

Test

Kundenfreundliche Konditionen

Welche Institute handeln im Sinne des Verbrauchers und bieten Top-Zinsen? Der große Filial- und Direktbankentest verrät es

Wegweiser:
Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat die Konditionen von 37 Kreditanstalten geprüft



Jean-Claude Trichet ist der heimliche Held aller Sparer. Seit der Präsident der Europäischen Zentralbank (EZB) die Geschicke der Geldpolitik in der Euro-Zone lenkt, wurde der Leitzins – der Satz, zu dem sich Finanzinstitute bei der Zentralbank Geld leihen – peu à peu auf vier Prozent angehoben. Am 6. September trifft sich der EZB-Rat erneut. Sollte der französische Notenbanker die mittelfristigen Risiken für die Preisstabilität in der Euro-Zone im Vergleich zu den Turbulenzen an den Kapitalmärkten als größere Bedrohung bewerten, könnte der Leitzins wieder um 0,25 Punkte anziehen.

Davon profitieren Anleger, die auf mehr Zinsen beim Tages- und Festgeld spekulieren. Doch während viele Geldinstitute zumeist den höheren Marktzins in vollem Umfang mit steigenden Sollzinsen für Darlehen und Baukredite an ihre Klientel weitergeben, passen sie die Habenzinsen nicht eins zu eins an. „Wenn in den vergangenen eineinhalb Jahren die Hälfte der EZB-Zinsschritte an die Verbraucher weitergegeben wurden, so ist das viel“, bilanziert Max Herbst, Chef der Frankfurter Finanzberatung FMH.

Deutliche Differenzen. Dass eine Reihe von Finanzinstituten Zinsschritte der Währungshüter vom Main nur in homöopathischen Dosen oder gar nicht an ihre Klientel weitergeben, verdeutlicht ein Vergleich: Danach werfen Tagesgeldkonten über 5000 Euro laut FMH aktuell im Schnitt gerade mal 2,89 Prozent an Ertrag ab. Das sind gut 1,1 Prozentpunkte weniger als der derzeitige Leitzins (s. Grafik r.).

Nicht ganz so eklatant sind zwar die Differenzen beim Festgeld über sechs Monate Bindung. Dennoch rangiert der durchschnittliche Zinssatz noch 0,59 Prozent unter dem derzeitigen Leitzins.

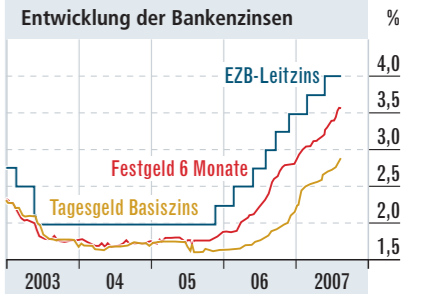
Vor diesem Hintergrund drängt sich die Frage auf: Gibt es überhaupt noch kundenfreundliche Banken, die neben Kreditzinsen auch Guthabenzinsen ohne größere zeitliche Verzögerung an Vorgaben der EZB anpassen?

Der Bankentest von FOCUS-MONEY in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) in Hamburg (s. Porträt S. 60) zeigt: ja! In einer aufwändigen Konditionen-Analyse hat das DISQ unter 37 Filial- und Direktbanken die Unternehmen mit den besten und kundenfreundlichsten Zinsen herausgefiltert. „Dabei wurde neben der absoluten Höhe der Zinssätze an drei Stichtagen die kundenfreundlichste Anpassung von Kredit- und Guthabenzinsen nach den EZB-Leitzinserhöhungen bewertet“, erklärt DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer. Basis zur Beurteilung der Kundenfreundlichkeit bildet die absolute Höhe der Zinsen. Die Analyse beruht auf insgesamt 20 Teilkriterien der Finanzprodukte Tagesgeld, Festgeld, Baufinanzierung und Ratenkredit. Unterschiedliche Laufzeiten und Beträge wurden berücksichtigt (s. Kasten Methode S. 62).

Das Ergebnis: Die Testsieger mit den kundenfreundlichsten Konditionen bei den Filialbanken heißen Stuttgarter Volksbank, PSD Bank Rhein-Neckar-Saar, Postbank, PSD Bank Köln und ▶

Zinsen im Verzug

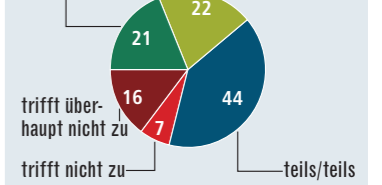
Hebt die Europäische Zentralbank die Leitzinsen an, verbessern sich zwar auch die Konditionen für Tages- und Festgeld. Doch der höhere Marktzins wird nicht in vollem Umfang an die Kunden weitergegeben.



