

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie: Autobanken 2017**

#### **Gute Zinsangebote, teils kundenunfreundliche Bedingungen – Schwacher Service der Branche – Seat Bank auf Platz eins**

**Hamburg, 22.05.2017** – Ob Ratenkredit oder 3-Wege-Finanzierung – Autokäufer können aktuell von niedrigen Effektivzinssätzen profitieren, eine Null-Prozent-Finanzierung bietet zum Stichtag aber nur ein Finanzinstitut. Insgesamt schwach sind die Serviceleistungen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das 14 Autobanken getestet hat.

#### **Attraktive Zinsangebote oft bonitätsabhängig**

Wer die Anschaffung eines neuen Autos plant, sollte die Möglichkeit einer 3-Wege-Finanzierung ins Kalkül ziehen. Die Autobanken bieten bei dieser Finanzierungsart insgesamt die niedrigeren Zinssätze: Der durchschnittliche Effektivzins beträgt hier 2,15 Prozent gegenüber 3,15 Prozent bei der klassischen Finanzierung über einen Ratenkredit. Die 3-Wege-Finanzierung bietet dem Kreditnehmer nach Ende der Laufzeit drei Wahlmöglichkeiten: Abschlusszahlung und Kauf des Autos, Abschlusszahlung mithilfe einer Anschlussfinanzierung oder die Rückgabe des Autos an den Händler.

Eine genaue Prüfung der Angebote ist allerdings generell ratsam. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht selten sind die besonders attraktiven Zinsangebote bonitätsabhängig und beinhalteten weniger gute Kreditbedingungen.“ Ein erweitertes Kündigungsrecht gewährt dabei keine Autobank, auch mit der Möglichkeit einer Sondertilgung oder einer vorzeitigen Kreditablösung ohne Vorfälligkeitsentschädigung kann sich kein Finanzinstitut profilieren.

#### **Enttäuschender Service**

Die Autobanken bieten im direkten Kontakt insgesamt nur einen ausreichenden Service; kein Unternehmen erhält in diesem Bereich ein gutes Qualitätsurteil. Die größten Defizite zeigen sich beim Service per E-Mail: Anfragen beantworten die Autobanken erst nach durchschnittlich über 40 Stunden – oder gar nicht; fast die Hälfte der Anfragen bleibt komplett unbeantwortet. Am Telefon fallen zeitraubende Warteschleifen und häufig unvollständige Auskünfte der Berater negativ auf. Diese können mit Freundlichkeit punkten; auch werden in den Beratungen konkrete Fragen stets korrekt beantwortet.

#### **Die besten Autobanken**

Als Testsieger geht die Seat Bank (Seat Financial Services) – einziges Unternehmen mit dem Gesamturteil „gut“ – aus der Studie hervor. Die Konditionen sind die besten der untersuchten Autobanken: Eine Null-Prozent-Finanzierung wird bei der klassischen und der 3-Wege-Finanzierung angeboten. Positiv fallen unter anderem die Änderungsmöglichkeit des Zahlungszeitpunkts und die flexible Ausgestaltung der Restschuldversicherung auf. Beim Service überzeugt insbesondere der Internetauftritt (Rang eins), der aus Nutzersicht außerordentlich bedienungsfreundlich gestaltet ist. Auch der Umfang themenspezifischer Informationen und Funktionen ist groß, unter anderem mit detaillierten Produktinformationen zum Download und verschiedenen Rechentools.

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

Rang zwei belegt die Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services). In puncto Konditionen erzielt die Autobank ein insgesamt gutes Resultat: So werden für den klassischen Ratenkredit und die 3-Wege-Finanzierung zum Stichtag vergleichsweise niedrige Effektivzinssätze (bonitätsabhängig) angeboten. In der Serviceanalyse überzeugt der informative Internetauftritt, der beispielsweise Finanzierungs- und Leasingrechner liefert. Der telefonische Service zeichnet sich durch kompetente Beratungsleistungen aus.

Auf Platz drei positioniert sich die Renault Bank (RCI Banque). Das Unternehmen punktet insbesondere mit guten Konditionen: Bei der 3-Wege-Finanzierung bietet die Autobank einen attraktiven, bonitätsunabhängigen Zinssatz. Zudem überzeugt die Ausstattung des klassischen Ratenkredits, etwa mit kundenfreundlichen Laufzeiten zwischen 12 und 96 Monaten. Im Service kristallisiert sich die telefonische Beratung als Stärke heraus: Fragen zur Finanzierung beantworteten die Mitarbeiter kompetent und individuell.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 14 bedeutende Finanzinstitute, deren Angebotsschwerpunkt im Bereich Autofinanzierung lag. Der Service wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests untersucht. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites. Insgesamt flossen 425 Servicekontakte mit den Autobanken in die Auswertung ein. Zudem wurden im Rahmen einer Konditionenanalyse die Zinssätze und die Kreditausstattung der Unternehmen in den Bereichen klassischer Ratenkredit sowie 3-Wege-Finanzierung ermittelt und bewertet. Die Datenerhebung erfolgte im Zuge offizieller Unternehmensanfragen (Datenstand: 10.03.2017).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**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.