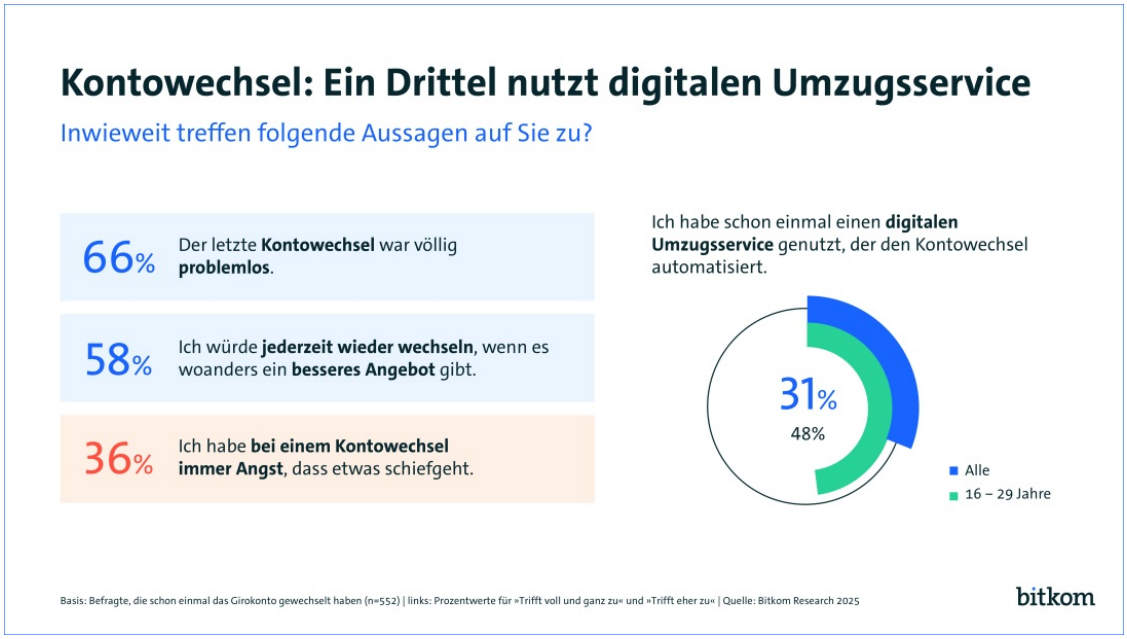
Bitkom e.V. | Presseinformation

Kontowechsel: Knapp ein Drittel nutzt digitalen Umzugsservice

- **Mehrheit hat Girokonto schon einmal gewechselt**
- **Aber ein Drittel hat Angst, dabei könnte etwas schief gehen**
- **Digitaler Umzugsservice unter Jüngeren besonders beliebt**

Berlin, 18. Juli 2025 – Wer früher die Bank wechseln wollte, musste Kontoauszüge durchforsten, Lastschriften manuell umstellen und Formulare einreichen. Heute hingegen lässt sich der Kontowechsel mithilfe eines digitalen Umzugsservices, der den Kontowechsel automatisiert und die Umstellung laufender Zahlungen und Lastschriften übernimmt, mit wenigen Klicks digital erledigen. Unter allen, die bereits ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt haben, hat rund ein Drittel (31 Prozent) schon einen solchen Dienst in Anspruch genommen. Unter den 16- bis 29-Jährigen ist es mit 48 Prozent sogar fast die Hälfte. Bei den Älteren ab 65 Jahren sind es hingegen nur 17 Prozent der Wechslerinnen und Wechsler. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung von 1.003 Personen ab 16 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.



Insgesamt gibt mehr als die Hälfte (57 Prozent) der Deutschen mit generell mindestens einem Bankkonto an, schon einmal ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt zu haben. 9 Prozent von ihnen haben dabei nur ein einziges Mal die Hausbank gewechselt, weitere 19 Prozent zweimal. 70 Prozent haben die Bank sogar bereits dreimal oder öfter geändert. „Automatisierte Umzugsservices nehmen den Kundinnen und Kunden einen Großteil der Arbeit ab und senken die Hürde für einen Bankwechsel deutlich. Für Banken bedeutet das: Sie müssen mehr denn je mit überzeugenden digitalen Angeboten punkten – nicht nur, um neue wechselwillige Kundschaft zu gewinnen, sondern vor allem, um die bestehenden Kundinnen und Kunden dauerhaft zu halten“, so Alina Stephanie Bone-Winkel, Expertin für Digital Banking beim Bitkom.

Die Treue zur Hausbank nimmt damit insgesamt ab: Vor fünf Jahren waren erst 43 Prozent mit ihrem Hauptkonto umgezogen, 2016 Jahren waren es nicht einmal ein Viertel (23 Prozent). Tatsächlich würde eine Mehrheit von 58 Prozent der Wechslerinnen und Wechsler jederzeit wieder die Hausbank ändern, wenn es woanders ein besseres Angebot gäbe. „Der Wettbewerb im Bankensektor hat sich durch die Digitalisierung und den Markteintritt von Neobanken und FinTechs deutlich verschärft, und die Kundinnen und Kunden nutzen die größere Auswahl“, so Bone-Winkel. Trotz hoher Wechselbereitschaft besteht bei vielen aber auch eine gewisse Skepsis, mit dem Hauptkonto umzuziehen: 36 Prozent haben bei einem Kontowechsel nach eigenen Angaben immer Sorge, dass

es schief gehen könnte. Nur bei zwei Dritteln (66 Prozent) der Kontowechslerinnen und -wechsler lief der letzte Wechsel völlig problemlos.

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Alina Stephanie Bone-Winkel
Bereichsleiterin Digital Banking & Financial Services
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 13 bis KW 16 2025 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Haben Sie schon einmal ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?“ und „Wie häufig haben Sie dieses gewechselt“ sowie „Welche der folgenden Aussagen treffen auf Sie zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Kontowechsel-digitaler-Umzugsservice***