Jagd auf Zinsen

Auf der Suche nach den besten Konditionen zeigen 43 Prozent der Befragten keinerlei Loyalität zu einer bestimmten Bank.

Bei Geldanlageprodukten suche ich mir stets das Institut mit den besten Zinssätzen raus. In Prozent der Befragten trifft voll und ganz zu



Kundenfreundlichste Konditionen: die Sieger im FOCUS-MONEY-Bankentest

Noch immer bauen heute viel zu viele Finanzinstitute auf die Trägheit der Masse. Sie setzen darauf, dass die angestammte Kundschaft trotz denkbar schlechter Konditionen nicht zur Konkurrenz abwandert. Solches Denken liegt den in der Tabelle genannten Direkt- und Filialbanken wohl fern. Alle haben im Untersuchungszeitraum sowohl Habenzinsen für Tages- und Festgeld als auch Sollzinsen für Bau- und Ratenkredite vorteilhaft für die Klientel korrigiert.

Rang	Kreditinstitut	Punktzahl ¹⁾
Direktbanken		
1	Netbank	29,7
2	Deutsche Kreditbank (DKB)	27,7
3	Volkswagen Bank direct	27,2
4	1822 direkt	25,9
5	ING Diba	23,9
Filialbanken		
1	Stuttgarter Volksbank	28,7
2	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar	28,1
3	Postbank	28,0
4	PSD Bank Köln	25,5
5	SEB	25,3

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

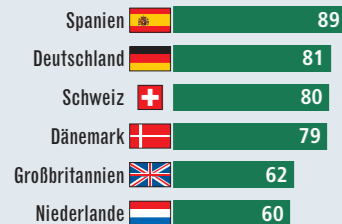


Stand: 2. Juli 2007; ¹⁾von maximal 50 möglichen Benchmark-Punkten; Basis: 37 Filial- und Direktbanken

Bitte um Beratung

Nach den Spaniern legen die Deutschen innerhalb Europas heute am meisten Wert auf Beratung in der Filiale einer Bank.

Kunden, die Filialen als Vertriebsweg bevorzugten Anteil in Prozent

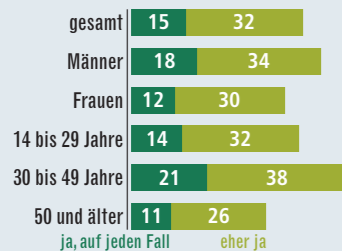


Quelle: Booz, Allen, Hamilton

Mobile Männer

Beim starken Geschlecht ist die Wechselbereitschaft zu einer attraktiven Direktbank wesentlich höher als bei Frauen.

Würden Sie zu einer Direktbank ohne Filiale wechseln, wenn diese deutlich günstigere Konditionen anbietet als Ihre Hauptbank? in Prozent



Quelle: Dialego



Jean-Claude Trichet: Um die Geldmenge im Griff zu behalten, hat der Chef der Europäischen Zentralbank stetig die Leitzinsen erhöht

SEB. Bei den Direktbanken haben Netbank, Deutsche Kreditbank (DKB), Volkswagen Bank direct, 1822 direkt und ING-Diba die Nase vorn (s. Tabelle S. 59).

Die absoluten Zinssätze zum Stichtag 2. Juli 2007 betrachtet, sieht die Reihenfolge anders aus. Bei den Online-Banken führt die 1822 direkt mit knappem Vorsprung das Feld vor der Netbank und der Volkswagen Bank direct an. Top-Konditionen bei den Filialisten bieten PSD Bank Rhein-Neckar-Saar vor Postbank und Stuttgarter Volksbank (s. Tabelle S. 61).

Schwaches Bild. Von den renommierten großen Häusern innerhalb der deutschen Bankenlandschaft schaffte es erstaunlicherweise weder die Deutsche Bank noch Citibank, Commerzbank, Dresdner Bank oder HypoVereinsbank beim Auswerten der Daten unter die Top Ten. Lößliche Ausnahme: „Allein die Post-

bank konnte in dieser Königsliga punkten“, betont Marktforscher Hamer. Das dürfte die mehr als 14,6 Millionen Kunden des blau-gelben Konzerns freuen.

