

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Online-Ratenkredit-Anbieter und Vergleichsportale 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 3. November 2020

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Die besten Unternehmen	9
4. Gesamtergebnis	10
Filialbanken	10
Direktbanken	13
Kreditspezialisten	16
Vergleichsportale	19
5. Stärken und Schwächen der Branche	21
Internetanalyse	21
Produktanalyse – Filialbanken	22
Produktanalyse – Direktbanken	23
Produktanalyse – Kreditspezialisten	24

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
6. Ergebnisse der Unternehmen	25
Internetanalyse	25
Produktanalyse – Filialbanken	28
Produktanalyse – Direktbanken	29
Produktanalyse – Kreditspezialisten	30
7. Methodik	31
Internetanalyse	35
Produktanalyse	42
Anhang	45

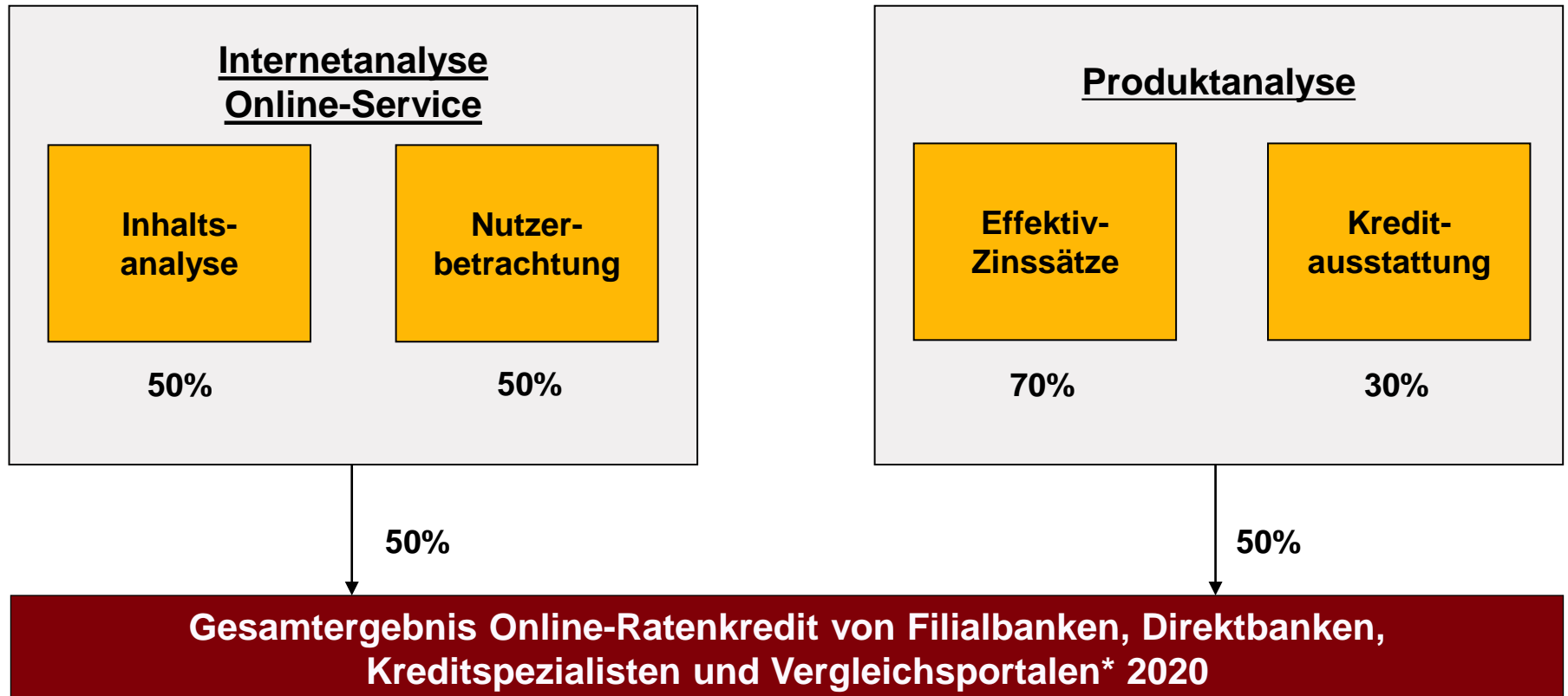
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	31 Unternehmen (sieben Filialbanken, sieben Direktbanken, acht Kreditspezialisten und neun Vergleichsportale)
Studienzeitraum	Juni bis September 2020
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Online-Service, Produkte im Onlinevertrieb
Online-Service	Insgesamt 341 Service-Kontakte (11 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 31 Inhaltsanalysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)■ 310 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
Produkte	Umfassende Bewertung von Zinssätzen und Produktausstattung aktueller Angebote anhand standardisierter Profile. Die Erhebung erfolgte bei jedem Unternehmen im Zuge einer offiziellen Unternehmensanfrage (Stand der Daten: 19. August 2020).

