DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Ratenkredit-Anbieter 2026





„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 6. November 2026

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Bianca Möller
Geschäftsführerin

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

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Anna Otto
Projektleiterin Marktforschung

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 13
a.otto@disq.de
www.disq.de

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

Fotoquellen: Thomas Ecke, Getty Images/Wavebreakmedia

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen 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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey Catja Stammen / Redaktionsleiterin ntv Wirtschaftsmagazine
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Das Marktforschungsinstitut
Beirat

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin für Wirtschaft und Energie, davor langjährige Bundesjustizministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für Marketing & Medien am Institut für Marketing der Universität Hamburg



Judith Klose
Vice President Media & Marketing beim digitalen Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey



Catja Stammen
Redaktionsleiterin für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichtensenders ntv

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Inhaltsverzeichnis

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

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
1.	**Zahlen und Fakten zur Studie**	**7**
2.	**Fazit**	**10**
3.	**Die besten Unternehmen**	**11**
4.	**Gesamtergebnis**	**14**
	Ratenkredit bei Direktbanken	14
	Ratenkredit bei Filialbanken	15
5.	**Stärken und Schwächen der Branche**	**17**
	Ratenkredit bei Direktbanken	18
	Ratenkredit bei Filialbanken	19

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Inhaltsverzeichnis

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

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
6.	**Ergebnisse der Unternehmen**	**20**
	Direktbanken	20
	Filialbanken – Onlinekonditionen	21
	Filialbanken – Filialkonditionen	22
7.	**Methodik**	**23**
Anhang		**29**

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

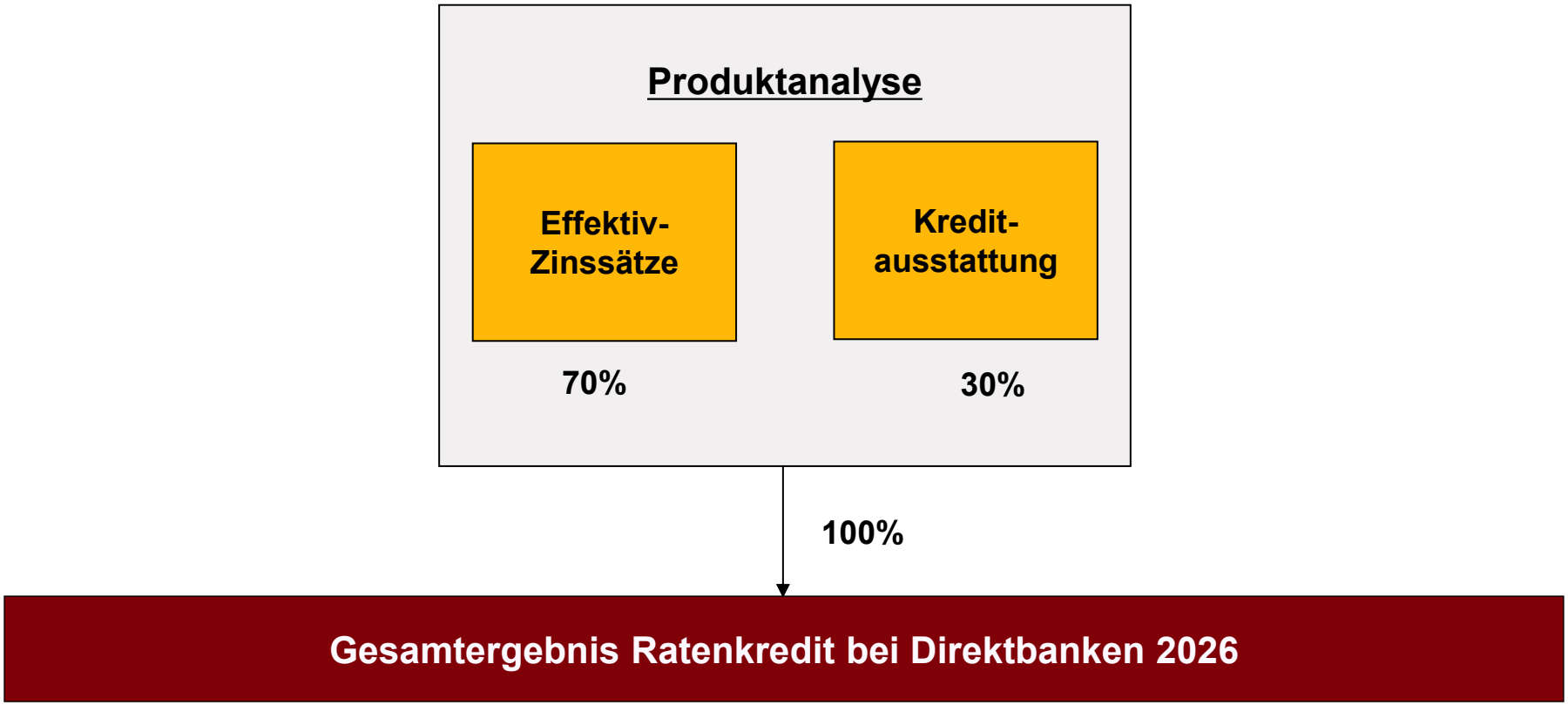
Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	26 Banken (darunter 16 Filialbanken und zehn Banken mit Onlinevertrieb), in die Auswertung kamen 14 Banken (acht Filialbanken und sechs Banken mit Onlinevertrieb), die die offizielle Unternehmensanfrage beantworteten
Studienzeitraum	Juli bis Oktober 2026
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Produktanalyse	Umfassende Bewertung von ■ Effektiv-Zinssätze (anhand standardisierter Profile) ■ Kreditausstattungen (z. B. Kreditsumme, Laufzeit, Vertragsgestaltung)
Stand der Daten	14. September 2026

