

Hinter Schloss und Riegel

Negativzinsen, sterbende Bankfilialen, Unsicherheit wegen Corona: Für Anbieter von **Schließfächern** ist das wie Weihnachten. Was Kunden wissen sollten VON FELIX PETRUSCHKE

Egal ob Schmuck, wertvolle Münzen oder Opas exklusive Briefmarkensammlung. Etwas gibt es immer, an dem man hängt, das man gleichzeitig nur selten braucht und das man gerade deshalb sicher verwahrt wissen möchte.

Das eigene Zuhause halten viele für zu unsicher. Bis vor wenigen Jahren waren deshalb Bankschließfächer – häufig bei der Hausbank – eine beliebte Möglichkeit, um Wertgegenstände einzulagern. Die andauernde Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank macht zudem Schließfächer auch zur Aufbewahrung von Bargeld immer attraktiver, denn Negativzinsen könnten die Kosten für ein

Schließfach schnell übersteigen. Seit Beginn der Corona-Krise ist die Nachfrage zusätzlich gestiegen (siehe *€uro* 5/2020).

Das Problem: Viele Banken wollen ihr Filialnetz verkleinern, das Angebot an Schließfächern nimmt daher tendenziell eher ab. Immer mehr bankunabhängige Schließfachanbieter drängen deshalb auf den Markt. Um herauszufinden, welche Angebote am attraktivsten sind und worin die Unterschiede liegen, hat das Deutsche Kundeninstitut (DKI) im Auftrag von *€uro*, ähnlich wie im Vorjahr, 24 Anbieter getestet. Darunter waren 19 regional und überregional tätige Filialbanken und fünf Spezialanbieter ohne Banken hintergrund.

Große Unterschiede. Bankunabhängige Anbieter haben sich auf das Geschäft mit Schließfächern spezialisiert. Im Gegensatz zu vielen Banken sind sie aber nur an einem Standort vertreten und bieten relativ wenige Schließfächer an. „Bei Spezialanbietern sind die Gebühren für Schließfächer meist höher, dafür gelten aber höhere Sicherheitsstandards“, erklärt DKI-Chef Jörn Hüsgen.

Die Ergebnisse des Tests und die einzelnen Kategorien stehen rechts. Die Kriterien werden auf Seite 122 erklärt, ebenso wie die Ergebnisse der Zusatzkategorie „Sicherheit“. Darin ermittelte das DKI separat den Anbieter mit den ausgefeiltesten Schutzmaßnahmen. →

GESAMTSIEGER

PSD Bank Rhein-Ruhr	93,2	sehr gut +
SchließBAR 23 ¹	92,9	sehr gut +
Kreissparkasse Ludwigsburg	90,5	sehr gut
Philoro Edelmetalle ¹	89,0	sehr gut
Hamburger Volksbank	88,4	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	88,1	sehr gut
EMS Werteinlagerung ¹	87,0	sehr gut
Commerzbank	83,9	gut
Sicheres-Schliessfach.de ¹	83,5	gut
Ostsächsische Sparkasse Dresden	83,4	gut
Hypovereinsbank	82,5	gut
BBBank	82,0	gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	80,0	gut
Sparkasse Nürnberg	80,0	gut
Kreissparkasse Köln	79,9	gut
Berliner Sparkasse	79,7	gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse	77,2	gut
Hamburger Sparkasse	77,1	gut
Trisor ¹	75,1	gut
Sparda-Bank Hamburg	74,5	gut
Sparda-Bank Hannover eG	72,6	gut
Sparkasse KölnBonn	71,8	befriedigend
Sparkasse Leipzig	70,8	befriedigend
Stadtsparkasse München	70,5	befriedigend



Angebot

Commerzbank	99,4	sehr gut +
EMS Werteinlagerung ¹	98,1	sehr gut +
Hamburger Volksbank	97,3	sehr gut +
Philoro Edelmetalle ¹	94,9	sehr gut +
PSD Bank Rhein-Ruhr	93,6	sehr gut +
SchließBAR 23 ¹	92,5	sehr gut +
Hypovereinsbank	92,0	sehr gut +
Ostsächsische Sparkasse Dresden	90,6	sehr gut
Berliner Sparkasse	87,6	sehr gut
Kreissparkasse Ludwigsburg	86,9	sehr gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse	81,4	gut
Volksbank Köln Bonn	80,0	gut
BBBank	78,9	gut
Trisor ¹	78,4	gut
Hamburger Sparkasse	74,7	gut
Stadtsparkasse München	74,6	gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	71,7	befriedigend
Sicheres-Schliessfach.de ¹	68,9	befriedigend
Sparda-Bank Hamburg	67,9	befriedigend
Kreissparkasse Köln	65,5	befriedigend
Sparkasse Nürnberg	63,7	befriedigend
Sparkasse Leipzig	61,6	befriedigend
Sparda-Bank Hannover	59,8	ausreichend
Sparkasse KölnBonn	52,8	ausreichend