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



* Da nicht genügend Vergleichsportale die Unternehmensanfrage beantworteten, floss diese nicht in das Gesamtergebnis ein. Das Gesamtergebnis ergab sich somit aus der Internetanalyse.

3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Filialbanken	Targobank	Hypovereinsbank	Postbank
Produktanalyse	Hypovereinsbank	Targobank	BBBank
Internetanalyse	Postbank	Targobank	Commerzbank
Gesamtergebnis Direktbanken	Norisbank	ING	Comdirect Bank
Produktanalyse	Norisbank	ING	Comdirect Bank
Internetanalyse	1822direkt	Norisbank	Comdirekt Bank
Gesamtergebnis Kreditspezialisten	SWK Bank	SKG Bank	Creditplus Bank
Produktanalyse	SWK Bank	SKG Bank	Creditplus Bank
Internetanalyse	Bank of Scotland	Ikano Bank	Easy-Credit
Internetanalyse Vergleichsportale	Verivox	Check24	Tarifcheck

4. Gesamtergebnis Filialbanken

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Targobank	78,7	gut
2	Hypovereinsbank	78,4	gut
3	Postbank	77,7	gut
4	BBBank	75,2	gut
5	Santander	74,4	gut
6	Deutsche Bank	73,6	gut
7	Commerzbank	70,9	gut
	Branche (Mittelwert)	75,5	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Filialbanken

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Filialbanken			Internetanalyse		Produktanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Targobank	78,7	2	82,3	2	75,1
2	Hypovereinsbank	78,4	4	78,5	1	78,3
3	Postbank	77,7	1	82,5	4	72,9
4	BBBank	75,2	6	76,9	3	73,5
5	Santander	74,4	5	78,3	6	70,4
6	Deutsche Bank	73,6	7	76,6	5	70,6
7	Commerzbank	70,9	3	80,7	7	61,1
	Branche (Mittelwert)	75,5		79,4		71,7

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Direktbanken

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Direktbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Norisbank	82,3	sehr gut
2	ING	80,0	sehr gut
3	Comdirect Bank	78,4	gut
4	DKB Deutsche Kreditbank	74,7	gut
5	1822direkt	74,5	gut
6	Volkswagen Financial Services	73,4	gut
7	Consorsbank	71,3	gut
	Branche (Mittelwert)	76,4	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

4. Gesamtergebnis Direktbanken

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Direktbanken			Internetanalyse		Produktanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Norisbank	82,3	2	81,4	2	83,2
2	ING	80,0	5	75,8	1	84,2
3	Comdirect Bank	78,4	3	80,5	3	76,3
4	DKB Deutsche Kreditbank	74,7	6	74,3	4	75,2
5	1822direkt	74,5	1	84,1	7	65,0
6	Volkswagen Financial Services	73,4	4	78,8	6	68,0
7	Consorsbank	71,3	7	72,4	5	70,2
	Branche (Mittelwert)	76,4		78,2		74,6

