

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Autobanken 2014

#### **Große Zinsunterschiede, Service mit Defiziten – Testsieger ist Fiat Bank vor Opel Financial Services und Renault Bank**

**Hamburg, 15.04.2014** – Wie lässt sich der Wunsch vom neuen Auto finanziell realisieren? Barzahlung liegt meist außerhalb des Machbaren; der Ratenkredit ist so oft die erste Alternative. Neben der Hausbank und Kreditspezialisten lohnt hier der Blick auf die Finanzangebote der Automobilhersteller. Schlägt sich deren Ziel, den Pkw an Mann oder Frau zu bringen, in besonders niedrigen Zinsen und insgesamt günstigen Konditionen nieder? Und wie sind die Autobanken im Bereich Service aufgestellt? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Rahmen einer Studie 15 Autobanken unter die Lupe genommen.

Die Konditionenanalyse deckte enorme Unterschiede in puncto Zinssatz und Kreditausstattung auf. Und: Autobanken bieten nicht per se bessere Konditionen. So reichten die modellunabhängigen Zinssätze beim klassischen Ratenkredit von null bis 7,99 Prozent. Bei der Drei-Wege-Finanzierung, einer Kreditsonderform für den Autokauf, gab es ebenfalls Null-Prozent-Angebote, aber auch Zinssätze von bis zu 8,99 Prozent. „Ein Finanzierungsvergleich mit der Hausbank und Kreditspezialisten ist in jedem Fall anzuraten. Einige Autobanken haben aber auch überzeugende Angebote im Portfolio. Gerade für Kunden, die hinsichtlich der Neuwagenmarke offen sind, erschließen sich attraktive Finanzierungsmöglichkeiten“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Kundenorientierung der Autobanken zeigte ein deutliches Verbesserungspotenzial. So war die Servicequalität insgesamt lediglich befriedigend. Nur ein Unternehmen erzielte das Qualitätsurteil „gut“, elf Anbieter waren befriedigend und drei Autobanken kamen nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus. Als größtes Manko stellte sich der Service per E-Mail heraus. Dies lag auch an der mangelnden Kompetenz: Nur in gut 17 Prozent der eingegangenen E-Mail-Antworten wurden die Anfragen vollständig beantwortet. Sehr oft verwiesen die Mitarbeiter dagegen an den Händler der jeweiligen Autobank. Weitere eklatante Mängel: Von den insgesamt 150 versendeten Anfragen blieb über ein Viertel (rund 27 Prozent) unbeantwortet. Zudem dauerte es bis zum Eingang einer Antwort im Schnitt rund 27 Stunden und damit deutlich zu lang. Immerhin noch befriedigend fielen die Servicebereiche Telefon und Internetauftritt aus.

Testsieger der Studie „Autobanken 2014“ wurde Fiat Bank (FGA Bank), insbesondere aufgrund der in der Untersuchung besten Konditionen. Für beide Kreditformen im Test – die klassische Ratenfinanzierung und die Drei-Wege-Finanzierung – überzeugte das Unternehmen mit einer Null-Prozent-Finanzierung und einer guten Kreditausstattung. Zudem überzeugte der telefonische Service des Unternehmens mit einem guten Ergebnis. Auf dem zweiten Rang positionierte sich Opel Financial Services (GMAC Bank). Die Konditionenanalyse schloss das Finanzinstitut mit dem im Vergleich zweitbesten Ergebnis ab. Gründe dafür waren der Null-Prozent-Zinssatz für kürzere Laufzeiten sowie die Kreditausstattung der klassischen Finanzierung. Im Servicebereich punktete der Anbieter mit einer guten Qualität der E-Mail-Bearbeitung. Rang drei belegte Renault Bank (RCI Banque). Beim Service schnitt das Unternehmen ebenfalls als Drittbester ab, unter anderem dank des

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:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

guten telefonischen Services. In der Konditionenanalyse überzeugten die günstigen Zinsen, vor allem bei der Drei-Wege-Finanzierung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 15 bedeutende Autobanken, deren Angebotsschwerpunkt in den Bereichen Autofinanzierung und Leasing lag. Die Untersuchung der Servicequalität basierte insgesamt auf 465 Kontakten per Telefon, per E-Mail und im Internet. Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden die Zinssätze und die Kreditausstattung der Unternehmen mit Stand 17. Februar 2014 ermittelt und bewertet.

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](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://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 Kundenerhebungen 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.