

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Leitzinserhöhung – Kundenfreundlichste Konditionen

#### **Kreditinstitute gaben Leitzinserhöhungen nur zögerlich weiter, Baufinanzierungszins wurde am stärksten erhöht**

**Hamburg, 5.9.2007 (ots)** – Im ersten Halbjahr 2007 erhöhte die Europäische Zentralbank bereits zwei mal die Leitzinsen – insgesamt um 0,5 Prozent auf nun 4 Prozent. Welche Kreditinstitute bieten dem Kunden die besten Zinssätze? Verhalten sich die Banken nach einer Leitzinserhöhung kundenfreundlich und passen neben den Kreditzinsen auch die Guthabenzinsen angemessen an?

Im Rahmen der Studie „Kundenfreundlichste Konditionen“ ermittelte das Deutsche Institut für Service-Qualität in Hamburg im Auftrag des Wirtschaftsmagazins Focus-Money die folgenden Sieger:

Filialbanken: Stuttgarter Volksbank, PSD Bank RheinNeckarSaar und Postbank  
Direktbanken: Netbank, Deutsche Kreditbank (DKB) und Volkswagen Bank direct

Dabei wurde einerseits die absolute Höhe der Zinssätze an drei Stichtagen und andererseits die kundenfreundliche Anpassung von Kredit- und Guthabenzinsen nach den Leitzinserhöhungen beurteilt.

Basis für die Untersuchung war eine umfassende Konditionenanalyse bei 37 Kreditinstituten. Die Bewertung beruht auf insgesamt 20 Teilkriterien der Produkte Tagesgeld, Festgeld, Baufinanzierung und Ratenkredit. Unterschiedliche Laufzeiten und Beträge wurden berücksichtigt.

Bemerkenswert: Bei der Analyse der absoluten Veränderung der Zinssätze bestätigt sich die These, dass die Branche vor allem die Zinsanpassungen vornimmt, die ihre Ertragslage verbessern: Tagesgeld und Festgeld wurden im Durchschnitt nur moderat um 0,19 Prozent bzw. 0,35 Prozent erhöht, den Baufinanzierungszinssatz hoben die Institute jedoch deutlich um 0,53 Prozent an. „Die Kreditinstitute erhöhten die Zinssätze vor allem nach der zweiten Leitzinserhöhung – sie lassen sich offensichtlich Zeit damit“, berichtet Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Insgesamt hat sich aber auch gezeigt, dass die Banken bei der Zinsgestaltung sehr unterschiedlich vorgehen – zum Beispiel beim Baufinanzierungszins: Nach der ersten Leitzinserhöhung hat jedes sechste Institut den Zinssatz entgegen des Markttrends gesenkt! Ein individueller Vergleich der Zinsen ist also immer ratsam.“

Weitere Informationen zur Studie können unter [www.disq.de/Studien.html](http://www.disq.de/Studien.html) eingesehen werden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitäts-, Service- und Beschwerdemanagement. Testieger und zertifizierte Unternehmen werden mit einem Qualitätssiegel ausgezeichnet, das als wirkungsvolles Kommunikationsinstrument dient und dem Kunden Orientierung bietet.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von Focus-Money

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

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