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

4. Gesamtergebnis Kreditspezialisten

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Kreditspezialisten			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	SWK Bank	79,2	gut
2	SKG Bank	72,5	gut
3	Creditplus Bank	71,3	gut
4	Ikano Bank	69,4	befriedigend
-	Bank of Scotland**	-	-
-	Barclaycard**	-	-
-	Consors Finanz**	-	-
-	Easy-Credit**	-	-
	Branche (Mittelwert)	73,1	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

** Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher in diesem Bereich sowie im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

4. Gesamtergebnis Kreditspezialisten

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Kreditspezialisten			Internetanalyse		Produktanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	SWK Bank	79,2	4	78,0	1	80,4
2	SKG Bank	72,5	5	74,8	2	70,3
3	Creditplus Bank	71,3	6	74,7	3	67,8
4	Ikano Bank	69,4	2	79,0	4	59,8
-	Bank of Scotland**	-	1	82,5	-	-
-	Barclaycard**	-	7	71,9	-	-
-	Consors Finanz**	-	8	70,4	-	-
-	Easy-Credit**	-	3	78,3	-	-
Branche (Mittelwert)		73,1	76,2		69,6	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

** Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher in diesem Bereich sowie im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

4. Ergebnis

Vergleichsportale

Ergebnis Ratenkredit bei Vergleichsportalen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Verivox	76,1	gut
2	Check24	75,7	gut
3	Tarifcheck	74,9	gut
4	Vergleich.de	73,6	gut
5	FinanceScout24	66,8	befriedigend
6	Smava	66,6	befriedigend
7	Finanzcheck.de	65,0	befriedigend
8	Kreditrechner.com	57,1	ausreichend
9	BBX	56,0	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	68,0	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Ob für ein Auto, ein Smartphone oder die neue Küche – Ratenkredite sind ein beliebtes Mittel zur Finanzierung von Konsumwünschen. Im Jahr 2019 machte der Ratenkredit, mit einem Anteil von über 25 Prozent, die am meisten genutzte Finanzierungsart in Deutschland aus. Die Anschaffung eines Neuwagens stand bei den Befragten mit 35 Prozent auf Platz eins der Hauptgründe für die Finanzierung über einen Ratenkredit.*

Besondere Merkmale von Ratenkrediten sind die schon bei Abschluss des Vertrages festgelegten Rückzahlungsraten, die fest vereinbarte Kreditlaufzeit sowie der feststehende Zins.** Knapp 22 Prozent aller Ratenkredite wurden 2019 online vertrieben.*** Bei der Suche nach dem günstigsten Angebot können Vergleichsportale helfen; diese vereinbaren häufig Sonderkonditionen mit den Kreditinstituten und bieten einen Überblick über das Angebot der Branche.

Bevor man sich für einen Ratenkredit entscheidet, sind eine fachkundige Beratung sowie der Vergleich von Angeboten und Konditionen sinnvoll. Doch welches Vergleichsportal zeigt die transparentesten Ergebnisse? Welchen Service und welche Konditionen bieten die jeweiligen Kreditanbieter? Lohnt sich der Abschluss eines Kredits zu geltenden Onlinekonditionen?

Das Ziel dieser Studie war es, zu ermitteln, welche Anbieter sich im Hinblick auf den Service und die Produkte am besten im Markt positionierten.

* Vgl. Ipsos (2019): Konsum- und Kfz-Finanzierung. Marktstudie 2019. Online unter: https://ssl.bfach.de/media/file/31851.Marktstudie_2019_Konsum-Kfz-Finanzierung_BFACH.pdf (zuletzt abgerufen am 16.07.2020).

** Finanztip Verbraucherinformation GmbH (2020): So finden Sie den passenden Kredit. Online unter: www.finanztip.de/kredit/ (zuletzt abgerufen am 16.07.2020).