Bei der Analyse der absoluten Veränderungen der Zinssätze bestätigt sich die von Fachleuten immer wieder aufgestellte These, dass die Branche vor allem schnell die Zinsen anpasst, die ihre Ertragslage verbessert. In Zahlen ausgedrückt, bedeutet dies: Tages- und Festgeld wurden im Untersuchungszeitraum im Schnitt nur moderat um 0,19 Prozent oder 0,35 Prozent erhöht. Die Zinsen für Baufinanzierungen hingegen kletterten im Schnitt um 0,53 Prozent.

„Am deutlichsten angepasst wurden die Konditionen nach der Leitzinserhöhung am 6. Juni 2007“, verrät Experte Hamer. Auch hat sich laut DISQ gezeigt, dass die Banken



„Der hohe Konkurrenzdruck zwingt Banken dazu, die Ratenkredite nach Erhöhung des Leitzinses nur moderat zu verteuern“

Markus Hamer, Geschäftsführer
Deutsches Institut für Service-Qualität

bei der Zinsgestaltung sehr unterschiedlich agieren, ganz besonders bei der Baufinanzierung. Bemerkenswert: „Nach der EZB-Entscheidung am 8. März 2007 hat ein Sechstel der analysierten Banken die Zinsen entgegen dem Markttrend nach unten korrigiert, darunter die Stuttgarter Volksbank“, bilanziert Hamer. Immerhin acht Gesellschaften behielten ihre Konditionen konstant bei. Ursächlich dafür dürfte der mittlerweile immer heftigere Konkurrenzkampf bei den Hypothekenkrediten zwischen Vollbanken und den Finanzierungsvermittlern wie Dr. Klein oder Interhyp sein.

Der hohe Wettbewerb zwingt auch immer mehr Banken, nach Zinserhöhungen der EZB die Ratenkredite nicht zu verteuern. Das unterstreicht auch der Test: „Das Gros der Banken hielt den Kreditzins stabil“, betont Insider Hamer.

Besser als der Ruf. Auffällig war zudem im Test, dass auch Filialisten trotz hoher Personalkosten dem Wunsch der Klientel nach attraktiven Zinsen (s. Grafik S. 59) nachkommen können und damit den Wettbewerb mit den Direktbanken (s. Grafik S. 60) nicht scheuen müssen. „Positiv wirkt sich dies für ältere Menschen aus, die im Gegensatz zu internet-affinen Jüngeren auf eine Beratung vor Ort in einer Filiale gesteigerten Wert legen“, so Insider Hamer (s. Grafik rechts).

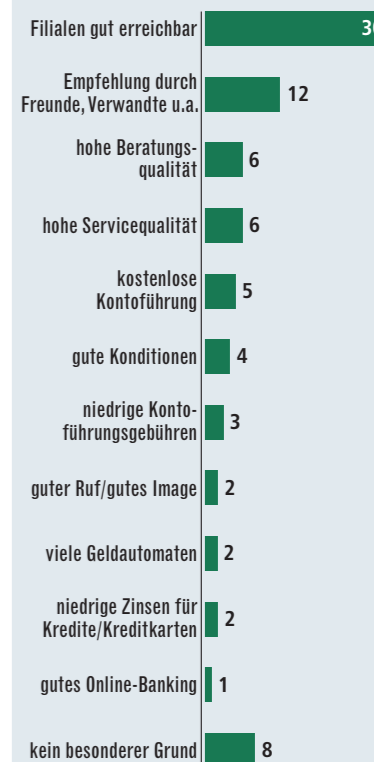
Diese Aussage stützt auch eine Umfrage der Unternehmensberatung Booz, Allen, Hamilton, derzufolge innerhalb Europas den Deutschen nach den Spaniern (s. Grafik S. 60) sogenannte Face-to-Face-Kontakte mit dem Bankberater durchaus immer noch sehr wichtig sind.

THOMAS SCHICKLING

Kurze Wege

Hauptargument für die Wahl einer Hausbank ist eine Dependance unweit vom Wohnort. Auch eine Empfehlung von Freunden wiegt überaus schwer bei der Entscheidungsfindung.

