

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Online-Kreditspezialisten 2013

Top am Telefon, große Unterschiede bei den Konditionen – Testsieger ist Dr. Klein vor SKG Bank und SWK Bank

Hamburg, 16.08.2013 – Ob ein neues Auto, eine neue Küche oder ein lang-ersehnter Urlaub – deutsche Verbraucher finanzieren ihren privaten Konsum oft über Kredite. Davon profitieren nicht nur überregional aktive Banken mit breitem Produktportfolio, sondern auch spezialisierte Kreditinstitute. Besonders interessant ist hier der stark wachsende Markt der Online-Kreditvergabe. Ergänzend zu den Studien Ratenkredit Filialbanken und Ratenkredit Direktbanken hat das Deutsche Institut für Service-Qualität daher untersucht, welche Online-Kreditspezialisten den besten Service und die günstigsten Konditionen bieten.

Insgesamt war die Servicequalität der Unternehmen befriedigend. Punkten konnten die Anbieter vor allem mit kompetenten Mitarbeitern am Telefon. In allen Gesprächen beantworteten diese die Fragen der Tester richtig, in vier Fünftel der Fälle waren die Antworten auch vollständig und strukturiert. Allerdings war die Beratung in über einem Drittel der Gespräche nicht individuell genug. Großes Verbesserungspotenzial zeigte sich bei der E-Mail-Kommunikation: Nur rund 72 Prozent der Anfragen wurden innerhalb von sieben Tagen beantwortet, zudem fehlten oft wichtige Informationen oder der Kunde wurde direkt an die Servicehotline verwiesen. Auch die Internetseiten offenbarten Defizite – so etwa bei der optischen Gestaltung, die in rund 43 Prozent der Betrachtungen durch ausgewählte Testnutzer bemängelt wurde.

Wer mit dem Gedanken spielt, einen Online-Kredit aufzunehmen, sollte die Konditionen genau unter die Lupe nehmen: Die Produktanalyse ergab enorme Unterschiede bei den Zinssätzen der einzelnen Kreditinstitute – je nach Szenario betrug die Differenz der untersuchten Effektivzinssätze bis zu vier Prozentpunkte. „Verbraucher sollten aber auch die Kreditausstattungen gründlich vergleichen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die Flexibilität der Produkte in Bezug auf Kündigungsrecht, verlangte Kreditsicherheiten oder mögliche Ratenanpassungen variierte im Test stark“, betont der Service-Experte.

Testsieger der Studie „Online-Kreditspezialisten 2013“ wurde Dr. Klein. Der Kreditvermittler überzeugte sowohl in der Serviceanalyse als auch bei der Beurteilung der Konditionen. Besonders hervorzuheben ist die telefonische Beratung durch freundliche und zumeist kompetente Mitarbeiter, bei der es kaum zu Wartezeiten kam. E-Mail-Anfragen beantwortete der Anbieter schneller als die Konkurrenz. Die günstigen Zinssätze trugen ebenfalls zum positiven Gesamteindruck des Unternehmens bei. Den zweiten Rang in der Gesamtwertung belegte die SKG Bank mit dem besten Ergebnis in der Produktanalyse. Das Unternehmen punktete mit attraktiven Zinssätzen und bonitätsunabhängigen Krediten. Die SWK Bank erreichte Platz. Neben den niedrigen Zinsen zeigten sich die Vorteile des Kreditprodukts vor allem in seiner flexiblen Gestaltung, etwa was Möglichkeiten zur Ratenänderung oder Kreditstundung angeht.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt zwölf Kredit-spezialisten. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Nutzerbetrachtungen sowie je einer Inhaltsanalyse der Website durchgeführt. Insgesamt flossen 372 Servicekontakte in die Analyse ein. Im Fokus standen dabei die Kompetenz der Mitarbeiter, der Service auf den verschiedenen Kontaktkanälen, die Reaktion auf Anfragen und die Bedienungsfreundlichkeit der Internetseiten. Zudem wurde eine umfassende Produktanalyse mit Stand 12. Juni 2013 durchgeführt.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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

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, B2B-Studien 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.