*** Bankenfachverband e.V. (2020): Jahresbericht 2019. Online unter: https://ssl.bfach.de/media/file/35581.Jahresbericht_2019_BFACH.pdf (zuletzt abgerufen am 16.07.2020).

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurden 31 Online-Ratenkredit-Anbieter aus vier Sparten untersucht. Dabei handelte es sich um Ratenkreditgeber mit eigenem Angebot und Vergleichsportale.

Berücksichtigt wurden sieben große (gemessen an Anzahl der Filialen) überregionale Filialbanken, die Ratenkredite an Privatpersonen vergeben. Dabei wurden zur Vergleichbarkeit mit den weiteren Anbietern ausschließlich die gebotenen Onlinekonditionen betrachtet.

Zudem wurden sieben Direktbanken untersucht, die an einen Einlagensicherungsfonds angeschlossen sind und vielfältige Dienstleistungen für Privatkunden in ihrem Portfolio haben.

Als dritte Sparte wurden acht Kreditspezialisten untersucht, die sich auf die Vergabe von Krediten über den Vertriebskanal Internet spezialisiert haben. In der Studie wurden ausschließlich Unternehmen berücksichtigt, deren Kreditangebote sich an alle Verbraucher und nicht nur an bestimmte Personengruppen oder wirtschaftliche Unternehmen richten.

Weiterhin bilden neun Vergleichsportale, die Ratenkredite verschiedener Banken vergleichen und anbieten, aber nicht einem Institut untergeordnet sind, die vierte Kategorie.

Die Sampleauswahl der Direktbanken, Kreditspezialisten und Vergleichsportale wurde im Rahmen einer Internetrecherche mit dem Webtraffic-Dienst Alexa überprüft.*

* Online unter: <https://www.alexa.com/siteinfo>.

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Folgende sieben Filialbanken umfasste das Untersuchungssample (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Hypovereinsbank
- Postbank
- Santander
- Targobank

Die Untersuchungsauswahl bei den Direktbanken umfasste folgende sieben Unternehmen (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1822direkt
- Comdirect Bank
- Consorsbank
- DKB Deutsche Kreditbank
- ING
- Norisbank
- Volkswagen Financial Service

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Folgende acht Kreditspezialisten wurden zur Analyse herangezogen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bank of Scotland
- Barclaycard
- Consors Finanz
- Creditplus Bank
- Easy-Credit
- Ikano Bank
- SKG Bank
- SWK Bank

Die Untersuchung umfasste folgende neun Vergleichsportale (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBX
- Check24
- FinanceScout24
- Finanzcheck.de
- Kreditrechner.com
- Smava
- Tarifcheck
- Vergleich.de
- Verivox

7. Methodik

Internetanalyse – Untersuchungskriterien

Internetanalyse	100,0%
Inhaltsanalyse	50,0%
Nutzerbetrachtung	50,0%

Inhaltsanalyse Internet	100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen	50,0%
Online-Kreditrechner	5,0%
Online-Initiierung Kreditanfrage	5,0%
Preisverzeichnis	5,0%
Informationen über Kreditauszahlung (Bearbeitungsdauer bzw. schnellster Auszahlungstermin)	3,0%
FAQ speziell zum Ratenkredit	3,0%
Erläuterung Bearbeitungsschritte/Vorgehensweise	3,0%
Explizite Informationen zu Sondertilgung/Kreditablösung	3,0%
Konditionenübersicht:	
Direkte Online-Konditionenübersicht*	3,0%
Beispielangebot*	2,5%
Produktinformationen vorhanden/zum Download	2,5%
Anzahl Klicks bis zum Online-Kreditrechner	5,0%
Anzahl Klicks bis zum Preisverzeichnis	5,0%
Anzahl Klicks bis zum aktuellen Zinssatz Ratenkredit**	5,0%

* Maximaler Kreditbetrag, Sollzinssatz oder Effektivzinssatz (Zweidrittelzins oder Zinsspanne).