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

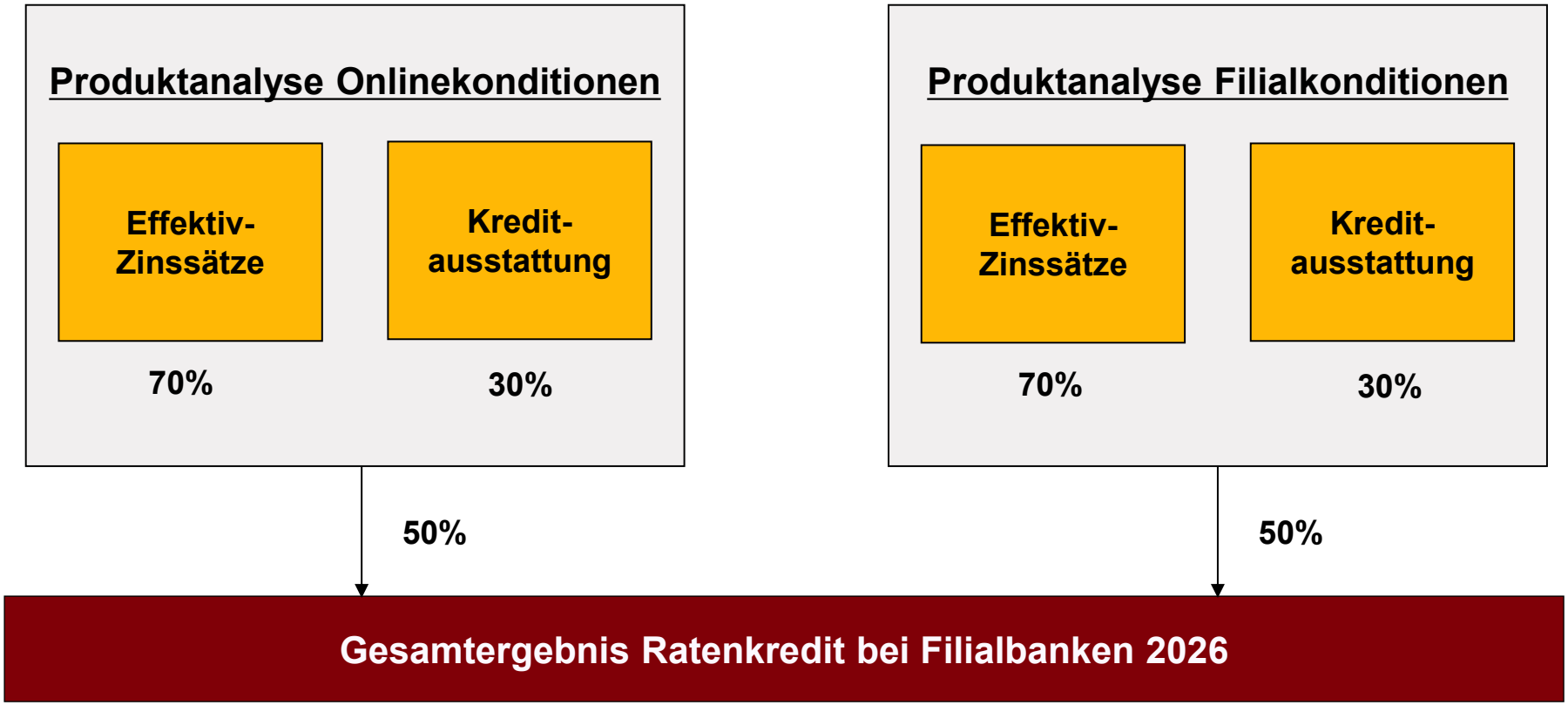


© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Ratenkredit Direktbanken	**DKB Deutsche Kreditbank**	ING	SWK Bank
Gesamtergebnis Ratenkredit bei Filialbanken	**Sparda-Bank Hamburg**	Targobank	BBBank
Onlinekonditionen Filialbanken	Sparda-Bank Hamburg	Targobank	BBBank
Filialkonditionen Filialbanken	Sparda-Bank Hamburg	Targobank	BBBank

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamtergebnis
Ratenkredit bei Direktbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Direktbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	**DKB Deutsche Kreditbank**	**86,6**	**sehr gut**
2	**ING**	**83,0**	**sehr gut**
3	**SWK Bank**	**78,6**	**gut**
4	**SKG Bank**	**76,6**	**gut**
5	**Norisbank**	**73,1**	**gut**
6	**Creditplus Bank**	**71,6**	**gut**
-	**Bank of Scotland****	**-**	**-**
-	**Consors Finanz****	**-**	**-**
-	**Ikano Bank****	**-**	**-**
-	**Team Bank****	**-**	**-**
	Branche (Mittelwert)	**78,2**	

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 im Gesamtergebnis unberücksichtigt..

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamtergebnis
