

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Online-Ratenkredit-Anbieter und Vergleichsportale 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 9. November 2022

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 Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr 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
Online-Service	21
Produktanalyse – Filialbanken	22
Produktanalyse – Direktbanken	23
Produktanalyse – Kreditspezialisten	24

Inhaltsverzeichnis

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



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

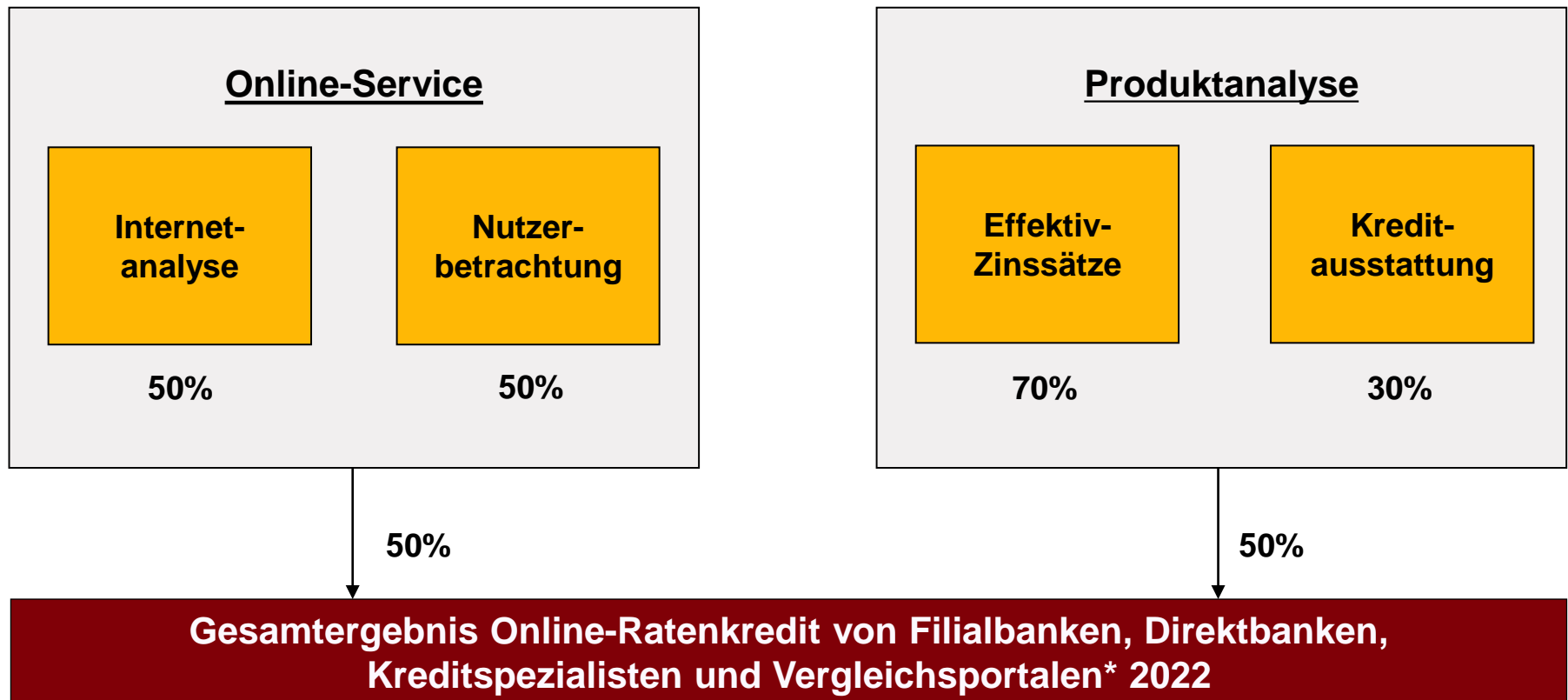
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	27 Unternehmen (sieben Filialbanken, sechs Direktbanken, acht Kreditspezialisten und sechs Vergleichsportale)
Studienzeitraum	Juni bis September 2022
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Online-Service, Produkte im Onlinevertrieb
Online-Service	Insgesamt 297 Service-Kontakte (11 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 27 Analysen der Internetauftritte■ 270 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: 12. August 2022).

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 dem Online-Service.

