

## Studie: Ratenkredit bei Filialbanken 2016 / Beratungen fachkundig, doch mit Schwächen – Zinssätze sehr unterschiedlich – Commerzbank auf Platz eins

**Wer auf die Schnelle eine Finanzspritze benötigt, für den kann ein Ratenkredit auch schnell ein teures Vergnügen werden. Die angebotenen Ratenkredite der Filialbanken unterscheiden sich beim Effektivzins teils gravierend.**

Und: Die persönlichen Beratungen vor Ort können nicht vollends überzeugen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Filialbanken im Bereich Ratenkredit getestet hat. (Sendeinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 09.06.2016, 18:35 Uhr).

### **Deutliche Zinsunterschiede**

Die Effektivzinssätze der Kreditangebote gehen weit auseinander – den günstigsten 5.000-Euro-Kredit gibt es beispielsweise zu 4,12 Prozent, den teuersten zu 8,99 Prozent. Bemerkenswert: Über alle Szenarien gesehen bieten die Filialbanken im Internet attraktivere Zinssätze als in den Filialen selbst (im Schnitt 5,36 Prozent gegenüber 6,67 Prozent). Ausnahme: Im Falle einer Autofinanzierung ist das Vor-Ort-Angebot einer Bank unschlagbar günstig.

### **Beratung in den Filialen auch mit Defiziten**

Insgesamt bieten die Banken eine Beratungsqualität, die über das Urteil „befriedigend“ nicht hinauskommt. Die Kunden treffen zumeist auf motivierte, freundliche und kompetente Filialmitarbeiter, die inhaltlich korrekte Auskunft geben. Erfreulich auch: In keinem Testfall wird vom Finanzinstitut eine für den Kunden bonitätsschädigende Kreditanfrage bei der Schufa gestellt – stets erfolgt eine neutrale Konditionenanfrage. Doch auch Schwächen deckt der Test auf. So wird der individuelle Kundenbedarf oft nur oberflächlich ermittelt. Zudem bleibt kein einziges Institut beim Thema Restschuldversicherung – ein teurer und umstrittener Risikoschutz – fehlerfrei. In fast jeder zehnten Beratung fühlen sich die Kunden sogar zum Abschluss gedrängt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Nur ein Konditionenvergleich schützt vor überkauften Abschlüssen. Hilfe bieten hierbei zum Beispiel die Internetauftritte der Banken, die mit nützlichen Services wie Zinsrechnern aufwarten.“ Das Internet erweist sich im Rahmen der Untersuchung dank Bedienungsfreundlichkeit und meist hohem Informationswert sogar als stärkster Servicebereich der Filialbanken.

### **Die besten Finanzinstitute**

Testsieger ist die Commerzbank mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Die Ratenkredite überzeugen mit ausgesprochen guten Konditionen mit niedrigen Effektivzinssätzen. Besonders attraktiv ist der untersuchte Autokredit über 10.000 Euro (Effektivzins in der Filiale und im Internet: 3,95 Prozent). Auch beim Service kann das Unternehmen punkten. In den Beratungen beweisen die Filialmitarbeiter Kompetenz und ermitteln ausführlich den Kundenbedarf. Der telefonische Service ist zudem bei keinem Anbieter im Test so gut wie bei der Commerzbank. Den zweiten Rang belegt die Deutsche Bank, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Neben motivierten und freundlichen Beratern vor Ort punktet das Unternehmen auch mit guten Leistungen in den Servicebereichen Telefon und E-Mail. Bei den Kreditkonditionen fallen insbesondere die Onlineprodukte positiv ins Gewicht. Der Ratenkredit über 5.000 Euro mit 24 Monate Laufzeit ist mit einem Effektivzins von 4,12 Prozent hier sogar am attraktivsten. Zudem bieten Optionen wie kostenlose Sondertilgungen und Volltilgung dem Kunden Flexibilität. Auf Rang drei positioniert sich die Sparda-Bank München (Qualitätsurteil: „gut“). Bei der Produktanalyse erzielte das Institut das beste Resultat aller untersuchten Anbieter. Beispielsweise liegt der Effektivzins eines Kredits über 20.000 Euro in der Filiale bei 4,16 Prozent – 5,83 Prozentpunkte niedriger als das

teuerste Konkurrenzangebot im Test. Bei allen untersuchten Filialkrediten wird ein bonitätsunabhängiger Zinssatz angeboten. Auch kostenlose Tilgungen während der Kreditlaufzeit sind möglich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen im Bereich Ratenkredit von insgesamt 15 Filialbanken, darunter sechs überregionale sowie neun regionale Finanzinstitute. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von acht Vor-Ort-Beratungen („Mystery-Tests“) gemessen. Im Anschluss wurden die ausgegebenen Beratungsunterlagen inklusive der erfolgten Schufa-Anfragen analysiert und bewertet. Darüber hinaus wurde der Service der Banken anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 585 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Im zweiten Untersuchungsbereich erfolgte die Ermittlung und Bewertung der Filial- und Onlinekonditionen (Effektivzinssätze und Kreditausstattung) anhand standardisierter Profile (Datenstand: 1. April 2016).

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

**Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

**Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.