Ratenkredit bei Filialbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Sparda-Bank Hamburg	88,4	sehr gut
2	Targobank	82,2	sehr gut
3	BBBank	78,6	gut
4	Commerzbank	77,3	gut
5	Postbank	77,2	gut
6	Deutsche Bank	74,9	gut
7	Openbank Deutschland (Santander)	73,0	gut
-	Stadtsparkasse München**	-	-
-	Hamburger Volksbank***	-	-
-	Berliner Sparkasse***	-	-
-	Hamburger Sparkasse***	-	-
-	Hypovereinsbank***	-	-
-	Münchner Bank***	-	-
-	Sparda Bank München***	-	-
-	Sparda-Bank Berlin***	-	-
-	Berliner Volksbank***	-	-
	Branche (Mittelwert)	78,8	

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).
** Das Unternehmen stellte keine Zinssätze zur Verfügung und konnte daher in diesem Bereich und dem Gesamtergebnis nicht berücksichtigt werden.
*** Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

7. Methodik
Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Steht eine größere Anschaffung an und die erforderlichen finanziellen Mittel sind derzeit nicht verfügbar, kann ein Ratenkredit eine geeignete Finanzierungslösung sein. Dabei leiht sich eine Privatperson einen bestimmten Geldbetrag von einer Bank und zahlt diesen über einen zuvor festgelegten Zeitraum in monatlichen Raten zurück.