3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Filialbanken	Targobank	Santander	Deutsche Bank
Online-Service	Targobank	Postbank	Commerzbank
Produktanalyse	Santander	Deutsche Bank	Targobank
Gesamtergebnis Direktbanken	Comdirect	Volkswagen Financial Services	1822direkt
Online-Service	1822direkt	ING	Comdirect
Produktanalyse	Comdirect	Volkswagen Financial Services	Norisbank
Gesamtergebnis Kreditspezialisten	SWK Bank	Creditplus Bank	Barclays Bank
Online-Service	Bank of Scotland	Easy-Credit	Barclays Bank
Produktanalyse	SWK Bank	Creditplus Bank	SKG Bank
Online-Service Vergleichsportale	FinanceScout24	Check24	Verivox

4. Gesamtergebnis Filialbanken

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Targobank	76,5	gut
2	Santander	75,8	gut
3	Deutsche Bank	74,2	gut
4	Postbank	72,1	gut
5	BBBank	71,6	gut
6	Commerzbank	70,7	gut
7	Hypovereinsbank	67,2	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	72,6	

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. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Filialbanken

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit bei Filialbanken 100%			Online-Service 50%		Produktanalyse 50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Targobank	76,5	1	79,5	3	73,4
2	Santander	75,8	4	73,2	1	78,4
3	Deutsche Bank	74,2	5	72,9	2	75,4
4	Postbank	72,1	2	77,4	5	66,9
5	BBBank	71,6	5	72,9	4	70,3
6	Commerzbank	70,7	3	76,8	7	64,7
7	Hypovereinsbank	67,2	7	69,5	6	64,9
	Branche (Mittelwert)	72,6		74,6		70,6

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. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Direktbanken

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit bei Direktbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Comdirect	79,1	gut
2	Volkswagen Financial Services	76,6	gut
3	1822direkt	75,1	gut
4	DKB Deutsche Kreditbank	75,1	gut
5	Norisbank	73,9	gut
-	ING**	-	
	Branche (Mittelwert)	75,9	

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.

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

4. Gesamtergebnis Direktbanken

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit bei Direktbanken			Online-Service		Produktanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Comdirect	79,1	3	77,9	1	80,3
2	Volkswagen Financial Services	76,6	5	74,0	2	79,3
3	1822direkt	75,1	1	81,6	5	68,6
4	DKB Deutsche Kreditbank	75,1	4	76,0	4	74,2
5	Norisbank	73,9	6	72,3	3	75,5
-	ING**	-	2	81,0	-	-
Branche (Mittelwert)		75,9	77,1		75,6	

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. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

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

4. Gesamtergebnis Kreditspezialisten

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit bei Kreditspezialisten			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	SWK Bank	74,7	gut
2	Creditplus Bank	72,7	gut
3	Barclays Bank	68,1	befriedigend
4	Ikano Bank	67,7	befriedigend
5	SKG Bank	67,1	befriedigend
-	Bank of Scotland**	-	
-	Consors Finanz**	-	
-	Easy-Credit**	-	
	Branche (Mittelwert)	70,0	

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.

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

4. Gesamtergebnis Kreditspezialisten

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit bei Kreditspezialisten			Online-Service		Produktanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	SWK Bank	74,7	5	72,8	1	76,6
2	Creditplus Bank	72,7	4	76,2	2	69,1
3	Barclays Bank	68,1	3	76,7	5	59,6
4	Ikano Bank	67,7	7	70,6	4	64,8
5	SKG Bank	67,1	8	69,0	3	65,2
-	Bank of Scotland**	-	1	82,7	-	-
-	Consors Finanz**	-	6	72,1	-	-
-	Easy-Credit**	-	2	78,5	-	-
Branche (Mittelwert)		70,0	74,8		67,1	

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. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

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

4. Ergebnis Vergleichsportale

Ergebnis Online-Service Online-Ratenkredit bei Vergleichsportalen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	FinanceScout24	80,5	sehr gut
2	Check24	77,0	gut
3	Verivox	75,0	gut
4	Tarifcheck	74,1	gut
5	Kreditexperte.de	67,4	befriedigend
6	BBX	54,2	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	71,3	

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

Jeder dritte Bürger in Deutschland hat derzeit mindestens eine Konsumfinanzierung. Der Ratenkredit ist für viele Menschen ein gutes Mittel, wenn gerade Geld für notwendige Anschaffungen gebraucht wird. Bei einer Befragung zum Thema Konsumfinanzierung nannten 51 Prozent der Befragten die Anschaffung eines Gebrauchts- oder Neuwagens als Hauptgrund für die Finanzierung über einen Ratenkredit.* Zudem stellen Ratenkredite für manche Verbraucherinnen und Verbraucher eine Möglichkeit dar, einen bestehenden Dispokredit auszugleichen – Dank niedriger Zinsen und den klar und fest geregelten Rückzahlungsraten.**

Bevor man sich für einen Ratenkredit entscheidet, ist der Vergleich von Angeboten und Konditionen sinnvoll. Bei der Suche nach dem passenden Angebot können Vergleichsportale helfen; diese vereinbaren häufig Sonderkonditionen mit den Kreditinstituten und bieten einen Überblick über die Branche. Doch welches Vergleichsportal zeigt die übersichtlichsten 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 (2021): Konsumfinanzierung. Marktstudie 2021. Online unter: https://ssl.bfach.de/media/file/45251.Marktstudie_2021_Konsumfinanzierung_BFACH.pdf (zuletzt abgerufen am 21.06.2022).

