



Abzocke statt Beratung

Erschreckender Ratenkredit-Test

von Isabell Noé

Die Deutschen trotzten der Wirtschaftskrise und kaufen unverdrossen weiter ein. Ein Teil dieses Konsums wird wie auch vor der Finanzkrise über Ratenkredite finanziert. Doch welche Banken bieten eine gute und ehrliche Beratung? Missbrauchen schwarze Schafe die Schufa-Auskunft zum Schaden des Kreditnehmers? Und welcher Berater erhöht seine Marge durch eine untergejubelte Restschuldversicherung?

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) die sechs größten überregional aktiven Universalbanken, die größten Sparkassen und Genossenschaftsbanken und die elf wichtigsten Direktanbieter. Als Basis der Untersuchung dienten eine detaillierte Kredit-Konditionenanalyse sowie ein umfassender Service-Test.

Profit wichtiger als Kundennutzen

190 Mal ließen sich die Testkunden in den Filialen zum Thema Ratenkredit beraten. Das Ergebnis ist ziemlich erschreckend: Oft musste das Kundenwohl hinter Verkaufsinteressen zurücktreten. Fast jedes dritte Gespräch wurde deshalb mit null Punkten bewertet. Bei zwei Drittel der Banken drängten die Berater die Kunden, eine Restschuldversicherung abzuschließen. Der Kreditnehmer, der in der Regel schon über eine Lebensversicherung abgesichert ist, hat davon allerdings weniger Nutzen als die Bank. Und der Berater freut sich über eine zusätzliche Provision. Kein Wunder, dass die Hälfte "vergaß" zu erwähnen, dass sich durch die Versicherung der Effektivzinssatz erheblich erhöht.

Ein weiterer Kritikpunkt: Fast jeder zehnte Bankmitarbeiter startete ohne Einwilligung des Testers eine Kreditanfrage bei der SCHUFA. Bei einem Informationsgespräch ist das nicht nur unnötig, sondern auch kundenschädigend. Denn mit jeder Anfrage verschlechtert sich die Bonität des potentiellen Kreditnehmers. Nicht auszuschließen, dass manche Berater absichtlich so voreilig handelten um Interessenten unter Druck zu setzen, das Kreditangebot anzunehmen.

Nicht jeder rechnet richtig

Dass nicht jeder "Berater" diese Bezeichnung verdient, offenbarte sich auch bei der Ausarbeitung der Kreditangebote. Nur wenige Banker machten sich die Mühe, die finanzielle Situation der Interessenten ausreichend zu analysieren. Bestehende Geldanlagen und anfallende Haushaltsausgaben blieben oft unberücksichtigt. Eine Beratungsmappe für die eigenen Unterlagen bekamen die Test-Kunden nur in den seltensten Fällen. In der Branche gehört es offensichtlich nicht zum Standard, dass Tilgungspläne sowie Beratungsdokumentationen dem Angebot beigelegt werden.

Doch es gab auch Institute, in denen sich die Testkunden gut aufgehoben fühlten. Das war vor allem bei Sparkassen und Genossenschaftsbanken der Fall. Testsieger in der Filialberatung wurde die Ostsächsische Sparkasse. Hier stimmten Umfeld, Kommunikationsqualität und Lösungskompetenz. Die Bank Saar 1 punktete vor allem durch hervorragende Bedarfsanalyse und auch die Sparkasse Saarbrücken fiel positiv auf. Die Beratung der großen Privatbanken blieb dagegen vergleichsweise selten in guter Erinnerung. Commerzbank und HypoVereinsbank konnten sich einen Platz im Mittelfeld des Filialberatungs-Rankings sichern. Citibank und Dresdner Bank rangieren dagegen im unteren Drittel.

Produkte und Konditionen

Viele Kunden wählen ihren Ratenkredit ausschließlich anhand der Konditionen aus. In der Tat lässt sich mit der Wahl eines zinsgünstigen Kredits erheblich sparen. Dabei muss zwischen bonitätsabhängigen und bonitätsunabhängigen Angeboten unterschieden werden. Bei den bonitätsabhängigen Internetkrediten lagen bis zu knapp fünf Prozentpunkte zwischen dem günstigsten und dem teuersten Produkt. Bei den Filialkrediten betrug die Bandbreite fast bis zu acht Prozent. Bei den Direktanbietern machte CreditPlus Bank das beste Angebot bei den bonitätsabhängigen Produkten. Besonders die Konditionen bei schlechtester Bonität waren deutlich besser als die der restlichen Unternehmen. Zudem zeichnete sich das Produkt durch eine hohe Flexibilität, etwa bei der Ratenhöhe oder vorzeitiger Rückzahlung, aus. Bei den Filialbanken holte die Stadtsparkasse Magdeburg bei den bonitätsabhängigen Krediten am meisten Punkte.

Das beste Angebot bei den bonitätsunabhängigen Produkten fand sich unter den Direktanbietern bei SKG Bank. Sie überzeugte bei langfristigen Kreditlaufzeiten mit niedrigen Effektivzinssätzen. Unter den Filialbanken machte die Sparda-Bank Hamburg das Rennen. Mit ihren angebotenen Darlehensverzinsungen zählte sie immer zu den günstigsten Anbietern.

[Vergleichsrechner Ratenkredit](#)

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/finanzprodukte/Erschreckender-Ratenkredit-Test-article525434.html>