Der überwiegende Teil der neu abgeschlossenen Ratenkredite wird weiterhin über stationäre Vertriebskanäle vergeben. Hierzu zählen sowohl Filialbanken als auch Kreditangebote im Handel. Mehr als die Hälfte aller Ratenkredite entfällt auf Regionalbanken. Deshalb berücksichtigt diese Studie neben bundesweit tätigen Kreditinstituten auch regionale Anbieter.

Gleichzeitig gewinnt der digitale Vertrieb zunehmend an Bedeutung. Immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher schließen ihren Ratenkredit vollständig online ab, etwa über Direktbanken. Das Internet hat sich damit als bedeutender Vertriebskanal für Kreditabschlüsse etabliert und stellt einen wichtigen Bestandteil der Marktbetrachtung dar.

Daher werden in dieser Studie neben bundesweiten Kreditanbietern auch regionale Kreditinstitute sowie Direktbanken berücksichtigt. Das Ziel dieser Untersuchung war es, zu ermitteln, welche Ratenkredit-Anbieter sich im Hinblick auf die Kreditkonditionen am besten im Markt positionierten.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

7. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Rahmen dieser Studie wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage Kreditkonditionen zu Ratenkrediten von 26 Ratenkredit-Anbietern angefragt. Dabei handelte es sich um Ratenkreditgeber mit eigenem Neukundenangebot für Privatpersonen, die an einen Einlagensicherungsfonds angeschlossen sind. Die relevanten Unternehmen wurden nach ihrer Bilanzsumme und Kundenanzahl* ausgewählt.

Zur Analyse wurden anschließend diejenigen Unternehmen herangezogen, die im Zuge der offiziellen Unternehmensanfrage die Daten zu den Ratenkreditprodukten einreichten (Stand der Daten: 14. September 2026).

Analysiert wurden die Zinsen und Konditionen von 14 Ratenkredit-Anbietern. Darunter acht Filialbanken mit jeweils einem Angebot aus dem Filial- und Onlinevertrieb und sechs Ratenkredit-Anbieter mit Fokus auf den Onlinevertrieb.

* Öffentliche Angaben Stand Juli 2026

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

7. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In das Sample gelangten 26 Ratenkredit-Anbieter*. In die umfassende Produktanalyse wurden die Anbieter aufgenommen, welche die offizielle Unternehmensanfrage beantworteten. Dies traf auf folgende 14 Ratenkredit-Anbieter zu (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Commerzbank
- Creditplus Bank
- Deutsche Bank
- DKB Deutsche Kreditbank
- ING
- Norisbank
- Openbank Deutschland (Santander)
- Postbank
- SKG Bank
- Sparda-Bank Hamburg
- Stadtsparkasse München
- SWK Bank
- Targobank

* Folgende Anbieter waren für die Untersuchung vorgesehen, konnten aber in der Analyse nicht berücksichtigt werden, da sie keine Daten zur Verfügung stellten: Bank of Scotland, Berliner Sparkasse, Berliner Volksbank, Consors Finanz PNB Paribas, Hamburger Sparkasse, Hamburger Volksbank, Hypovereinsbank, Ikano Bank, Münchner Bank, Sparda-Bank Berlin, Sparda-Bank München und Team Bank.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

