

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Ratenkredit bei Filialbanken 2017

#### **Große Zinsunterschiede – Vergleich schützt vor Kreditfalle – Service mit Schwächen – Postbank auf Platz eins**

**Hamburg, 06.04.2017** – Das Auto streikt oder die Wohnungsrenovierung ist unaufschiebbar? Wer kurzfristig Finanzmittel benötigt, greift nicht selten auf einen Ratenkredit zurück. Gute Nachricht für den Verbraucher: Die durchschnittlichen Effektivzinssätze bei den Filialbanken sind gegenüber dem Vorjahr weiter gefallen. Ein Vergleich ist aber dringend geboten – die Unterschiede bei den Konditionen wie auch beim Service der Unternehmen sind groß. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Filialbanken im Bereich Ratenkredit getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 06.04.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Zinsvergleich zahlt sich aus**

Zwischen den Angeboten der untersuchten Banken liegen Welten: Bis zu sieben Prozentpunkte beträgt die Differenz zwischen dem günstigsten und dem unattraktivsten Kreditangebot. Konkret wird ein Ratenkredit über 5.000 Euro mit 24-monatiger Laufzeit zum Stichtag mit einem Effektivzins von 1,99 Prozent angeboten – ein Mitbewerber verlangt 8,99 Prozent. Wichtig für den Interessenten: Die Filialbanken bieten online im Schnitt ein niedrigeres Zinsniveau als in den Filialen selbst. Dagegen sind Ratenkredite bei Filialabschluss meist flexibler und besser ausgestattet, beispielsweise hinsichtlich der Mindest- und Höchstkreditsumme und in puncto optionaler Restschuldsicherung

Über ein befriedigendes Gesamturteil kommt die Branche nicht hinaus – weder die Kreditprodukte selbst noch der Service am Telefon oder per E-Mail erreichen im Schnitt ein gutes Ergebnis. Einzig die Qualität der Internetauftritte liegt insgesamt auf einem guten Niveau.

#### **Servicedefizite per E-Mail und am Telefon**

Mit E-Mails stehen einige Filialbanken auf Kriegsfuß: Fast ein Drittel der Anfragen bleibt unbeantwortet. Und: Von den eingegangenen Antworten fallen rund 70 Prozent unvollständig aus. Am Telefon stellen relativ lange Wartezeiten und oft oberflächliche Beratungen die Kritikpunkte dar. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Von einem ganzheitlichen Service kann bei den Filialbanken nicht gesprochen werden. Empfehlenswert sind aber die informativen Internetauftritte der Banken, die in der Regel auch über einen Online-Kreditrechner verfügen. Dies ermöglicht dem Verbraucher einen einfachen Zinsvergleich.“

#### **Die besten Anbieter**

Die Postbank geht als Testsieger aus der Studie hervor. Das Finanzinstitut verfügt über den besten Internetauftritt mit sehr umfangreichen Informationen und Features zum Thema Ratenkredit. Am Telefon und bei E-Mail-Anfragen fällt die Postbank unter anderem durch vergleichsweise kurze Wartezeiten positiv auf. Neben dem überzeugenden Service (Qualitätsurteil: „gut“) bietet der Testsieger eine attraktive Kreditausstattung, beispielweise mit

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:

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

Möglichkeiten zur Ratenerhöhung und -senkung. Die Effektivzinsen sind insbesondere bei Onlineabschluss relativ günstig.

Den zweiten Rang nimmt die Deutsche Bank ein. Im Service erzielt das Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“. An der 24-Stunden-Hotline beraten die Mitarbeiter souverän und verständlich; Antworten auf E-Mail-Anfragen treffen vergleichsweise schnell ein. Hinzu kommt ein umfangreiches Informationsangebot auf der Website. Bei der Produktanalyse überzeugen die Kreditausstattungen bei Filialabschluss mit dem zweitbesten Ergebnis. Die Online-Kredite bieten einen guten Mix aus relativ niedrigem Zinssatz und umfangreicher Ausstattung.

Auf Platz drei positioniert sich die Targobank. Das Unternehmen bietet die insgesamt besten Online-Konditionen: Beim Szenario der Autofinanzierung (10.000 Euro) ist der Zinssatz mit 2,95 Prozent am günstigsten und liegt um 3,04 Prozentpunkte unter dem teuersten Angebot. Beim Ratenkredit über 20.000 Euro ist der Effektivzins zum Stichtag sogar 4,84 Prozentpunkte günstiger als das teuerste Konkurrenzprodukt. Beim Service liegt die Stärke vor allem im Bereich Internetauftritt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen im Bereich Ratenkredit von insgesamt 15 Filialbanken, darunter sechs überregionale sowie neun regionale Finanzinstitute. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 465 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Im zweiten Untersuchungsbereich erfolgte die Ermittlung und Bewertung der von den Banken angebotenen Filial- und Onlinekonditionen (Effektivzinssätze und Kreditausstattung) anhand standardisierter Profile (Datenstand: 20.01.2017).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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.