

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Ratenkredite bei Filialbanken 2020

#### **Große Zinsunterschiede zwischen den Filialbanken – Oft guter Online-Service – Sparda-Bank Hamburg auf Platz eins**

**Hamburg, 14.12.2020** – Online oder in der Filiale? Viele Bankkunden, die einen Ratenkredit abschließen möchten, stellen sich diese Frage, denn Filialbanken bieten meist beide Varianten an. Warum ein Anbietervergleich lohnt und wo sich die Konditionen unterscheiden, zeigt der aktuelle Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 16 Ratenkredit-Anbieter mit Filialnetz untersucht (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Gutes Branchenergebnis**

Die Filialbanken schneiden in der Analyse der Ratenkredit-Konditionen und des Online-Services insgesamt gut ab. Während alle untersuchten überregionalen Finanzinstitute das Qualitätsurteil „gut“ erzielen, glänzt der Testsieger, eine regionale Filialbank, mit einem sehr guten Gesamtergebnis.

#### **Zinssätze in der Filiale und im Internet nicht immer gleich**

Nur bei rund der Hälfte der Banken sind Online- und Filialzinssätze identisch. Bei den weiteren analysierten Instituten ist dagegen der Online-Abschluss finanziell lohnenswert, da für Kredit-Produkte in den Filialen fast ausnahmslos höhere Effektivzinssätze verlangt werden, sprich: teurer sind. Ein Anbietervergleich ist generell zu empfehlen: In allen untersuchten Kreditszenarien beträgt die Zinsdifferenz zwischen dem günstigsten und teuersten Ratenkredit mindestens sechs Prozentpunkte – und zwar sowohl im Vergleich der Filial- wie auch der Online-Konditionen. Den besten Effektivzins bietet im Test eine überregionale Filialbank; den höchsten Zinssatz verlangt ein regionales Institut.

#### **Online-Service überrascht positiv**

Die Internetauftritte überzeugen mit hoher Nutzerfreundlichkeit und stellen zumeist eine gute Informationsquelle dar. Von den 16 getesteten Filialbanken sichern sich sieben das Serviceurteil „sehr gut“, weitere sieben schneiden mit „gut“ ab und lediglich zwei Institute kommen nicht über ein befriedigendes Online-Service-Ergebnis hinaus. Führend ist hier die Berliner Sparkasse vor der Postbank und der Targobank auf den folgenden Plätzen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei der Suche nach attraktiven Zinssätzen können Kreditinteressenten nicht nur im Internet, sondern auch in der Filiale fündig werden. Steht die Bank der Wahl allerdings fest, sollte der Kunde wissen, dass die Online-Angebote häufig günstiger sind als die Filial-Produkte des Anbieters.“

#### **Die besten Unternehmen**

Testsieger ist die Sparda-Bank Hamburg mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen ist sowohl bei den Filial- wie auch den Online-Konditionen führend – die Kreditkonditionen sind in beiden Vertriebsbereichen sehr gut. Die Produkte verfügen dabei über attraktive Zinssätze und positive Ausstattungsmerkmale wie kostenfreie Jahreskontoauszüge und eine flexible

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Restschuldversicherung ohne Abschlusspflicht. Der Internetauftritt bietet etwa spezielle FAQ zum Ratenkredit, Erläuterungen zur Vorgehensweise bei der Kreditbeantragung und eine Konditionenübersicht mit Beispielangebot.

Den zweiten Rang nimmt die BBBank (Qualitätsurteil: „gut“) ein, die damit Testsieger unter den überregionalen Finanzinstituten ist. Insbesondere die Kreditkonditionen in der Filiale überzeugen mit attraktiven Effektivzinssätzen. Zudem haben Kunden die Möglichkeit zur Kreditstundung und vorzeitigen Kreditrückzahlung ohne Vorfälligkeitsentschädigung. Beim Online-Service fällt beispielsweise der Chat als zusätzlicher Kontaktkanal positiv ins Gewicht.

Die Targobank (Qualitätsurteil: „gut“) positioniert sich auf Rang drei. Die Kreditausstattung punktet im Online- und im Filialvertrieb, etwa mit einer langen Maximal-Laufzeit, einem erweiterten Widerrufsrecht und der Möglichkeit von Ratenerhöhungen und -senkungen. Die Effektivzinssätze der Online-Produkte sind vergleichsweise attraktiv. Auch der Service im Internet überzeugt: Die nutzerfreundliche Website bietet einen sehr hohen Informationswert; eine Kreditanfrage kann online initiiert werden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 Ratenkredit-Anbieter mit Filialnetz – sieben überregionale sowie neun regionale Filialbanken. Die Qualität des Online-Service wurde anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 176 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Im Rahmen einer Produktanalyse erfolgte eine Bewertung der Zinssätze und der Ausstattung aktueller Filial- und Online-Angebote anhand standardisierter Profile. Die Erhebung wurde über offizielle Unternehmensanfragen durchgeführt (Datenstand: 09. November 2020).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 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.