

# Online-Banking im Test

**Im Vergleich.** Webseiten sind Kunden oft wichtiger als Filialen – doch nicht jede ist nutzerfreundlich

VON JAKOB STEINSCHADEN UND MARTIN STEPANEK

Die Bank Austria hat Kunden jüngst nicht nur wegen ihres verpatzten EDV-Umstiegs, sondern auch wegen des neuen Designs beim Online-Banking verärgert. Der KURIER hat dies zum Anlass genommen, die Online-Angebote der fünf größten österreichischen Banken einem Vergleichstest zu unterziehen.

Für die Bewertung der Online-Auftritte stand der Webseiten-Experte Max Scheugl zur Verfügung, der selbst schon für internationale Finanzinstitute Online-Auftritte optimiert hat. Sein

Fazit fällt trotz einiger guter Ansätze ernüchternd aus: „Die Banken könnten es Kunden online noch viel leichter machen. Oft werden Grundprinzipien des Webdesigns ignoriert und bankenspezifische Bezeichnungen verwendet, mit denen Kunden gar nichts anfangen können.“

Im Fokus der Analyse stehen die wichtigsten Funktionen: Einstiegsseite, Kontoübersicht und Überweisungsfunktion. Da immer mehr Leute auch mobil über ihr Handy auf ihre Bankkonten zugreifen wollen, hat der KURIER auch die mobilen Bankseiten auf ihre Bedienbarkeit getestet.



Usability-Experte Max Scheugl beim Testen von Online-Banking-Accounts. Erst im Vergleich zeigt sich, welche Bank die Nase vorne hat

## Bank Austria zwingt Kunden zu unnötig vielen Klicks

Die zuletzt vielgescholtene Bank Austria überzeugt zwar mit einer übersichtlichen Optik, die tatsächliche Bedienung fällt jedoch weitaus komplizierter aus. Um die Überweisungsfunktion im Hauptmenü aufzurufen, muss man sich durch die Unterpunkte „Aufträge“ und „Inlandsaufträge“ hanteln. Auch das Wechseln zwischen Konten und die Anzeige von

getätigten Umsätzen benötigen umständlich viele Klicks. Bei der Auflistung von Beträgen verwendet die Bank zudem Begriffe wie „Buchungssaldo“, „Valutasaldo“ und „Dispossaldo“, was laut Web-Experte Scheugl definitiv nicht die Sprache der Kunden ist.

Punkten kann die Bank Austria mit ihrer mobilen Seite, die eine vorbildlich redu-



zierte Oberfläche mit den wichtigsten Informationen aufweist. Als Minuspunkt gilt aber, dass die mobile Seite nicht automatisch von Smartphones erkannt wird. iPhone- und Android-Nutzer können allerdings auf eine App ausweichen.

## Erste Bank überzeugt trotz kleinerer Schwächen

Sehr gut kommt das Online-Banking der Erste Bank im Test weg – etwa bei den Bezeichnungen der Funktionen. „Unter Bezeichnungen wie ‚Kontostand‘ oder ‚verfügbarer Betrag‘ kann man sich etwas vorstellen“, so Scheugl, auf „Bankensprech“ wie „Disposaldo“ sei zum Glück verzichtet worden. Übersichtsseite oder die Umsatzliste bieten viel Über-

blick, Beträge von Ein- und Ausgängen sind farblich passend rot und grün gekennzeichnet, und die Sortierung der Umsätze nach Monaten ist laut Scheugl „brauchbar“.

Perfekt ist das Angebot aber nicht: Dass sich hinter dem Link „Zahlungsverkehr“ gleich die Maske für Inlandsüberweisungen auftut, ist nicht optimal und laut Scheugl ein Eck zu kompli-



ziert. Auf der mobilen Webseite sei der Kontostand nicht prominent genug. Die Bank ist bemüht, innovativ sein. Davon zeugt etwa eine Funktion der iPhone-App, mit der man Beträge per Bluetooth zwischen Erste-Bank-Konten einfach zu überweisen kann.

**KURIER ABO**

€100,-

WEIHNACHTSGELD

DAS HAB' ICH VOM KURIER

Zum neuen **KURIER Jahres-Abo**

... oder für **BESTEHENDE ABONNENTEN\*** für die Werbung eines neuen 1-Jahres-Abos  
\*Stichtag 1.10.2012

Der KURIER wünscht Ihnen für Weihnachten 2012 ruhige und besinnliche Tage im Kreise Ihrer Lieben und schenkt Ihnen für einen besonders angenehmen Ausklang des heurigen Jahres jetzt € 100,- Weihnachtsgeld zum neuen KURIER Abo. Damit wird Weihnachten noch schöner. Bestellen Sie noch heute ein neues KURIER 1-Jahres Abo um monatlich nur € 21,80<sup>1)</sup> oder begeistern Sie als Abonnent (Stichtag 1.10.2012) auch Ihre Freunde für ein neues KURIER Abo (Mindestlaufzeit 1 Jahr).

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung unter:

kurierabo.at oder 05 9030-600<sup>2)</sup>

Angebot nur gültig mit Abbuchungsauftrag bis 31.12.2013. AGB unter kurierservice.at/agb  
1) Preis (inkl. MwSt.) gilt für ein 7-Tage-Abo mit Hauszustellung (Vorarlberg nur Postzustellung) in Wien, NÖ, Bgld., Sbg. und OÖ.  
Aktuelle Preise für Ihr Bundesland unter Tel. 05 9030-600.  
2) Mo. bis Fr. 6 – 17 Uhr; Sa., So. und Feiertag 7 – 12 Uhr.

## Raiffeisen auf Handys stark, am Computer nicht perfekt

Der Online-Auftritt Raiffeisen-Bank ist solide. Während die Konto-Übersicht und die Umsatzliste kaum Grund für Kritik liefern, verräumt auch Raiffeisen die wichtige Überweisungsfunktion im Hauptmenü unter „Zahlungsverkehr“ und „Aufträge“. Ein weiterer Link zum Überweisen findet sich zwar links unten, dieser könnte aber pro-

minenter platziert sein. Verbesserungsbedürftig ist laut Scheugl auch das Log-in. Die diversen Anmeldeoptionen seien für Kunden verwirrend. Nicht optimal ist zudem, dass das Log-in am unteren Ende der Seite angeordnet ist und so bei kleineren Bildschirmen aus dem Sichtfeld verschwindet. Das Design wirkt derzeit ein wenig angestaubt,



soll in Kürze aber grundlegend modernisiert werden. Definitiv vorbildlich ist die mobile Webseite. Das Prüfen des Kontostands und eine Überweisung lassen sich einfach erledigen. Apps runden das gute mobile Angebot ab.

## Gute Bedienung bei easybank, aber keine mobile Webseite

Die Direktbank easybank, eine Tochterfirma der BAWAG, ist darauf spezialisiert, mit den Kunden ausschließlich via Telefon und Internet zu kommunizieren. Dementsprechend sauber ist das Online-Banking aufgesetzt, das genauso bei der BAWAG zum Einsatz kommt. „Man sieht auf den ersten Blick sein Guthaben, das ist das Wichtig-

ste“, sagt Experte Scheugl zur ersten Ansicht nach dem Log-in. Aber: „Warum die Inlandsüberweisung als oft verwendete Funktion nicht Bestandteil der Hauptnavigation ist, verstehe ich auch hier nicht.“ Ansonsten gibt es wenig zu beklagen.

Was bei der easybank aber verwundert ist, dass sie keine mobile Webseite für



Smartphones bietet. Stattdessen verweist die easybank auf die Gratis-Apps für iPhone und Android (Apps für iPad und Android-Tablets folgen 2013). Deren kreisrundes Navigationsmenü wirkt auf Scheugl zu verspielt.

## Durchwachsener Auftritt der Volksbank im Internet

Neueinsteigern für Online-Banking macht es die regional organisierte Volksbanken-Gruppe nicht leicht. Wer nicht direkt seine Filiale im Internet sucht, muss beim Online-Banking-Einstieg erst über mehrere Klicks die Webseite seiner Filiale finden. Während die schlichte Konten-Übersicht ihren Zweck

erfüllt und sich die jeweiligen Buchungen leicht aufrufen lassen, kritisiert Scheugl, dass auch die Volksbank die wichtige Überweisungsfunktion versteckt. Um den Punkt „Überweisung Inland“ aufzurufen, müssen Kunden ein mit „Schnellzugang“ betiteltes Drop-Down-Menü auf der Startseite aufklappen.



Nicht zeitgemäß ist bei der Volksbank, dass weder eine mobile Webseite für Smartphones noch Apps für den schnellen Zugriff auf das eigene Konto unterwegs anbietet.