Gründe für die Wahl der Hauptbank Anteil in Prozent



Quelle: Psychonomics

PORTRÄT

Service-Check vom Institut

Ob Versicherung, Bank oder Autowerkstatt – für den Kunden geht es nicht nur um den Preis, die Produktqualität oder die handwerkliche Leistung. Für immer mehr Verbraucher ist entscheidend, dass sie einen guten Service bekommen. Je austauschbarer die Produktqualität, desto wichtiger werden kompetente Beratungsgespräche, unkomplizierte Terminvereinbarung und kreative Extra-Services. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat sich zum Ziel gesetzt, dem Verbraucher hier Orientierung zu bieten und Anhaltspunkte für die Kaufentscheidungen zu liefern. Das Marktforschungsinstitut prüft unabhängig anhand von aufwändigen Analysen die Servicequalität von Unternehmen und Branchen. Untersucht werden dabei alle Kanäle der Kommunikati-

on zwischen Kunden und Anbieter: Filiale, Telefon, E-Mail und Website. So lassen sich zum Beispiel Mitarbeiter des Instituts in Bankfilialen beraten oder rufen bei DSL-Anbietern an, um sich über einen schnellen Internet-Zugang zu informieren. Insgesamt sind rund 1500 geschulte Tester in ganz Deutschland im Einsatz. Ein Team aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen entwickelt die Testkonzeptionen und wertet die Ergebnisse aus. Um die Servicewünsche der Verbraucher zu kennen, werden regelmäßig Gruppendiskussionen geführt. Auch Unternehmen gewinnen durch die Tests des DISQ wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement. Sie erfahren, in welchen Bereichen sie im Vergleich zur Konkurrenz gut aufgestellt sind und wo sie ihren Service noch verbessern müssen.



Beste Zinsen am 2. Juli 2007: Die Sieger im FOCUS-MONEY-Bankenvergleich

Die Stuttgarter Volksbank schraubte ihre Zinskonditionen von allen analysierten Banken am stärksten nach oben – die Habenzinsen beim Tagesgeld etwa stiegen in dem untersuchten Zeitraum um 0,35 Prozentpunkte. Bei der Betrachtung der absoluten Zinssätze im Segment der Filialbanken hatten dennoch die PSD Bank Rhein-Neckar-Saar und die Postbank im Vergleich die Nase vorn.

Rang	Kreditinstitut	Punktzahl ¹⁾
Direktbanken		
1	1822 direkt	35,9
2	Netbank	35,3
3	Volkswagen Bank direct	30,4
4	Deutsche Kreditbank (DKB)	30,0
5	ING-Diba	26,9
Filialbanken		
1	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar	32,1
2	Postbank	31,6
3	Stuttgarter Volksbank	29,9
4	PSD Bank Köln	28,2
5	Santander	26,2

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität



Stand: 2. Juli 2007; ¹⁾von maximal 50 möglichen Benchmark-Punkten; Basis: 37 Filial- und Direktbanken

METHODE

Viele Filter

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Hamburg hat jetzt exklusiv für FOCUS-MONEY die Banken mit den besten und kundenfreundlichsten Zinskonditionen ermittelt. So wurde getestet:

Testverfahren

Die Europäische Zentralbank erhöhte im ersten Halbjahr 2007 bereits zweimal den Leitzins: Am 8. März kletterte er um 0,25 Punkte auf 3,75 Prozent. Nochmals einen viertel Prozentpunkt nach oben ging es am 6. Juni auf nunmehr vier Prozent. Um die Auswirkungen der Notenbank-Politik auf die Zinsentwicklung von Tages- und Festgeldkonten, Baugeld sowie von Ratenkrediten zu analysieren, überprüfte das DISQ an drei Stichtagen (2. Februar 2007, 16. April 2007 und 2. Juli 2007) die Konditionen von insgesamt 37 Filial- und Direktbanken (siehe unten). Mit den „besten“ Konditionen glänzen konnten jene Geldhäuser, die am 2. Juli 2007 die absolut besten Zinssätze boten. „Kundenfreundlich“ hingegen zeigten sich jene Institute, die ohne größere Verzögerungen die Guthabenzinsen anzogen und zugleich die Kreditzinsen gar nicht oder nur moderat klettern ließen. Das Kriterium zur Beurteilung von „Kundenfreundlichkeit“ bildet die absolute Zinshöhe. Denn was bringt dem Kunden etwa ein schneller Anstieg des Habenzinses bei Bank A von 0,50 auf 0,75 Prozent, wenn er bei Bank B für das gleiche Finanzprodukt bereits seit längerem ohne Anpassung konstant drei Prozent kassiert? Insgesamt 20 Kriterien wurden über die vier Produktkategorien Tagesgeld, Festgeld, Baugeld und Ratenkredite hinweg näher beleuchtet. Für alle Kriterien

gab es zusammen maximal 50 Punkte. In jeder Teilkategorie erhielt die beste Bank den Indexwert 50, dem schlechtesten Unternehmen wurden null Punkte zugewiesen. Teilaspekte flossen dabei mit unterschiedlichem Gewicht in die Gesamtwertung ein.

