

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Ratenkredit 2009**

### **Ratenkreditberatung nur „ausreichend“ - drei Viertel der Banken wurden abgewertet**

**Hamburg, 01.10.2009 (ots)** – Die Deutschen trotzen der Wirtschaftskrise und kaufen unverdrossen weiter ein. Laut einer aktuellen Veröffentlichung der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) setzt das Konsumklima seinen Aufwärtstrend auch im Spätsommer fort. Ein Teil dieses Konsums wird, wie auch vor der Finanzkrise, über Ratenkredite finanziert. Doch welche Banken bieten gute und ehrliche Beratung? Missbrauchen schwarzen Schafe die Schufa-Auskunft zum Schaden des Kreditnehmers? Und welche Berater erhöhen ihre Marge durch untergejubelte Restschuldersicherungen?

Im Auftrag von n-tv und tv14 untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität überregional und regional aktive Filialbanken in 19 Städten in Deutschland sowie ausgewählten Direktanbieter. Basis für die Untersuchung waren eine detaillierte Konditionenanalyse von bonitätsabhängigen und -unabhängigen Krediten sowie umfassende Service-Tests mit 950 Kontakten zu den Banken. Insgesamt wurden 190 Testberatungen in den Filialen und 380 per Telefon ausgewertet. Zudem wurden 380 E-Mails an die Unternehmen versandt und analysiert. Insgesamt wurden 49 Kreditinstitute unter die Lupe genommen.

Die Qualität der persönlichen Beratung war im Durchschnitt nur „ausreichend“. 29 Prozent der Gespräche wurden abgewertet und mit Null Punkten bewertet, denn die Testkunden wurden bei zwei Drittel der Banken zum Abschluss einer Restschuldersicherung gedrängt – davon profitieren vor allem die Banken durch erhöhte Provisionen. Weiterhin wiesen die Berater bei der Hälfte der Banken nicht auf den erhöhten Effektivzinssatz beim Abschluss einer Restschuldersicherung hin. „Bei acht Prozent der Beratungen mit Schufa-Anfrage machten die Berater ohne Einwilligung des Testers bonitätsschädliche Kreditanfragen. Den Beratern hätten unkritische Konditionenanfrage die gleichen Informationen geliefert. Eine Schädigung der Kunden wurde aber, vorsätzlich oder aus Unkenntnis, in Kauf genommen – das ist nicht akzeptabel“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Nur neun der 38 Filialbanken wurden nicht abgewertet.

Ostsächsische Sparkasse bot die beste Serviceleistung der regional aktiven Unternehmen. Auf dem zweiten Rang folgte Sparkasse Saarbrücken vor Bank 1 Saar. Bei den überregional aktiven Unternehmen bot Commerzbank die beste Serviceleistung vor HypoVereinsbank und Deutsche Bank. Die besten Produkt mit einem bonitätsunabhängigen Effektivzinssatz bot SKG Bank bei den Direktbanken und Sparda-Bank Hamburg bei den Filialbanken. CreditPlus Bank (Direktbank) und Stadtsparkasse Magdeburg (Filialbank) boten die besten Produkte bei den Krediten mit bonitätsabhängigem Effektivzinssatz.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
St.-Nr. 57/510/42916  
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark  
Commerzbank AG  
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00

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 und tv14

Ansprechpartnerin:  
Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 27  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)