

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Ratenkredit Filialbanken

### **Falsche SCHUFA-Anfragen schädigen Bonität – Sparda-Banken München, Berlin und Hamburg sind Top**

**Hamburg, 14.02.2013 (ots)** – Der neue Fernseher, der Urlaub oder das nächste Auto – um diese Wünsche zu erfüllen ist angesichts der derzeit niedrigen Zinsen ein Ratenkredit eine interessante Möglichkeit. Doch für die Kunden ist das vielfältige Angebot schwer überschaubar. Die Servicequalität und die Ratenkredit-Konditionen von 15 Banken und Sparkassen untersuchte nun das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Der Service war insgesamt nur ausreichend. Bedenklich gestaltete sich gerade die persönliche Beratung in der Filiale: Knapp 16 Prozent der Tester wurde zum Abschluss einer Restschuldversicherung gedrängt. Es wurden sogar Kreditanfragen an die SCHUFA gestellt. „Kreditanfragen senken den SCHUFA-Score des Kunden und reduzieren damit seine Bonität“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. „Dabei sind diese Anfragen unnötig. Bei einem Informationsgespräch sollten nur Konditionenanfragen an die SCHUFA gerichtet werden.“ Als weiterer Schwachpunkt der Branche erwies sich die E-Mail-Bearbeitung. Nur jede dritte Antwort war vollständig und strukturiert. Positiv war jedoch zu bemerken, dass bei mehr als 400 Einzelanfragen lediglich eine nicht korrekt beantwortet wurde. Zudem glänzten die Berater insbesondere beim telefonischen Service durch Freundlichkeit und verständliche Erklärungen.

Die meisten untersuchten Kreditprodukte richteten sich nach der Bonität des Kreditnehmers. Der Anteil bonitätsunabhängiger Ratenkredite blieb damit weiterhin gering. Generell konnten große Unterschiede bezüglich der jeweiligen Effektivzinsen festgestellt werden. Bei Kreditprodukten, die online initiiert wurden, fielen diese tendenziell geringer aus, als bei klassischen Filialkrediten. Die meisten Anbieter gestalteten ihre Ratenkredite flexibel. „Sondertilgungen ohne Vorfälligkeitsentschädigung waren beispielsweise bei den meisten Anbietern ohne weiteres möglich“, erklärt Serviceexperte Hamer.

Testsieger wurde Sparda-Bank München und überzeugte vor allem mit einer Top-Produktanalyse. Ausschlaggebend für das gute Ergebnis waren vor allem die niedrigen, bonitätsunabhängigen Effektivzinsen. Bei der Serviceanalyse fielen vor allem die durchgängig fehlerfreien Antworten der Berater positiv auf. Zudem erfolgten diese weitgehend vollständig und strukturiert. Den zweiten Rang sicherte sich Sparda-Bank Berlin mit günstigen Konditionen. Außerdem überzeugte auch der Internetauftritt des Berliner Geldinstituts. Auf dem dritten Rang platzierte sich Sparda-Bank Hamburg. Das Institut punktete mit den günstigsten Konditionen und einem bonitätsunabhängigen Zinssatz.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Donnerstag, 14.02.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Insgesamt wurden im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Banken und Sparkassen von November 2012 bis Januar 2013 getestet. Im Rahmen einer umfassenden Analyse wurden die Konditionen mit dem Stand vom 2. Januar 2013 untersucht. Verdeckte Tester besuchten jedes Unternehmen in verschiedenen Städten und Filialen. Außerdem wurde die Beratung per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt der Finanzinstitute untersucht, so dass pro Bank 47 Kontakte untersucht wurden. Insgesamt flossen 705 Servicekontakte in die Studie ein.

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](mailto:m.hamer@disq.de)

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