

PRESSEMITTEILUNG

Kreditgeber im Test:

Hamburg, 26. September 2007

Anbieter zum Teil mit großen Schwächen – ING-DiBa fairste Kreditbank

Hamburg, 26.9.2007 (ots) – Unerwünschte Schufaeinträge, unnötige Restschuldversicherungen, ungenügende Beratung: Wer Geld benötigt und einen Kredit aufnehmen möchte, kann in viele Fallen tappen – und zahlt am Ende kräftig drauf. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt die Methoden von 21 Kreditgebern unter die Lupe genommen und eingehend geprüft, welche Banken fair mit dem Kunden umgehen und wer erstklassige Kreditbedingungen bietet. Dazu wurden im Rahmen eines umfassenden Service-Tests 840 Kontakte per Internet, E-Mail, Telefon und in den Filialen ausgewertet sowie eine detaillierte Konditionenanalyse und ein umfangreicher Produktcheck durchgeführt.

Das Ergebnis: Testsieger und damit Deutschlands fairste Kreditbank ist die ING-DiBa. Die Direktbank überzeugte sowohl in der Informations- und Beantragungsphase als auch in der Ausstattung der Kreditprodukte. Vorn war sie unter anderem bei der Beratung am Telefon und per E-Mail und durch das beste Kreditangebot für Renovierungen und Einrichtungen, dem „Aktionskredit Wohnen“. Zweiter wurde die Hamburger Sparkasse mit einem gut ausgestatteten Autokredit, dem sehr flexiblen Haspa-Wunschkredit und den besten Online-Formularen. Die beste Kreditberatung in der Filiale lieferte die Postbank.

Schwächen zeigten unter anderem die Santander Consumer Bank mit der schlechtesten telefonischen Beratung, die Dresdner Bank mit dem letzten Platz beim E-Mail-Test und die Citibank mit großen Mängeln bei der Beratung in der Filiale. So konnten bei diesem Institut andere Kunden die sensiblen Kreditgespräche mithören, Diskretion war nicht gewährleistet. Lange Wartezeiten und die im Vergleich zur Konkurrenz schlecht bewertete Kompetenz und Freundlichkeit der Berater sorgten ebenfalls für Punktabzüge.

Besonders prekär: Commerzbank, Royal Bank of Scotland und Volkswagenbank direct ermöglichen ihren Kunden keine reine Konditionenanfrage bei der Schufa. „Ein großer Nachteil für den Verbraucher“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Wenn stattdessen direkt eine Kreditanfrage gestartet wird, hat das Auswirkungen auf das Schufa-Scoring des Interessenten. Bei weiteren Anfragen bekommen klamme Kunden eine schlechtere Beurteilung und damit bei anderen Banken schwerer einen Kredit oder erhöhte Konditionen.“

Bezüglich der Kreditprodukte schnitt die Commerzbank am schlechtesten ab – sowohl bei der Finanzierung eines Autos als auch bei der Kreditanfrage zum Thema Wohnen. Schwachpunkt waren vor allem die Zinskonditionen. Die am wenigsten flexiblen Kredite bietet die Royal Bank of Scotland an.

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.

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

Ansprechpartner:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de