Konditionen

Sparda-Bank Hannover	97,1	sehr gut +
Sparkasse Nürnberg	96,8	sehr gut +
Volksbank Köln Bonn	95,6	sehr gut +
Kreissparkasse Köln	95,4	sehr gut +
Kreissparkasse Ludwigsburg	95,1	sehr gut +
PSD Bank Rhein-Ruhr	93,0	sehr gut +
Sicheres-Schliessfach.de ¹	92,7	sehr gut +
Sparda-Bank Hamburg	91,9	sehr gut
BBBank eG	90,2	sehr gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	90,0	sehr gut
Sparkasse Köln Bonn	86,9	sehr gut
SchließBAR 23 ¹	86,8	sehr gut
Hamburger Volksbank	83,2	gut
Hamburger Sparkasse	82,2	gut
Philoro Edelmetalle ¹	81,0	gut
Hypovereinsbank	78,6	gut
Stadtsparkasse München	76,3	gut
Ostsächsische Sparkasse Dresden	75,4	gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse	74,5	gut
Berliner Sparkasse	71,2	befriedigend
Sparkasse Leipzig	70,2	befriedigend
Commerzbank	70,0	befriedigend
EMS Werteinlagerung ¹	68,6	befriedigend
Trisor ¹	63,8	befriedigend



Kundenservice

SchließBAR 23 ¹	106,0	sehr gut +
EMS Werteinlagerung ¹	101,4	sehr gut +
Sicheres-Schliessfach.de ¹	94,0	sehr gut +
Philoro Edelmetalle ¹	93,2	sehr gut +
PSD Bank Rhein-Ruhr	93,0	sehr gut +
Trisor ¹	91,2	sehr gut
Sparkasse Leipzig	90,4	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	89,1	sehr gut
Kreissparkasse Ludwigsburg	88,6	sehr gut
Ostsächsische Sparkasse Dresden	84,9	gut
Commerzbank	80,9	gut
Hamburger Volksbank	80,9	gut
Berliner Sparkasse	80,8	gut
Sparkasse Köln Bonn	79,6	gut
Sparkasse Nürnberg	79,2	gut
Kreissparkasse Köln	78,1	gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	76,7	gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse	74,2	gut
BBBank	71,7	befriedigend
Hamburger Sparkasse	71,5	befriedigend
Hypovereinsbank	71,4	befriedigend
Sparda-Bank Hamburg	52,9	ausreichend
Stadtsparkasse München	50,6	mangelhaft
Sparda-Bank Hannover	49,4	mangelhaft



Gesamtsieger ist die PSD Bank Rhein-Ruhr. In den Testkategorien Angebot, Konditionen und Service belegte die Bank durchgehend vordere Plätze und bekam überall die Note „sehr gut +“. In der Zusatzkategorie Sicherheit belegte sie den zehnten Platz (Testnote „gut“). Positiv werteten die Prüfer unter anderem, dass während der Vertragslaufzeit die Schließfachgröße kostenfrei gewechselt werden kann. Die Jahresmietgebühr beinhaltet zudem eine Basisabsicherung in Höhe von 2500 Euro, die durch eine Zusatzversicherung auf 100 000 Euro aufgestockt werden kann. Die Kosten hierfür sind die viertniedrigsten im Test. Obendrein gibt es keine Mindest- oder Maximalmietdauer. Auch die Mitarbeiter des Kundenservice wurden von den Prüfern durchweg als kompetent, freundlich und hilfsbereit empfunden.

Nur knapp geschlagen auf dem zweiten Platz folgt die Firma SchließBAR 23. Der Spezialanbieter überzeugte besonders mit relativ geringen Zusatzgebüh-


ren für eine sehr hohe Versicherungssumme von 800 000 Euro. Die Schließfachgebühren können zudem jährlich, monatlich, halbjährlich oder vierteljährlich bezahlt werden – diese Flexibilität ist einmalig im Vergleich.

Am Ende des Klassements findet sich die Sparkasse München. Besonders im Bereich Kundenservice scheinen die Bayern noch Aufholpotenzial zu haben: Über neun Minuten mussten die Prüfer am Telefon in der Warteschleife ausharren, mit Abstand am längsten im Test. Die Mitarbeiter wirkten vergleichsweise unfreundlich und wenig hilfsbereit.

