

Studie - Niedrige Zinsen fördern Konsumentenkredite

YouGov-Studie Customer Journey - Kredite / Vom Großkredit für die eigene Wohnung bis zur Waschmaschine oder Couchgarnitur auf Raten ist heutzutage fast alles mit einem Kredit finanzierbar. Zinsen von unter zwei Prozent für Konsumentenkredite bei Banken und bis zu null Prozent direkt beim Händler treiben die Kaufbereitschaft zusätzlich an.

So haben 27 Prozent der Deutschen in den letzten 12 Monaten mind. einen Kredit abgeschlossen und sich dabei im Durchschnitt rund 13.000 Euro geliehen. Jeder zweite Konsumentenkredit (52 Prozent) wird für die Anschaffung eines Autos, von Elektrogeräten oder anderer Einrichtungsgegenstände wie Möbel oder Küchen genutzt. Rund ein Viertel (24 Prozent) ist allerdings bereits in einer bestehenden Darlehensbelastung und nimmt einen zusätzlichen Konsumentenkredit auf, um den Dispositionskredit oder eine Anschlussfinanzierung auszugleichen. Dies ist das Ergebnis der Studie **„Customer Journey - Kredite“** des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die insgesamt 500 Kreditnehmer der letzten 12 Monate im Juli 2015 befragt wurden.

Der erste Impuls, sich mit dem Thema Kredite und Finanzierungen zu befassen, geht dabei bei fast der Hälfte (41 Prozent) vom Kreditnehmer selbst aus. Bei jedem Fünften gibt eine andere Person den Anstoß, in erster Linie aus der Familie oder Verwandtschaft. Aber auch der Berater einer Bank oder Sparkasse spielt eine Rolle. Bei immerhin noch zehn Prozent ist die Internetseite eines Kreditanbieters (Bank, Versicherung, Händler, Makler etc.) der Grund, sich mit diesem Thema genauer zu beschäftigen.

„Der häufigste Anlass für die Kreditaufnahme ist damit die eigene Kauflust oder zumindest die des Lebenspartners. Zusätzlich werden Verbraucher auch durch Werbung und Angebote im Internet stimuliert, die Vorfreude schneller in wahren Genuss umzuwandeln“, sagt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzmarktforschung bei YouGov.

Geht es um das Sammeln von Informationen oder die konkrete Beratung zu einem Konsumentenkredit, so sind die Berater einer Bank oder Sparkasse mit 41 Prozent die Anlaufstelle Nummer eins, dicht gefolgt von Online-Vergleichsportalen (37 Prozent). An dritter Stelle der Informations- oder Beratungspunkte steht mit 32 Prozent die Homepage eines Finanzinstitutes oder Händlers mit entsprechenden Angeboten. Hier werden besonders die Seiten von Banken und Sparkassen genutzt. Die am häufigsten besuchten Webseiten sind die von Commerzbank, Deutsche Bank, ING-DiBa, Sparkasse und Volksbank-Raiffeisenbank (hier genannt in alphabetischer Reihenfolge). Bei der Informations- und Angebotssuche im Internet liegt check24.de mit 77 Prozent deutlich vor anderen Portalen wie financescout24.de (31 Prozent), finanzcheck.de (21 Prozent), verivox.de (21 Prozent) oder preis24.de (18 Prozent).

Der Abschluss eines Kredits wird aber immer noch überwiegend offline getätigt: Rund zwei Drittel der Kreditnehmer (70 Prozent) schließen diesen jenseits des Internets ab. Davon hat sich etwa die Hälfte der Befragten vorher offline aber auch online informiert. Bei Krediten für Anderweitiges (Ausgleich Dispo, Umschuldung etc.) ist der Anteil der Befragten, der sich nur im Internet informiert und auch online abgeschlossen hat, mit zwölf Prozent dreimal so hoch wie bei Krediten für Gegenstände (Kfz, Immobilie etc.).

„Die Studie macht deutlich, wie wichtig der Bankberater immer noch ist. Auch die Internetseiten

von Banken werden im Suchprozess der Konsumenten fast ebenso häufig angesteuert, wie die von Vergleichsportalen“, sagt Dr. Gaedeke. „Dagegen ist der Kampf zwischen Vergleichsportalen oder reinen Online-Anbietern wesentlich stärker als zwischen Online- und Offline-Kaufpunkten“, so Dr. Gaedeke weiter.

Die Studie **„Customer Journey - Kredite“** liefert Banken, Sparkassen, Bausparkassen, Vergleichsportalen einen besseren Einblick in den Kaufprozess von Konsumentenkrediten und liefert somit wichtige Impulse für Marketing und Vertrieb.

Alles rund um das Thema Customer Journey im Finanzdienstleistungssektor erfahren Sie in unserem kostenfreien Webinar. Jetzt [hier](#) anmelden.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://yougov.de/loesungen/reports/studien/customer-journey-kredite/>

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 20 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.