

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Online-Kreditspezialisten 2015

Große Unterschiede bei Kreditkonditionen – teils deutliche Servicemängel – SKG Bank ist Testsieger

Hamburg, 02.09.2015 – Ein Wunschkredit mit wenigen Mausklicks? Im Internet buhlen etliche Spezialanbieter um Verbraucher, die einen Ratenkredit aufnehmen möchten. Doch Vorsicht ist geboten – die Zinsschere klafft weit auseinander. Dies zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ).

Differenz von über fünf Prozent

Die maximalen Unterschiede betragen je nach untersuchtem Kreditszenario 4,85 bis 5,04 Prozentpunkte. Einen Ratenkredit von 20.000 Euro über 72 Monate bekommt der Kunde beispielsweise schon mit einem Effektivzins von 4,30 Prozent; der teuerste Anbieter verlangt 9,34 Prozent. Dabei handelt es sich nicht etwa um reißerische „ab X-Prozent-Angebote“, sondern um so genannte Zwei-Drittel-Zinssätze, also Produkte, die die Unternehmen mit mindestens zwei Drittel der Kunden abschließen.

Erfreulich für den Verbraucher: Auch bonitätsunabhängige Zinssätze gehen nicht immer mit schlechteren Kreditkonditionen einher – im Gegenteil. „In zwei Drittel der Fälle war der angebotene Bestzins im Test nicht an die Kreditwürdigkeit des Kunden gekoppelt“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Immerhin bei einem Drittel der getesteten Kreditspezialisten sind die Zinssätze bonitätsunabhängig.

Doch nicht allein der Zins sollte entscheiden, warnt Marktforschungsexperte Hamer: „Die angebotenen Produkte sind nicht alle gleich gut ausgestattet. Vor allem, was flexible Rückzahlungsmodalitäten während der Laufzeit angeht, unterscheiden sich die Anbietern deutlich.“ So ist eine vorzeitige Rückzahlung der Kreditsumme ohne eine Vorfälligkeitsentschädigung nur bei zwei von neun Unternehmen möglich. Bei zwei Kreditspezialisten gibt es nicht einmal eine kostenfreie Sondertilgungsmöglichkeit.

Service insgesamt nur Mittelmaß

In puncto Service besteht Verbesserungsbedarf. So bleibt im Test beispielsweise fast jede dritte E-Mail-Anfrage unbeantwortet. Die eingehenden Auskünfte – die Wartezeit beträgt im Schnitt rund 32 Stunden – sind schließlich mehrheitlich unvollständig und häufig auch nicht individuell formuliert. Mit insgesamt befriedigenden Leistungen ist der telefonische Service etwas besser. Die Internetauftritte schneiden in der Serviceanalyse gut ab. So ermöglichen zum Beispiel alle Banken die Online-Berechnung eines unverbindlichen Angebots und weisen dabei die wichtigsten Rahmenbedingungen direkt aus.

Die besten Unternehmen

Die SKG Bank geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Produktanalyse erbringt ein sehr gutes Ergebnis; so gewährt die Bank beispielsweise in zwei der drei Kreditszenarien den günstigsten und zudem bonitätsunabhängigen Effektivzinssatz. Im Bereich Service verfehlte die SKG Bank nur knapp das Qualitätsurteil „gut“. Der telefonische Service war im Anbietervergleich der zweitbeste. Der Internetauftritt punktet etwa mit hohem Informationswert und einem transparenten Online-Kreditantrag. Den zweiten Rang belegt Barclaycard, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

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

Der Effektivzinssatz liegt bei allen drei untersuchten Szenarien deutlich unter dem Branchenschnitt. Die Kredite überzeugen auch mit einer vergleichsweise guten Ausstattung. Beim Service liegt die Stärke im insgesamt guten Internetauftritt, der als Besonderheit ein kundenfreundliches Video-Ident-Verfahren bietet. Rang drei nimmt die SWK Bank ein (Qualitätsurteil: „gut“). Der Effektivzinssatz ist mit 4,30 Prozent in einem Szenario sogar am niedrigsten. Weiterer Pluspunkt: die Flexibilität der Kreditverträge. Neben Ratenanpassung und Kreditstundung bietet das Unternehmen ein erweitertes Kündigungsrecht. Auch bei diesem Unternehmen liegt die Servicestärke am ehesten auf den intuitiv navigierbaren Internetseiten. Zwei weitere Unternehmen erzielten im Gesamtergebnis das Qualitätsurteil „gut“: die Creditplus Bank (Platz vier) und Bank11direkt (Platz fünf).

Im Rahmen der Studie analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität neun bedeutende Anbieter, die sich auf Ratenkredit-Vergaben über den Vertriebskanal Internet spezialisiert haben. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Tests) geprüft. Zudem erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Darüber hinaus erfolgte eine Produktanalyse. Diese umfasste eine umfassende Bewertung von Zinssätzen und Ausstattung aktueller Produkte (Stichtag: 1. Juli 2015) anhand standardisierter Profile.

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 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.