

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Auftrag von tv 14 wurden bundesweit 49 Banken getestet: Wer bietet die beste Kreditberatung? Wird die Schufa-Auskunft missbraucht? Ist auf das Angebot Verlass? Die Testergebnisse bergen einige Überraschungen



Bestehen Sie auf einen **diskreten Besprechungsort**

Eine Konditionen-anfrage darf die Bank der **Schufa** nicht als Kreditanfrage melden

Eine **Restschulversicherung** ist bei keiner Bank obligatorisch

Konfrontieren Sie die Berater mit **Konditionen** aus dem Internet

Deutschlands größter Bankentest

Das Ergebnis dieses wohl größten bundesweiten Bankentests wirft kein gutes Licht auf die Geldinstitute. Im Allgemeinen lässt sich die Beratungsqualität nur mit „ausreichend“ bewerten. Was die Qualität der persönlichen Beratung betrifft, rangieren auf den vorderen Bewertungsplätzen überwiegend die Sparkassen, die sich vor allem durch reelle Bedarfsanalysen auszeichnen. Dennoch gibt es auch hier, ebenso wie in anderen Geldinstituten Nachholbedarf bei der Ausbildung der Berater oder aber dringend notwendige Änderungen der „Stallorder“. Denn immerhin mussten 29 Prozent aller im Test geführten Beratungsgespräche (insgesamt also 290 von 1000) mit null Punkten bewertet werden, weil die Berater entweder auf eine teure Restschulversicherung gedrängt oder das an sich unverbindliche Gespräch unbefugt an die Schufa gemeldet haben.

■ Warum viele Banken nur Durchschnitt sind

Stellen Sie sich vor, Sie wollen bei einer Bank einen Kredit nehmen. An sich nichts Peinliches, denn damit verdient die Bank Zinsen. Peinlich wird es aber, wenn alle anderen Kunden in der Filiale Ihr Gespräch mit dem Berater mitbekommen. Bei einem der Testgespräche stand der Beratertisch direkt neben der Treppe zu den Schließfächern.

Tipp: Bestehen Sie grundsätzlich auf einer diskreten Gesprächsatmosphäre. Auffällig ist die enorme Kluft zwischen dem günstigsten und dem teuersten Effektiv-Zins: Der teuerste Anbieter verlangte mit 15,17 Prozent rund 9 Punkte mehr als der günstigste (Kredit 10 000 Euro, Laufzeit 60 Monate). Auch bei anderen abgefragten Beträgen – von 5000 Euro für eine Reise bis zu 20 000 Euro für ein Auto – registrierten die Tester eine Spannweite von sieben bis neun

Prozentpunkten zwischen dem teuersten und dem günstigsten Anbieter. Welchen Kostenunterschied das bei einem 20 000-Euro-Darlehen über eine Laufzeit von 60 Monaten ausmacht: 5360 Euro, die man sich leicht hätte sparen können.

Tipp: Checken Sie die Zinskonditionen im Internet (www.vergleich.de), bevor Sie mit der Bank sprechen.

Ein entscheidender Punkt ist, ob die Bank den Zinssatz abhängig von der Bonität (Zahlungsfähigkeit und angenommener Zahlungswille) des Kunden oder unabhängig davon anbietet. Denn im Test kam heraus, dass der im Schaufenster beworbene günstige Zinssatz am Tisch des Beraters in aller Regel nicht zu haben ist. Je schlechter aber die Bonität, desto mehr Zinsen werden für ein Darlehen verlangt. Und genau darin lauert eine der wohl gefährlichsten Verbraucherfallen.



Direktbank oder Filialbank?
 Unser Test ergab, dass die günstigste Filialbank nur um 1,25 Prozentpunkte teurer ist als die günstigste Direktbank

■ **Warum die Schufa-Akte immer schlechter wird**

Bei einem unverbindlichen Beratungsgespräch hat der Bankberater die Möglichkeit, dies als Konditionenanfrage an die Schufa zu melden. Dies geschieht direkt am PC. Doch unser Test brachte es an den Tag, dass stattdessen in fast jedem zehnten Kundengespräch eine sogenannte Kreditanfrage an die Schufa gemeldet wurde. Wir haben das überprüfen lassen: Solche Anfragen, übrigens ohne Einwilligung des Kunden, wirken sich schädlich auf die Bonität des Kunden aus. Folge: In der nächsten Bank, in der nach Kreditzinsen gefragt wird, bekommt man schlechtere Konditionen genannt. Dass diese Meldungen nicht zufällig, sondern mit System erfolgen, beweist die Warnung eines Bankberaters, dass sich die Nachfrage bei unterschiedlichen Banken immer negativ auf die Schufa-Auskunft auswirke.