Was Sicherheit kostet. Neun der 19 getesteten Banken bieten Schließfächer auch für Nichtkunden an, sechs von ihnen (darunter die Commerzbank) gaben an, dass bei ihnen nicht an allen Standorten dieselben Sicherheitsstandards gelten. Insgesamt warnten elf der 24 Anbieter (darunter auch Philoro Edelmetalle), dass wegen Corona der Zu-

gang zum Schließfach nicht immer garantiert werden könne. Es gebe Anmeldefristen und geänderte Öffnungszeiten.

Anders sieht das bei den übrigen Spezialanbietern aus. Hier können Kunden nicht nur regelmäßig an ihr Schließfach, auch die Schutzstandards sind höher. Das belegt ein Blick auf die Zusatzkategorie Sicherheit. Nur die Kreissparkasse Ludwigsburg und die PSD Bank Hessen-Thüringen können hier mit den Spezialisten mithalten. Zu den Standards gehören etwa ein 24-Stunden-Wachdienst, zertifizierte Schließfächer und unterirdische Tresorräume.

Dieser Mehraufwand hat seinen Preis: Bei Vorjahressieger EMS Werteinlagerung belaufen sich die Kosten für das kleinste Schließfach auf 364 Euro im Jahr. Bei der Volksbank Köln Bonn sind es dagegen jährlich nur 30,75 Euro. Noch ein Tipp: Wie der Test zeigt, können sich die Versicherungsleistungen stark unterscheiden – ein Blick ins Kleingedruckte ist unabdingbar. 

ZUSATZKATEGORIE

Sicherheit



Anbieter	Punkte	Note
EMS Werteinlagerung ¹	104,5	sehr gut +
Sicheres-Schließfach.de ¹	99,0	sehr gut +
Kreissparkasse Ludwigsburg	98,6	sehr gut +
SchließBAR 23 ¹	91,9	sehr gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	83,4	gut
Philoro Edelmetalle ¹	83,0	gut
Trisor ¹	82,3	gut
BBBank	79,6	gut
Commerzbank	78,4	gut
PSD Bank Rhein-Ruhr	77,8	gut
Volksbank Köln Bonn	67,6	befriedigend
Hamburger Sparkasse	67,3	befriedigend
Sparkasse Leipzig	66,0	befriedigend
Sparkasse KölnBonn	65,7	befriedigend
Hamburger Volksbank	58,2	ausreichend
Sparda-Bank Hamburg	55,1	ausreichend
Sparda-Bank Hannover	52,2	ausreichend

¹ externer Anbieter; ab 92,0 Punkten: sehr gut +; ab 85 P.: sehr gut, ab 72,3 P.: gut, ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

SO WURDE GETESTET

Im vorliegenden Schließfach-Test hat das DKI 19 Banken und fünf externe Anbieter nach den Kategorien „Konditionen“, „Angebot“ und „Kundenservice“ anhand von rund 200 Einzelkriterien untersucht – per Befragung der Anbieter, verdeckte Kontakte und Analyse der Internetseiten. Insgesamt kamen im Zeitraum Januar bis März auf diese Weise circa 530 Kundenkontakte zustande. In der Kategorie „Konditionen“ (Gewicht: 40 Prozent) wurde unter anderem bewertet: die Höhe der Jahresgebühren für ein Schließfach, die enthaltene Basisversicherung und die Höhe der Versicherungssummen.

Da es keine Normgrößen für Schließfächer gibt, hat das DKI Kategorien bis 15 Liter, bis 30 Liter, bis 50 Liter und über 50 Liter gebildet. In den jeweiligen Kategorien wurden dann die Durchschnittskosten miteinander verglichen. Anbieter, die eine bestimmte Größe nicht im Angebot haben, bekamen keine Punkte.

In das „Angebot“ (Gewicht: 40 Prozent) flossen beispielsweise ein: die Auswahl an verschiedenen Schließfachgrößen, die Anzahl der insgesamt verfügbaren Schließfächer, die Zugangsmöglichkeiten zum Schließfach, und die enthaltenen Leistungen im Versicherungsfall. In der Kategorie „Kundenservice“ (Gewicht: 20 Prozent) untersuchten die Prüfer die Reaktion und Kompetenz auf Anrufe und E-Mails sowie die Aussagekraft der Informationen auf den Internetseiten der Anbieter.

Unabhängig von den oben genannten Kriterien wurde in der Zusatzkategorie „Sicherheit“ der Schließfachanbieter mit den besten Schutzmaßnahmen, etwa durch einen Wachdienst oder spezielle Zugangskontrollen, ermittelt. Sieben der 24 getesteten Anbieter wollten gegenüber den Testern vorsichtshalber keine Angaben machen. Das Ergebnis der Zusatzkategorie floss daher nicht in die Gesamtwertung ein.