

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Ratenkredit bei Filial- und Direktbanken 2011

Filialberatungen nur ausreichend, Kosten intransparent – Testsieger sind Sparda-Bank Hamburg und ING-DiBa

Hamburg, 02.11.2011 (ots) – LCD-Fernseher, Weltreise oder Renovierung - immer mehr Verbraucher finanzieren zumindest einen Teil ihres Konsums über einen Kredit. Doch wie kompetent und verantwortungsvoll beraten Banken über das Thema? Und wo liegen die Zinssätze in Zeiten der Euro-Krise? Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität Ratenkreditberatungen und Konditionen von Filial- und Direktbanken.

Im Durchschnitt erzielten die Filialbanken bei der persönlichen Beratung nur ein ausreichendes Ergebnis. Wie im Vorjahr musste knapp ein Drittel der Gespräche abgewertet werden. Entweder wiesen die Berater nicht darauf hin, dass eine Restschuldversicherung den Effektivzinssatz erhöht oder die Testkunden wurden zum Abschluss dieses Produkts gedrängt. „Knapp sieben Prozent der Schufa-Anfragen wurden sogar falsch gestellt und schädigten die Bonität des Testers, das ist aus Kundensicht nicht akzeptabel“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auch die überreichten Beratungsunterlagen wiesen Mängel auf. „Eine detaillierte Kostenübersicht suchten die Tester oft vergebens“, so Hamer.

Hohe Einsparpotentiale von mehreren hundert Euro zeigten sich vor allem bei den Filialbanken, denn hier variierten die Effektivzinssätze zwischen 5,40 und 10,99 Prozent. Insgesamt waren die Ratenkredite aber überwiegend flexibel ausgestaltet: Bei 80 Prozent der analysierten Produkte waren Ratenveränderungen kostenfrei, auch Kreditstundung gehörte bei fast allen Anbietern zum Standard. „Der Anteil der Ratenkredite mit bonitätsunabhängigen Zinssätzen ist allerdings zu gering, die Kostentransparenz für Verbraucher ist dadurch nur bedingt gegeben“, bemängelt Hamer.

Testsieger unter den Filialbanken wurde Sparda-Bank Hamburg. Das Institut überzeugte durch den besten Ratenkredit im Test. Platz zwei erzielte Sparda-Bank Berlin vor Postbank auf Rang drei. Berliner Volksbank zeigte die besten Filialberatungen, welche sich vor allem durch hohe Lösungskompetenz auszeichneten. Testsieger unter den Direktbanken wurde ING-DiBa. Das Unternehmen hatte als einzige Bank einen sehr guten Service. 1822direkt hatte die besten Konditionen und landete damit auf Platz zwei. Auf Rang drei platzierte sich DKB Deutsche Kreditbank.

Basis für die Untersuchung der 15 regional und überregional aktiven Filialbanken sowie der acht Direktbanken war eine umfassende Serviceanalyse mit 803 Kontakten. Dabei wurden 120 Testberatungen bei Filialbanken durchgeführt. In 310 Anfragen per Telefon und E-Mail wurden zudem die Kontaktqualität der Filial- und Direktbanken analysiert. Zusätzlich wurden die Websites in 230 Fällen von Testnutzern bewertet. Ergänzend erfolgte eine Konditionenanalyse von Filial- und Online-Krediten mit bonitätsabhängigen und bonitätsunabhängigen Zinssätzen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Geld – Donnerstag, 3. November 2011, um 18:30 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de