträgen auf Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen in einigen Mitgliedstaaten. Sie wird die Ergebnisse mit den Mitgliedstaaten erörtern und prüfen, ob weitere Maßnahmen, auch auf Ebene der Mitgliedstaaten, von Vorteil sein könnten. Außerdem wird die Kommission weiterhin mit den Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, um zu gewährleisten, dass in Zukunft aussagekräftigere und vergleichbarere Daten vorliegen.