** Bonität vorausgesetzt.

7. Methodik

Internetanalyse – Untersuchungskriterien

Inhaltsanalyse Internet (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
Kontaktinformationen		20,0%
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

7. Methodik

Internetanalyse – Untersuchungskriterien

Nutzerbetrachtung Internet		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		50,0%
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

7. Methodik

Internetanalyse – Getestete Kontaktkanäle

Filialbanken:

Unternehmen	Internetseite
BBBank	www.bbbank.de
Commerzbank	www.commerzbank.de
Deutsche Bank	www.db.com
Hypovereinsbank	www.hypovereinsbank.de
Postbank	www.postbank.de
Santander	www.santander.de
Targobank	www.targobank.de
Testzeitraum	24. August - 5. September 2020

7. Methodik

Internetanalyse – Getestete Kontaktkanäle

Direktbanken:

Unternehmen	Internetseite
1822direkt	www.1822direkt.de
Comdirect Bank	www.comdirect.de
Consorsbank	www.consorsbank.de
DKB Deutsche Kreditbank	www.dkb.de
ING	www.ing.de
Norisbank	www.norisbank.de
Volkswagen Financial Service	www.vwfs.de
Testzeitraum	24. August - 5. September 2020

7. Methodik

Internetanalyse – Getestete Kontaktkanäle

Kreditspezialisten:

Unternehmen	Internetseite
Bank of Scotland	www.bankofscotland.de
Barclaycard	www.barclaycard.de
Consors Finanz	www.consorsfinanz.de
Creditplus Bank	www.creditplus.de
Easy-Credit	www.easycredit.de
Ikano Bank	ikanobank.de
SKG Bank	www.skgbank.de
SWK Bank	www.swkbank.de
Testzeitraum	24. August - 5. September 2020

7. Methodik

Internetanalyse – Getestete Kontaktkanäle

Vergleichsportale :

Unternehmen	Internetseite
BBX	www.bbx.de
Check24	www.check24.de/kredit/ratenkredit
Financescout24	www.financescout24.de
Finanzcheck.de	www.finanzcheck.de/ratenkredit
Kreditrechner.com	www.kreditrechner.com
Smava	www.smava.de
Tarifcheck	www.tarifcheck.de
Vergleich.de	www.vergleich.de
Verivox	www.verivox.de
Testzeitraum	24. August - 5. September 2020

7. Methodik

Produktanalyse – Vorgehensweise

Im Rahmen einer umfassenden Produktanalyse wurden angebotene Online-Ratenkredite untersucht. Um eine Auswahl und Vergleichbarkeit aus dem Spektrum aller angebotenen Konditionen der Unternehmen zu treffen, wurden spezielle Modellfälle entwickelt, die mögliche Kundenbedarfe abdecken. Für alle analysierten Institute wurden jeweils die im Onlinevertrieb angebotenen Ratenkreditprodukte erhoben. Grundlage der Untersuchung bildeten die im Zuge offizieller Unternehmensanfragen ermittelten Daten (Stand der Daten: 19. August 2020). Für die Bewertung der konkreten Kreditprodukte wurden folgende Szenarien zugrunde gelegt:

- Szenario 1:
5.000 Euro; Laufzeit 24 Monate; ohne Zweckbindung
- Szenario 2:
10.000 Euro; Laufzeit 48 Monate, Autokauf
- Szenario 3:
20.000 Euro; Laufzeit 72 Monate, ohne Zweckbindung

Die ermittelten effektiven Zinssätze wurden je Szenario mittels einer Aufschlagsberechnung über alle Sample hinweg vergleichend bewertet. Die günstigsten Zinssätze erhielten 100 Punkte. Zinssätze, die diesen um 300 Prozent oder mehr überstiegen, führten zu einer Bewertung von null Punkten. Die weiteren Zinssätze wurden relativ zu den Extremwerten eingeordnet. Des Weiteren floss die Kreditausstattung der Unternehmen mit in die Bewertung ein.

