

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Ratenkredite bei Filial- und Direktbanken 2010

#### **Keine Filialbank ohne Abwertung, Beratung lediglich ausreichend**

**Hamburg, 29.10.2010 (ots)** – Bonitätsschädigende Schufa-Anfragen, falsche Angaben zu Effektivzinsen und Zusatzprodukte, die der Kunde nicht will – knapp jedes dritte Beratungsgespräch bei Filialbanken musste abgewertet werden. Dies ergab eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Die Filialberatungen waren insgesamt nur ausreichend, ein Drittel der getesteten Institute bot eine mangelhafte Leistung. „Keine Filialbank kam ohne Abwertung davon: Gut sieben Prozent der Kundenberater schädigten durch eine falsche Schufa-Anfrage die Bonität der Testkunden, bei jeweils 15 Prozent der Beratungen wurde zu Restschuldversicherungen gedrängt oder nicht auf den daraus resultierenden erhöhten Effektivzinssatz hingewiesen“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Defizite zeigten sich zudem beim Service von Filial- und Direktbanken am Telefon und bei der Beantwortung von E-Mails. Bei jedem vierten Telefonat konnten die Mitarbeiter nicht alle Fragen beantworten, bei nur gut der Hälfte der Anrufe wurde der Kunde positiv verabschiedet. Auf 15 Prozent der E-Mails erfolgte keine Antwort und nur gut die Hälfte der Anfragen wurden vollständig und strukturiert beantwortet.

Große Unterschiede zeigte die Analyse der Effektivzinssätze auf. Bereits bei Direktbanken lagen zwischen dem günstigsten und teuersten Produkt je nach Betrag und Laufzeit bis zu knapp 3,5 Prozentpunkte. Bei Filialkrediten betrug die Differenz bis zu 5,5 Prozent. „Aufgrund der großen Unterschiede bei den Konditionen lohnt sich stets ein Vergleich mehrerer Angebote“, so Serviceexperte Hamer.

Beste Filialbank für Ratenkredite wurde Postbank. Das Institut bot den besten bonitätsabhängigen Ratenkredit der Filialbanken. Zudem überzeugte die Tochter der Deutschen Bank durch die gute Bedarfsanalyse und die geringen Wartezeiten bei der persönlichen Beratung. HypoVereinsbank hatte das beste Beratungsgespräch und den besten Service aller Filialbanken. Bester Anbieter von Online-Ratenkrediten und gleichzeitig beste Direktbank wurde ING-DiBa. Die Bank hatte den besten telefonischen Service sowie den besten Internetauftritt. comdirect bank bot den insgesamt besten Online-Kredit. E-Mails wurden von Teambank (easyCredit) am besten beantwortet

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Freitag, 29. Oktober 2010, um 18:35 Uhr

Basis für die Untersuchung der 24 Banken (Filialinstitute und Direktanbieter) war eine umfassende Serviceanalyse mit 894 Kontakten. Dabei wurden 75 Testberatungen bei Filialbanken durchgeführt. In jeweils 240 Fällen wurden zudem

die Kontaktqualität von Filial- und Direktanbietern per Telefon und E-Mail analysiert und die Websites der Institute anhand von Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse bewertet. Zusätzlich erfolgte eine Produktanalyse, bei der die Konditionen und Kreditausstattung von bonitätsabhängigen und bonitätsunabhängigen Filial- und Online-Krediten umfassend unter die Lupe genommen wurden.

Das Marktforschungsinstitut 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.

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