Tipp: Bestehen Sie darauf, dass lediglich eine Konditionenanfrage übermittelt

telt wird. Legt man Ihnen ein Formular zur Unterschrift vor, in dem Sie der Bank jede Form der Schufa-Abfrage und -Übermittlung gestatten, streichen Sie die entsprechende Textpassagen. Übrigens bestehen ohnehin Zweifel an der Qualität der Schufa-Eintragungen (siehe Tabelle links unten). Eine aktuelle Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Verbraucherschutz ergab, dass nur 54 Prozent der dort gespeicherten Daten ohne Beanstandung sind. Das bedeutet nichts anderes, als dass fast die Hälfte fehlerhaft ist.

■ **Warum Kredite plötzlich doppelt so teuer werden**

Entscheidend für die Vergleichbarkeit von Krediten ist der sogenannte effektive Jahreszins. Der ändert sich natürlich, wenn zusätzlich Kosten im Zusammenhang mit dem Darlehen entstehen.

In zwei Drittel der Testgespräche, also über 600 Mal, wurden die Testkunden zum Abschluss einer Restschuldversicherung gedrängt. Das ist in Wahrheit nichts weiter als eine Risiko-Lebensversicherung, die den restlichen Kredit ablöst, falls der Kunde stirbt. Bankfilialen, die sich dieser unlauteren Praxis bedienen, wurden von den Testern mit null Punkten bewertet – und natürlich schlägt auch das negativ auf das jeweilige Gesamtergebnis des Unternehmens durch. Wie teuer ein Kredit durch die Restschuldversicherung werden kann, zeigt die Tabelle oben rechts: Der Effektivzins kann sich fast verdoppeln.

Und weil die Banken dies in der Hälfte aller getesteten Fälle verschwiegen, disqualifizierten sie sich ebenfalls.

Tipp: Eine Restschuldversicherung ist, entgegen der Aussagen vieler Kundenberater, bei keiner Bank zwingend.

Kreditvertrag ohne Restschuldversicherung	
1. bis 35. Rate	305,18€
36. Rate	304,87€
Nettokredit	10.000,00€
Zinsen	986,17€
Gesamtbetrag	10.986,17€
Nominalzins p. a.	6,21%
Effektivzins p. a.	6,39%

Kreditvertrag mit Restschuldversicherung	
1. bis 35. Rate	320,99€
36. Rate	320,44€
Nettokredit	10.517,89€
Restschuldversicherung	517,89€
Zinsen	1.037,20€
Gesamtbetrag	11.555,09€
Effektivzins p. a.	10,09%

Falls Sie diese Absicherung trotzdem wollen, lassen Sie sich den effektiven Zins neu berechnen. Ansonsten gibt es die Möglichkeit, eine bereits bestehende Lebensversicherung einzusetzen.

■ **Was grundsätzlich zu jedem Beratungsgespräch gehört**

Auch wenn's lästig erscheint: Geben Sie Einkommen und Ausgaben gegenüber der Bank exakt an. Nur so kann der Berater ermitteln, welche monatliche Rate Sie sich leisten können, ohne sich zu übernehmen.

PETER KRÖGER

schufa

Wir schaffen Vertrauen

Die falschen Daten der Schufa

Daten ohne Beanstandung	54%
Falsche(s) Kreditkarten(datum)	5%
Falsche Girokonten/-nummern	2%
Falscher Handyvertrag	3%
Falsche alte Adresse	2%
Falsche Mithaftung/Kreditforderung	1%
Nicht existente Versandhauskonten	1%
Fehlende Girokonten	21%
Fehlende Kreditkarte	2%
Fehlender Handyvertrag	4%
Fehlender Immobilienkredit	5%
Fehlende Versandhauskonten	2%
Fehlende Kreditspeicherung	1%
Erlöschene Girokonten	6%
Erlöschene Kreditkarten	2%
Erlöschener Handyvertrag	4%

Quelle: GP Forschungsgruppe, Verbraucherinformation Scoring, 2009
 Mehrfachfehler bei einer Person können vorkommen