** Vgl. Finanzvergleich.com (2022): Dispo ausgleichen: So holen Sie Ihr Konto aus dem Minus. Online unter: <https://finanzvergleich.com/kredit/dispo-ausgleichen/> (zuletzt abgerufen am 23.06.2022).

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurden 27 Online-Ratenkredit-Anbieter aus vier Sparten untersucht. Dabei handelte es sich um Ratenkreditgeber mit eigenem Angebot und Vergleichsportale.

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

Zudem wurden sechs 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 Verbraucherinnen und Verbraucher und nicht nur an bestimmte Personengruppen oder wirtschaftliche Unternehmen richten.

Weiterhin bilden sechs 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 Similarweb überprüft.*

* Online unter: <https://www.similarweb.com/de/>.

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Die folgenden sieben überregionalen Filialbanken umfasste das Untersuchungssample (in alphabetischer Reihenfolge):

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

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

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

7. Methodik

Untersuchungsumfang

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

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

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

- BBX
- Check24
- FinanceScout24
- Kreditexperte.de
- Tarifcheck
- Verivox

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Online-Service	100,0%
Internetanalyse	50,0%
Nutzerbetrachtung	50,0%

Internetanalyse	100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen	50,0%
Online-Kreditrechner	5,0%
Online-Initiierung Kreditanfrage	5,0%
Informationen über Kreditauszahlung (Bearbeitungsdauer bzw. schnellster Auszahlungstermin)	4,0%
FAQ speziell zum Ratenkredit	4,0%
Erläuterung Bearbeitungsschritte/Vorgehensweise	4,0%
Explizite Informationen zu Sondertilgung/Kreditablösung	4,0%
Konditionenübersicht:	
Direkte Online-Konditionenübersicht*	3,0%
Beispielangebot*	3,0%
Produktinformationen vorhanden/zum Download	3,0%
Anzahl Klicks bis zum Online-Kreditrechner	5,0%
Anzahl Klicks bis zur Initiierung der Kreditanfrage Preisverzeichnis	5,0%
Anzahl Klicks bis zum aktuellen Zinssatz Ratenkredit**	5,0%

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

** Bonität vorausgesetzt.

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (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

Online-Service – Untersuchungskriterien

Nutzerbetrachtung		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

Online-Service – 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	25. Juli - 22. August 2022

7. Methodik

Online-Service – Getestete Kontaktkanäle

Direktbanken:

Unternehmen	Internetseite
1822direkt	www.1822direkt.de
Comdirect	www.comdirect.de
DKB Deutsche Kreditbank	www.dkb.de
ING	www.ing.de
Norisbank	www.norisbank.de
Volkswagen Financial Service	www.vwfs.de
Testzeitraum	25. Juli - 22. August 2022

7. Methodik

Online-Service – Getestete Kontaktkanäle

Kreditspezialisten:

Unternehmen	Internetseite
Bank of Scotland	www.bankofscotland.de
Barclays Bank	www.barclays.de
Consors Finanz	www.consorsfinanz.de
Creditplus Bank	www.creditplus.de
Easy-Credit	www.easycredit.de
Ikano Bank	www.ikanobank.de
SKG Bank	www.skgbank.de
SWK Bank	www.swkbank.de
Testzeitraum	25. Juli - 22. August 2022

7. Methodik

Online-Service – Getestete Kontaktkanäle

Vergleichsportale :

Unternehmen	Internetseite
BBX	www.bbx.de/kredit-rechner/
Check24	www.check24.de/kredit/ratenkredit
FinanceScout24	www.financescout24.de
Kreditexperte.de	www.kreditexperte.de
Tarifcheck	www.tarifcheck.de/kredit/privatkredit/
Verivox	www.verivox.de
Testzeitraum	25. Juli - 22. August 2022

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: 12. August 2022). Für die Bewertung der konkreten Kreditprodukte wurden folgende Szenarien zugrunde gelegt:

- Szenario 1:
5.000 Euro; Laufzeit 24 Monate; ohne Zweckbindung
- Szenario 2:
25.000 Euro; Laufzeit 60 Monate, Autokauf
- Szenario 3:
30.000 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: 25.000 Euro; Laufzeit 60 Monate, Autokauf	21,0%	
Szenario 3: 30.000 Euro; Laufzeit 72 Monate, ohne Zweckbindung	21,0%	
Bonitätsunabhängiger Zins	7,0%	
Kreditausstattung**		30,0%
Kreditabschluss:		
Minimale Kreditsumme	2,0%	
Maximale Kreditsumme	2,0%	
Minimale Laufzeit	2,0%	
Maximale Laufzeit	2,0%	
Erweitertes Widerrufs-/Rücktrittsrecht	2,0%	
Flexibilität während der Laufzeit:		
Möglichkeit Ratenerhöhung	2,0%	
Möglichkeit Ratensenkung	2,0%	
Möglichkeit Änderung Zahlungszeitpunkt	1,5%	
Möglichkeit Kreditstundung	1,5%	

* Die Zinssätze und Kreditausstattungen der untersuchten Ratenkredite wurden im Zuge offizieller Unternehmensanfragen erhoben (Datenstand: 12.08.2022).

7. Methodik

Produktanalyse – Untersuchungskriterien

Produktanalyse (Fortsetzung)	
Kreditausstattung (Fortsetzung)	
Flexibilität während der Laufzeit (Fortsetzung):	
Sondertilgung (ohne Vorfälligkeitsentschädigung)	1,5%
Vorzeitige Rückzahlung (ohne Vorfälligkeitsentschädigung)	1,5%
Kündigungssperrfrist (negative Bewertung)	1,5%
Forderungsverkauf laufender Kredite ausgeschlossen	1,5%
Fairer Kredit:	
Kostenfreie Jahreskontoauszüge	1,0%
Stundung für säumige Schuldner	1,0%
Ratensenkung für säumige Schuldner	1,0%
Pauschales Höchstalter für Kreditvergabe (negative Bewertung)	1,0%
Restschuldersicherung:	
Abschluss Restschuldersicherung ist Pflicht (negative Bewertung)	1,0%
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
F. Klimaneutralität	56

B. Filialbanken

Kriterienauszug

Produktanalyse Online-Ratenkredit bei Filialbanken Kriterienauszug Zinssätze		5.000 Euro 24 Monate	25.000 Euro 60 Monate Autokauf	30.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Produktname	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
BBBank	Wunschkredit online	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Commerzbank	Ratenkredit			
Deutsche Bank	PrivatKredit direkt (online)			
Hypovereinsbank	HVB KomfortKredit			
Postbank	Privatkredit direkt			
Santander	BestCredit			
Targobank	Wie-für-mich-gemacht-Kredit			
Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 12.08.2022				

C. Direktbanken

Kriterienauszug

Produktanalyse Online-Ratenkredit bei Direktbanken Kriterienauszug Zinssätze		5.000 Euro 24 Monate	25.000 Euro 60 Monate Autokauf	30.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Produktname	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
1822direkt	Online-Ratenkredit	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Comdirect Bank	Privatkredit			
DKB Deutsche Kreditbank	DKB-Privatdarlehen			
ING*	-			
Norisbank	Top-Kredit			
Volkswagen Financial Services	Ratenkredit			

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 12.08.2022

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

D. Kreditspezialisten

Kriterienauszug

Produktanalyse Online-Ratenkredit bei Kreditspezialisten Kriterienauszug Zinssätze		5.000 Euro 24 Monate	25.000 Euro 60 Monate Autokauf	30.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Produktname	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
Bank of Scotland*	-	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Barclays Bank	Barclays Ratenkredit			
Consors Finanz*	-			
Creditplus Bank	Sofortkredit			
Easy-Credit*	-			
Ikano Bank	Ratenkredit			
SKG Bank	RatenKredit			
SWK Bank	Ratenkredit			

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 12.08.2022

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

E. Allgemeine Methodik

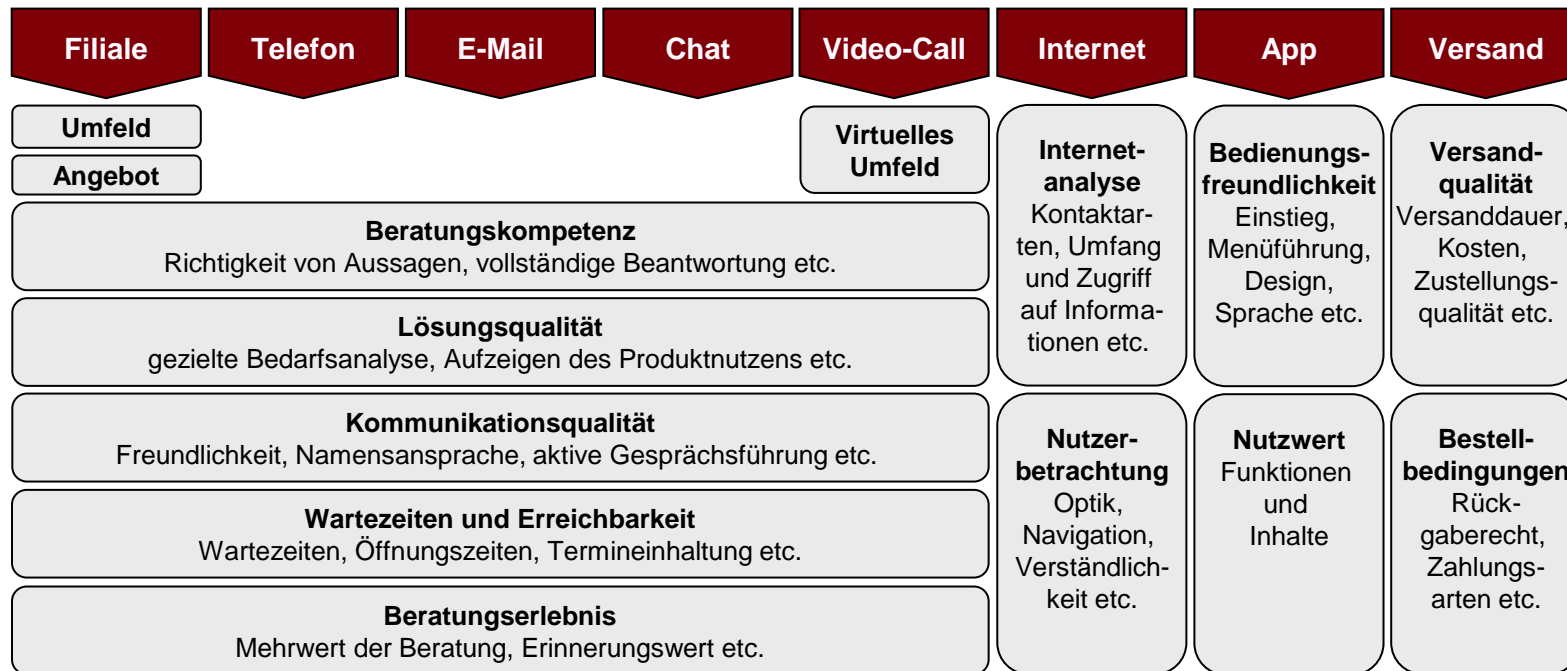
Service-tests

- **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 Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

E. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



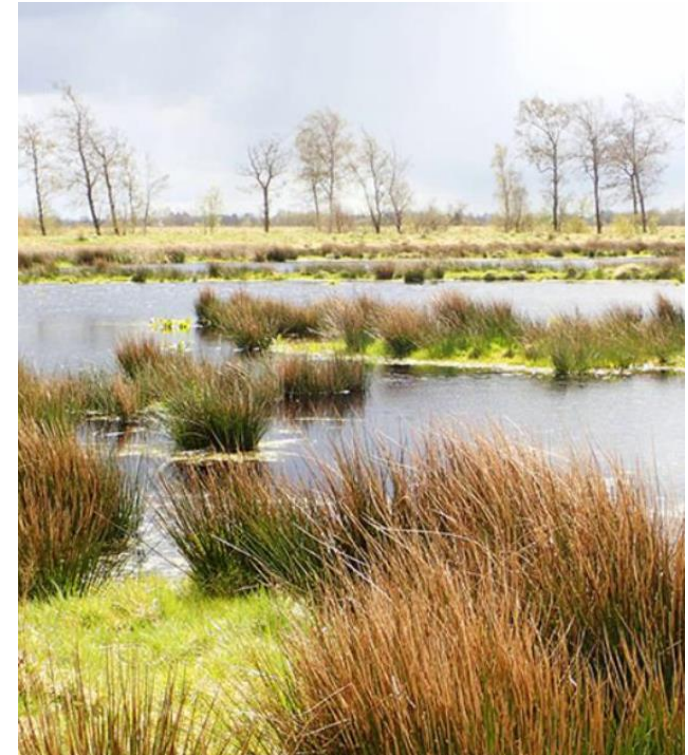
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

F. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein