

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Online-Kreditspezialisten 2014

#### **Service-Schwächen und Zinsunterschiede – Testsieger ist Dr. Klein vor Standard Chartered und SKG Bank**

**Hamburg, 27.08.2014** – Lieber kaufen statt sparen. Angesichts niedriger Zinsen gibt der Verbraucher in Deutschland sein Geld derzeit gerne aus und finanziert seine Anschaffung auch immer häufiger über Kredite – egal ob Couch oder Küche. Nutznießer sind zahlreiche Unternehmen, die sich auf den Bereich der Kreditvergabe spezialisiert haben. Gerade von Online-Anbietern erhofft sich der Verbraucher günstige Konditionen und einen schnellen, unkomplizierten Service. Nach den Studien zu den Ratenkrediten der Filial- und Direktbanken ging das Deutsche Institut für Service-Qualität daher auch wieder der Frage nach, wie gut das Kreditangebot und der Service von Online-Kreditspezialisten tatsächlich ist?

„Bevor man sich für ein Kreditangebot entscheidet, lohnt es sich auf jeden Fall, dieses vorher noch einmal mit anderen zu vergleichen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die Produktanalyse offenbarte bei den untersuchten Kreditprodukten erhebliche Zinsunterschiede von bis zu 5,2 Prozentpunkten“, so Hamer weiter. Aber auch auf die Kreditausstattung lohnt sich ein genauer Blick, denn die Angebote unterschieden sich deutlich. So boten nicht alle Unternehmen beispielsweise eine kostenfreie Ratenänderung oder lange Laufzeiten. Eine vorzeitige Rückzahlung war nur bei zwei von zwölf Unternehmen ohne zusätzliche Kosten möglich.

Die Servicequalität der Unternehmen blieb allerdings auf dem gleichen befriedigenden Niveau wie bereits im Vorjahr. Nur jeder vierte Anbieter bot einen guten Service. Die größte Stärke der Kreditspezialisten waren dabei die Internetauftritte. Hier konnten Verbraucher überall mit Hilfe eines Kreditrechners ein erstes Angebot berechnen und sich über Vertragsbestandteile wie Sondertilgungsmöglichkeiten oder eine vorzeitige Kreditrückzahlung informieren.

Wer den Online-Anbietern eine E-Mail schreibt, kann allerdings nicht immer mit einer zufriedenstellenden Antwort rechnen oder bekommt erst gar keine. In diesem Bereich zeigten sich nach wie vor deutliche Schwächen. Auf fast ein Viertel der Anfragen erhielten die Absender keine Antwort. Wenn eine Reaktion eintraf, fiel diese oft wenig individuell und nicht immer vollständig aus. Auch bei der telefonischen Beratung zeigte sich Verbesserungspotenzial. Unvollständige Auskünfte waren keine Seltenheit. Zudem gelang es den Mitarbeitern in fast der Hälfte der Gespräche nicht, die Informationen einfach und verständlich genug zu erklären.

Dr. Klein ging als Testsieger aus der Studie „Online-Kreditspezialisten 2014“ hervor. Das Unternehmen lag sowohl bei der Service- als auch bei der Produktanalyse vorn. Kunden bekamen nach durchschnittlich weniger als einer Stunde – und damit im Vergleich am schnellsten – eine Antwort auf ihre E-Mail-Anfrage und auch am Telefon konnte Dr. Klein überzeugen. Die günstigsten Effektivzinssätze und die hohe Flexibilität während der Laufzeit trugen ebenfalls zum Testsieg bei. Rang zwei belegte Standard Chartered. Die Bearbeitung der E-Mail- und Telefon-Anfragen erfolgte hier mit der im Vergleich besten Servicequalität. Weitere Stärken zeigten sich beim Produktvergleich: Die Zinssätze waren bonitätsunabhängig und vergleichsweise

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

niedrig. Auf den dritten Rang kam SKG Bank. Das Unternehmen konnte neben einem überdurchschnittlichen Service besonders durch eine verbraucherfreundliche Kreditausstattung punkten. So wurden hier beispielsweise keine Sicherheiten verlangt und auch lange Laufzeiten waren möglich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte insgesamt zwölf Unternehmen, die sich auf die Online-Kreditvergabe spezialisiert haben. Dabei analysierten die Marktforscher sowohl die Konditionen der Kredite als auch die Kreditausstattung (Stand: 24.06.2014), die anschließend vergleichend bewertet wurden. Für die Erhebung der Daten wurden dabei drei unterschiedliche Fälle mit verschiedenen Kredithöhen und Laufzeiten definiert. Zudem wurde die Servicequalität bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Darüber hinaus analysierten die Marktforscher den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung durch jeweils zehn Kundenanfragen. Insgesamt flossen so 372 Servicekontakte in die Analyse ein.

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  
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 Kundenbefragungen 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.