7. Methodik

Produktanalyse – Untersuchungskriterien

Produktanalyse		100,0%
Effektiv-Zinssätze*		70,0%
Kreditausstattung*		30,0%
Effektiv-Zinssätze		70,0%
Szenario 1: 5.000 Euro; Laufzeit 24 Monate; ohne Zweckbindung	21,0%	
Szenario 2: 10.000 Euro; Laufzeit 48 Monate, Autokauf	21,0%	
Szenario 3: 20.000 Euro; Laufzeit 72 Monate, ohne Zweckbindung	21,0%	
Bonitätsunabhängiger Zins	7,0%	
Kreditausstattung**		30,0%
Kreditabschluss:		
Minimale Kreditsumme	1,5%	
Maximale Kreditsumme	1,5%	
Minimale Laufzeit	1,5%	
Maximale Laufzeit	1,5%	
Erweiterte Kreditsicherheiten (negative Bewertung)	2,0%	
Erweitertes Widerrufs-/Rücktrittsrecht	2,0%	
Pauschales Höchstalter für Kreditvergabe (negative Bewertung)	0,5%	
Flexibilität während der Laufzeit:		
Möglichkeit Ratenerhöhung	1,5%	
Möglichkeit Ratensenkung	1,5%	
Möglichkeit Änderung Zahlungszeitpunkt	1,5%	
Möglichkeit Kreditstundung	1,5%	

* Die Zinssätze und Kreditausstattungen der untersuchten Ratenkredite wurden im Zuge offizieller Unternehmensanfragen erhoben (Datenstand: 19.08.2020).

7. Methodik

Produktanalyse – Untersuchungskriterien

Produktanalyse (Fortsetzung)	
Kreditausstattung (Fortsetzung)	
Flexibilität während der Laufzeit (Fortsetzung):	
Sondertilgung (ohne Vorfälligkeitsentschädigung)	1,5%
Vorzeitige Rückzahlung (ohne Vorfälligkeitsentschädigung)	1,5%
Möglichkeit nachträgliche Kreditaufstockung	1,5%
Kündigungssperrfrist (negative Bewertung)	1,5%
Forderungsverkauf laufender Kredite ausgeschlossen	1,0%
Fairer Kredit:	
Kostenfreie Jahreskontoauszüge	1,0%
Stundung für säumige Schuldner	1,0%
Ratensenkung für säumige Schuldner	1,0%
Restschuldersicherung:	
Abschluss Restschuldersicherung ist Pflicht (negative Bewertung)	1,5%
Möglichkeit Abschluss Restschuldersicherung	1,0%
Möglichkeit flexible Ausgestaltung	0,5%
Kostentransparenz gegeben	0,5%

	Seite
A. Tester-Eindrücke	46
Positiv	46
Negativ	47
B. Filialbanken	48
Produktanalyse	48
Kriterienauszug	49
C. Direktbanken	50
Produktanalyse	50
Kriterienauszug	51
D. Kreditspezialisten	52
Produktanalyse	52
Kriterienauszug	53
E. Allgemeine Methodik (Servicetests)	54

B. Filialbanken

Kriterienauszug

Produktanalyse Ratenkredit bei Filialbanken Kriterienauszug Zinssätze		5.000 Euro 24 Monate	10.000 Euro 48 Monate Autokauf	20.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Bezeichnung	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
BBBank	Wunschkredit online	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Commerzbank	Ratenkredit			
Deutsche Bank	PrivatKredit (Online)			
Hypovereinsbank	HVB KomfortKredit			
Postbank	Privatkredit direkt			
Santander	BestCredit			
Targobank	Online-Kredit			

