

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Online-Kreditspezialisten 2017

#### **Günstige Kreditkonditionen – Insgesamt schwacher Service am Telefon und per E-Mail – SKG Bank ist Testsieger**

**Hamburg, 01.09.2017** – Was für Sparer ein Fluch, ist für Kreditnehmer ein Segen: niedrige Zinsen. Ein Ratenkreditvertrag lässt sich bei etlichen Spezialanbietern im Internet häufig mit wenigen Mausklicks abschließen. Hier lohnt ein Vergleich: Die Effektivzinssätze sind nicht gleichermaßen attraktiv. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das neun Online-Kreditspezialisten getestet hat.

#### **Oft attraktive Zinssätze**

Die durchschnittlichen Zinssätze sind aktuell in allen untersuchten Finanzierungsszenarien attraktiver als jene der Vorstudie 2015. Der günstigste Effektivzinssatz liegt dabei stets unter 3,7 Prozent. Einen bonitätsunabhängigen Zinssatz bietet im Test allerdings nur ein einziges Unternehmen. Ein Anbietervergleich ist außerdem empfehlenswert: Kreditnehmer können bei der Wahl des günstigsten Anbieters gegenüber dem teuersten Institut bis zu 3,4 Prozentpunkte sparen.

#### **Service-Defizite am Telefon und per E-Mail**

„Der Mitarbeiter am Telefon ging auf meine Fragen gar nicht richtig ein und antwortete nur kurz und knapp. Er zeigte kein Interesse an meinem Anliegen geschweige denn an meiner Person. Und am Ende des kurzen Telefonats legte er einfach auf.“ Das Negativerlebnis eines Testers weist auf generelle Mängel hin: Wer eine telefonische Auskunft benötigt, wird oft wenig freundlich und in rund der Hälfte der Gespräche unvollständig beraten. Noch schlechter schneidet der Service per E-Mail ab: Hier bleiben über 40 Prozent der Anfragen im Testzeitraum komplett unbeantwortet.

#### **Überzeugende Websites**

Umfangreiche Informationen, Transparenz und Einhaltung aktueller Sicherheitsstandards im Antragsprozess – die Internetauftritte der Anbieter erzielen durchweg positive Gesamtbewertungen. So ist die Berechnung eines unverbindlichen Angebots bei allen Finanzinstituten möglich; auch die Rahmenbedingungen für den Ratenkredit sind stets direkt einsehbar. Ein weiteres Plus: die hohe Bedienungsfreundlichkeit der Anbieterseiten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ratenkredite sind aktuell attraktiv und bei Finanzengpässen meist die bessere Lösung als der Dispokredit des Girokontos. Dank der Online-Kreditrechner ist ein Anbietervergleich zudem schnell durchführbar. Nur der Kundenservice zeigt teils bedenkliche Schwächen.“

#### **Die besten Online-Kreditspezialisten**

Testsieger ist die SKG Bank mit dem Qualitätsurteil „gut“. Ausschlaggebend sind vor allem die sehr guten Produkte mit den insgesamt besten Zinssätzen. Das Unternehmen vergibt zudem als einziges im Test auch bonitätsunabhängige Kredite. Im Service punktet die ansprechende und

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

strukturierte Website, die viele produktspezifische Informationen bietet. Der telefonische Service ist der zweitbeste, wobei die Hotline täglich rund um die Uhr erreichbar ist.

Auf Platz zwei positioniert sich Barclaycard, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Zinssätze des Kreditspezialisten liegen bei allen untersuchten Szenarien unter dem Branchenmittelwert; die Kreditausstattung ist sogar die beste im Vergleich. Auch der Service ist insgesamt gut, wobei vor allem der Internetauftritt mit umfangreichen Informationen und Funktionen, etwa der Möglichkeit der Online-Identifikation, überzeugt.

Den dritten Rang nimmt die SWK Bank ein. Der Internetauftritt erzielt – unter anderem dank hoher Bedienungsfreundlichkeit und eines transparenten Antragsprozesses – die beste Bewertung. Antworten auf E-Mail-Anfragen gehen im Schnitt innerhalb eines Tages ein. Zudem bietet das Unternehmen in einem der drei Test-Szenarien den günstigsten Zinssatz.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun bedeutende Anbieter, die sich auf den Online-Direktvertrieb ihrer Ratenkreditprodukte spezialisiert hatten. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Tests), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites geprüft. Im Fokus standen unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit des Internetauftritts. Es flossen insgesamt 279 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Produktanalyse, die eine umfassende Bewertung von Zinssätzen und Kreditausstattungen auf der Basis standardisierter Profile umfasste (Stichtag: 18. Juli 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.