Konditionen – Kriterien:

■ Tagesgeld (Gewichtung in Klammern)

Bewertet wurden neben der Verzinsung von Anlagebeträgen über 2000 (25 Prozent), 10000 (25 Prozent) und 50000 Euro (25 Prozent) die grundsätzliche Mindestanlage (12,5 Prozent) sowie die Anzahl der Zinsgutschriften pro Jahr (12,5 Prozent).

■ Festgeld/Sparprodukte (Gewichtung in Klammern)

In die Wertung flossen die Zinsen für Anlagebeträge von 2500 Euro über einen Zeitraum von einem Monat (25 Prozent), 5000 Euro über drei Monate (25 Prozent), 30000 Euro über ein Jahr (25 Prozent) sowie 50000 Euro über 36 Monate (25 Prozent) ein.

■ Baufinanzierung:

Das Szenario bezog sich auf eine Immobilie im Wert von einer viertel Million Euro, für die der Bauherr ein Hypothekendarlehen über 150000 Euro benötigt, was einem Beleihungswert von 60 Prozent des Kaufpreises entspricht. Die Auszahlung erfolgt zu 100 Prozent. Die Tilgung rangiert bei einem Prozent, die Zinsbindung liegt bei zehn Jah-

ren. Bewertet wurde die Höhe der Effektivzinsen (Gewichtung 80 Prozent) und ab welchem Monat die Bank vom Kunden Bereitstellungszinsen in Rechnung stellt (Gewichtung 20 Prozent).

■ Ratenkredite (Gewichtung in Klammern):

Bei den Konsumentenkrediten wurden neben der Effektivverzinsung per annum für Verträge über 5000 Euro und zwölf Monate Laufzeit (15 Prozent), 10000 Euro über 36 Monate (15 Prozent) und 20000 Euro über 48 Monate (15 Prozent) die Abhängigkeit des Zinses von der Bonität des Kunden (35 Prozent) sowie Möglichkeiten der Sondertilgung (20 Prozent) ins Kalkül gezogen.

Kundenfreundlichkeit – Kriterien

(Gewichtung in Klammern)

Um die Bank mit den kundenfreundlichsten Konditionen zu eruieren, erhob das DISQ an drei Stichtagen, und zwar am 2. Februar (20 Prozent), am 16. April (20 Prozent) sowie am 2. Juli (30 Prozent), die Zinskonditionen der Institute. Berücksichtigt wurden jeweils die Zinskorrekturen im Zuge der Leitzinserhöhung durch die Europäische Zentralbank am 8. März (15 Prozent) und 6. Juni (15 Prozent). Wichtig! Bei der Beurteilung der Zinsveränderungen wirkte eine Erhöhung der Habenzinsen bei Tages- und Festgeld positiv, ein Anstieg der Zinsen für Baufinanzierung und Ratenkredit hingegen negativ.

Folgende Direkt- und Filialbanken wurden analysiert:

Filialbanken

- Berliner Bank
- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Citibank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- Frankfurter Sparkasse
- GE Money Bank
- Genossenschaftsbank München
- Hamburger Volksbank
- Hamburger Sparkasse

- HypoVereinsbank
- Postbank
- PSD Bank Berlin Brandenburg
- PSD Bank Köln
- PSD Bank Nord
- PSD Bank Rhein Ruhr
- PSD Bank Rhein-Neckar-Saar
- Santander
- SEB
- Sparda-Bank Berlin
- Sparda-Bank Hessen
- Sparda-Bank München
- Sparda-Bank West
- Sparkasse Düsseldorf

- Stadtparkasse Köln/Bonn
- Stadtparkasse München
- Stuttgarter Volksbank

Direktbanken

- 1822 direkt
- Comdirect Bank
- Cortal Consors
- DAB Bank
- Deutsche Kreditbank (DKB)
- ING-DiBa
- Netbank
- Volkswagenbank direct