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 19.08.2020

C. Direktbanken

Kriterienauszug

Produktanalyse Ratenkredit bei Direktbanken Kriterienauszug Zinssätze		5.000 Euro 24 Monate	10.000 Euro 48 Monate Autokauf	20.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Bezeichnung	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
1822direkt	Online Ratenkredit	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Comdirect Bank	Ratenkredit			
Consorsbank	Consorsbank Ratenkredit			
DKB Deutsche Kreditbank	DKB-Privatdarlehen			
ING	Ratenkredit Autokredit			
Norisbank	Top-Kredit			
Volkswagen Financial Services	Ratenkredit			

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 19.08.2020

D. Kreditspezialisten

Kriterienauszug

Produktanalyse Ratenkredit bei Kreditspezialisten Kriterienauszug Zinssätze		5.000 Euro 24 Monate	10.000 Euro 48 Monate Autokauf	20.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Bezeichnung	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
Bank of Scotland*	-	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Barclaycard*	-			
Consors Finanz*	-			
Creditplus Bank	Sofortkredit			
Easy-Credit*	-			
Ikano Bank	Ratenkredit			
SKG Bank	RatenKredit			
SWK Bank	Ratenkredit			

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 19.08.2020

* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb daher im Rahmen der Produktanalyse unberücksichtigt.

E. Allgemeine Methodik

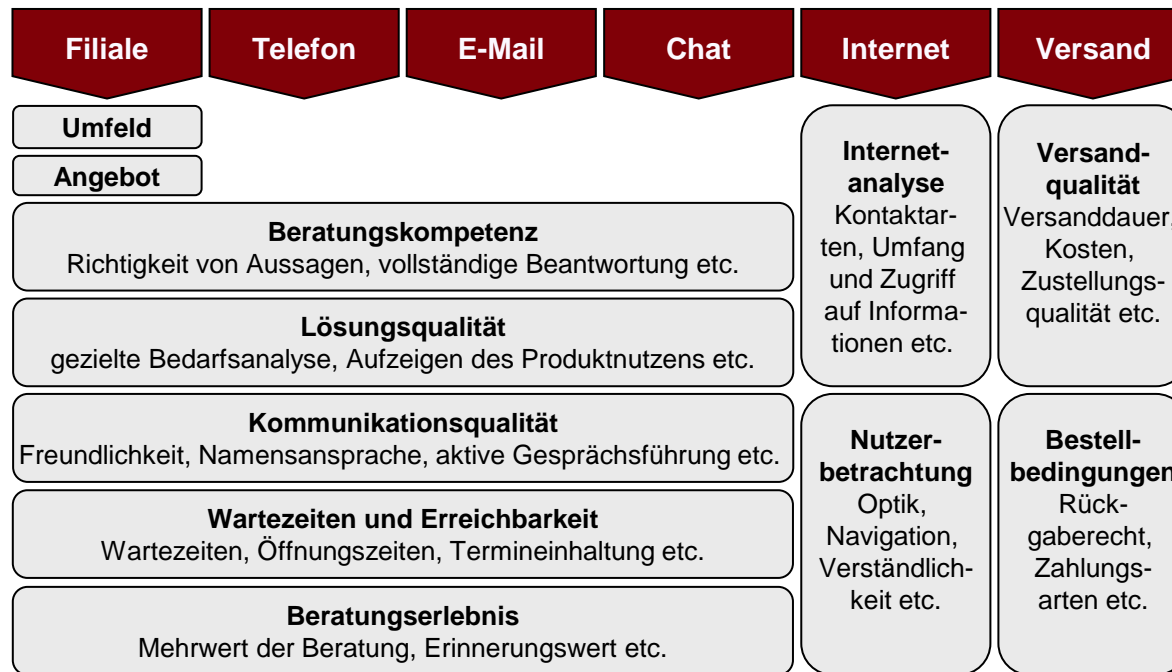
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

E. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“