7. Methodik
Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Rahmen einer Produktanalyse wurden Ratenkredite von Banken untersucht. Um eine Auswahl und Vergleichbarkeit aus dem Spektrum aller angebotenen Konditionen der Ratenkredit-Anbieter zu treffen, wurden vier spezielle Modellfälle entwickelt, die mögliche Kundenbedarfe abdecken. Von allen analysierten Instituten wurden jeweils die im Onlinevertrieb und von den analysierten Filialbanken auch die im Filialvertrieb angebotenen Ratenkredite berücksichtigt. Für die Bewertung 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: 25.000 Euro; Laufzeit 60 Monate, Elektro-Autokauf
- Szenario 4: 30.000 Euro; Laufzeit 72 Monate, ohne Zweckbindung

Die ermittelten Effektiv-Zinssätze wurden je Szenario mittels einer Aufschlagsberechnung über alle Anbieter 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 Anbieter mit in die Bewertung ein.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

7. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Produktanalyse		100,0%
Effektiv-Zinssätze*		**70,0%**
Kreditausstattung*		**30,0%**
Effektiv-Zinssätze		**70,0%**
Szenario 1: 5.000 Euro; Laufzeit 24 Monate; ohne Zweckbindung	15,0%	
Szenario 2: 25.000 Euro; Laufzeit 60 Monate, Autokauf	15,0%	
Szenario 3: 25.000 Euro; Laufzeit 60 Monate, Elektro-Autokauf	15,0%	
Szenario 4: 30.000 Euro; Laufzeit 72 Monate, ohne Zweckbindung	15,0%	
Bonitätsunabhängiger Zins	10,0%	
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 (Stand der Daten: 14.09.2026).

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

7. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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%	
Restschuldversicherung:		
Abschluss Restschuldversicherung ist Pflicht (negative Bewertung)	1,0%	
Möglichkeit Abschluss Restschuldversicherung	1,0%	
Möglichkeit flexible Ausgestaltung	0,5%	
Kostentransparenz gegeben	0,5%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
A.	**Ratenkredit bei Direktbanken**	**30**
	Kriterienauszug	30
B.	**Ratenkredit bei Filialbanken**	**31**
	Kriterienauszug Onlinekonditionen	31
C.	**Ratenkredit bei Filialbanken**	**32**
	Kriterienauszug Filialkonditionen	32
D.	**Allgemeine Methodik (Servicetests)**	**33**
E.	**Nachhaltigkeit**	**35**

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

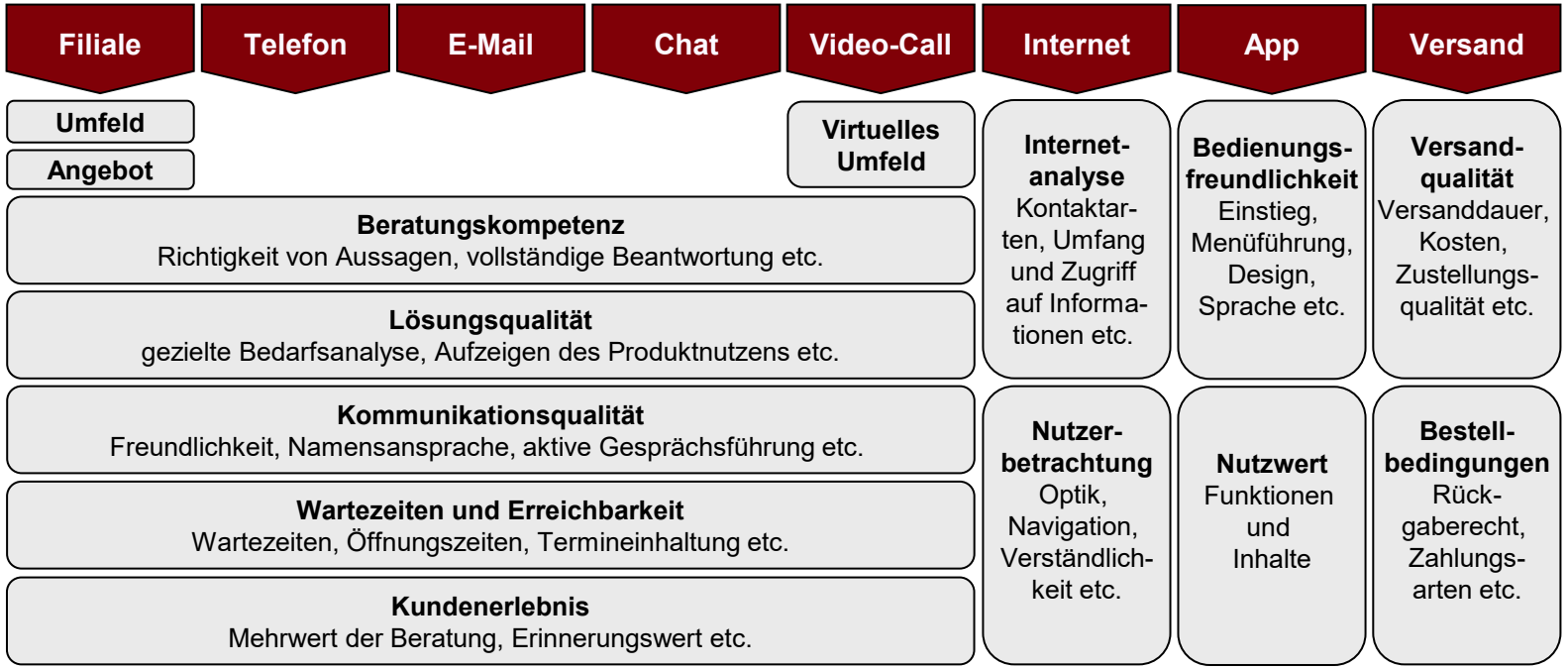
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung 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

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



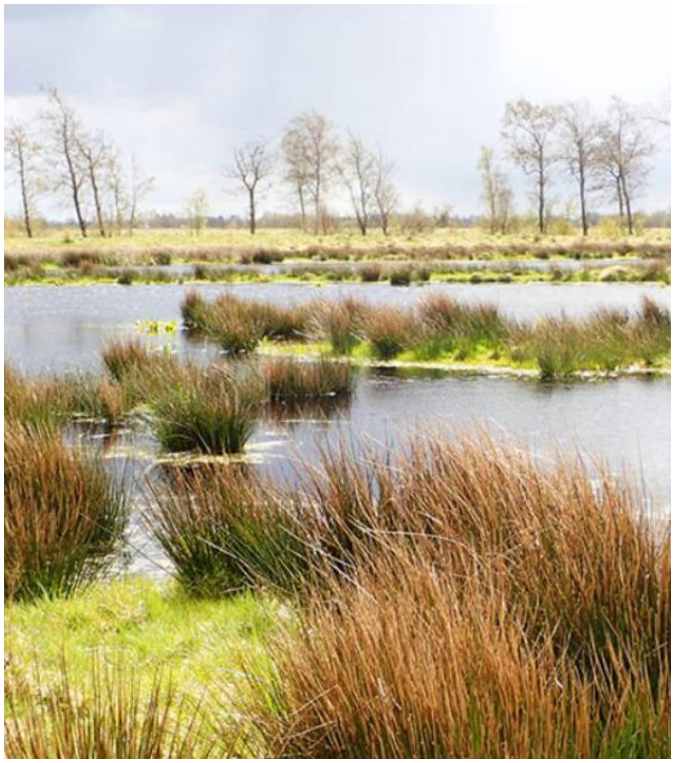
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

E. Nachhaltigkeit
Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO_2-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zuletzt zur Renaturierung des Grotmoors in Schleswig-Holstein (CO_2-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Renaturierung von Moorflächen in Schleswig-Holstein (Symbolbild)

Fotoquelle: myclimate

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH