



DEUTSCHLAND TEST



Die kundenfreundlichsten

Ratenkredite

Leistungen, Gebühren, Zinsen – wer einen Ratenkredit benötigt, hat die Wahl.
Welche Banken ihr Angebot und die Kundenwünsche am fairsten verbinden

Neues Auto, neues Sofa, neue Küche – wenn die Ersparnisse klein und die Wünsche groß sind, hilft die Bank. Stichwort Ratenkredit. Vergangenes Jahr wurden in Deutschland mehr als 7,2 Millionen Verträge abgeschlossen. Rechnet man die unter 18- und über 80-Jährigen weg, dann unterzeichnete jeder achte Bürger einen Darlehensvertrag. Rückblickend betrachtet, ist zwar keine deutliche Steigerung der Kreditaufnahmen festzustellen. Aber: Die Kreditnehmer holen heutzutage deutlich mehr Angebote ein als früher. Starteten die Verbraucher 2002 für einen Kredit im Durchschnitt 1,5 Anfragen, waren es 2012 bereits 1,9 – ein Plus von 27 Prozent.

Das zeigt: Die Menschen setzen längst nicht mehr ausschließlich auf ihre Hausbank. Während früher offensichtlich grenzenloses Vertrauen zur Bank vorherrsch-

te, gehen die potenziellen Kreditkunden heute auf Tour in der Region. Wie bei Waschmaschinen, Fernsehern oder Mobilfunktarifen werden auch die Angebote im Kreditgewerbe sondiert, verglichen und herausgepickt. Doch worauf kommt es in der Praxis an? Reicht es aus, nur auf die Zinsen zu schauen? Auf welche Angebote können Kunden bauen?

DEUTSCHLAND TEST hat gemeinsam mit dem Deutschen Finanz-Service Institut in Köln eine bundesweite Untersuchung durchgeführt. Insgesamt wurden 62 Banken angeschrieben und gebeten, einen detaillierten Fragebogen auszufüllen. Bei den regionalen Anbietern flossen letztendlich 22 Angebote – bonitätsabhängige und bonitätsunabhängige – in die Untersuchung ein. Dabei wurden die am Markt vertriebenen Angebote hinsichtlich der angesprochenen Kundengruppen, der Pro-

dukteigenschaften sowie der Kosten, Zinsen und Gebühren ausgewertet. Zudem wurde eine (frei wählbare) Restschuldversicherung bewertet (siehe Kasten unten).

Die meisten Punkte bei den bonitätsabhängigen Krediten erreichte EasyCredit, ein Produkt, das regional von den Filialen der Volks- und Raiffeisenbanken angeboten wird. Der Kredit wird auch online vertrieben, was aber nicht Gegenstand dieser (Teil-)Untersuchung war. Auf den weiteren Plätzen landeten die VW Bank, die Sparda-Bank Berlin, die Sparkasse Hannover und die Berliner Sparkasse.

Die Auswertung zeigt: Ein gutes Kreditangebot ist nicht auf den ersten Blick zu erkennen. Der Zins ist nur ein Baustein. Am Ende zählt die Summe aller Eigenschaften – die Kundenfreundlichkeit.

Thorsten Jacobs

Der Test

Welcher Ratenkredit ist nicht nur günstig, sondern auch verbraucherorientiert – also kundenfreundlich? Dieser Frage ging das Deutsche Finanz-Service Institut in Köln zusammen mit DEUTSCHLAND TEST nach. Heraus kam eine detaillierte und umfangreiche Studie, die alle wesentlichen Facetten des Ratenkreditgeschäfts abdeckt.

Im Kern wurden Angebote von Banken getestet, die im Privatkundengeschäft tätig sind. Die Untersuchung basiert auf einer schriftlichen Befragung regionaler Institute, die bonitätsabhängige und bonitätsunabhängige Ratenkredite ohne Verwendungseinschränkung anbieten. Insgesamt wurden 22 Angebote verglichen und ausgewertet. Dies ist allerdings nicht mit der Zahl der Anbieter gleichzusetzen, da beispielsweise der EasyCredit von der Teambank über nahezu jede Volks- und Raiffeisenbank vertrieben wird. Anders die Situation bei den Sparkassen. Diese haben zwar mit S-Finanzpartner ebenfalls einen Spezialisten fürs Ratenkreditgeschäft gegründet, allerdings vertreiben viele Sparkassen nach wie vor eigene Produkte, sodass für die Untersuchung große Institute dieser Gruppe um ihre Teilnahme gebeten wurden.

Insgesamt wurden 89 Merkmale definiert, die in zwei zentrale Bereiche flossen:

(1) Kundenorientierung

(2) Kreditkosten

Die aus den bewerteten Merkmalen maximal erreichbare Gesamtpunktzahl betrug

900 – davon entfielen 500 Punkte auf den Bereich Zinssätze, Kosten und Gebühren (Kreditkosten). Dahinter steht die Einschätzung, dass die Kosten eines Kredits für die meisten potenziellen Kunden zunächst das zentrale Auswahlkriterium sind. Andererseits geht es vielen Verbrauchern neben den Kosten aber auch um Vertrauen oder Flexibilität bei der Rückzahlung – eben um die Kundenorientierung des Kreditangebots. Entsprechend waren in diesem Feld 400 Punkte (maximal) zu erzielen.

Zudem wurden die Ratenkredite auch mit der Option einer Restschuldversicherung bewertet (maximal 100 Punkte). Die zu Grunde liegende Überlegung war, dass sich Kunden frei für oder gegen eine solche Absicherung entscheiden können. Daher sollten sie auch erkennen können, wie gut der jeweilige Kredit zu ihrer Entscheidung für oder gegen eine solche Police passt. Bei der Bewertung mit Restschuldversicherung waren maximal 1000 Punkte zu erreichen.

Erfasst und ausgewertet wurden grundsätzlich alle zurückgesendeten Fragebögen. Wurden Fragen nicht beantwortet, so wurden dafür auch keine Punkte vergeben. Bei Merkmalen, die kein metrisches Skalenniveau aufweisen, zum Beispiel die Berufsgruppe, wurde eine fixe Anzahl an Punkten vergeben. Bei Merkmalen, die ein metrisches Skalenniveau aufweisen, wurden die Punkte in Abhängigkeit von der Ausprägung vergeben (zum Beispiel: je niedriger der zu zahlende Zins, desto mehr Punkte).



Testsieger EasyCredit

EasyCredit erzielte sowohl bei der Kundenorientierung als auch bei den Kreditkosten das beste Ergebnis. Maximal waren im Test 1000 Punkte zu vergeben (inkl. Restschuldversicherung). Am Ende erreichte EasyCredit fast drei Viertel der möglichen Punkte.

Kreditinstitut/Platzierung	Gesamtpunktzahl (max. 1000 Pkt.)
e@sy Credit®	731,25
VOLKSWAGEN BANK GMW	611,25
Sparda-Bank BERLIN	587,50
Sparkasse Hannover	587,00
Berliner Sparkasse	581,00

Quelle: Deutsches Finanz-Service Institut (04/2013); *inkl. RSV

Die Methodik

Wann ist ein Kredit kundenfreundlich? Ganz einfach: Wenn er attraktive Konditionen bietet und wenn er gleichzeitig verbraucherorientiert ist. Das Deutsche Finanz-Service Institut hat in Auftrag von DEUTSCHLAND TEST regionale Banken unter die Lupe genommen. Insgesamt wurden 89 Merkmale abgefragt, aufgeteilt in die Bereiche „Kundenorientierung“ und „Kreditkosten“. Die Anga-

ben der Banken wurden anschließend analysiert und in ein vorher festgelegtes Punktesystem überführt. Beispiel Sondertilgung des Kredits: Hier waren insgesamt 15 Punkte zu vergeben. Falls durch eine einmalige Tilgung nur eine Senkung der Rate möglich ist, gab es fünf Punkte. Falls lediglich eine Verkürzung der Laufzeit möglich ist, gab es ebenfalls fünf Punkte. Nur wenn der Kunde die Wahl zwischen Ratenreduktion und Laufzeitverkürzung hat, konnte das jeweilige Institut bei der Sondertilgung die volle Punktzahl einfahren.

Kundenorientierung

Der Bereich Kundenorientierung setzt sich zusammen aus den Kundengruppen (100 Punkte) und den Produktmerkmalen (300 Punkte). In Summe waren hier also 400 Punkte zu vergeben. Bei der Abfrage ging es zunächst um die verschiedenen **Berufsgruppen**. Sind die Kredite eingeschränkt beziehungsweise nur bestimmten Gruppen zugänglich? Und: Setzt die Bank eine **Mindestbeschäftigungsdauer** voraus? Ist der Kredit ganz oder teilweise an ein **Mindest- oder Höchstalter** oder an eine bestimmte **Nationalität** gebunden? Für diese Merkmale wurden maximal erreichbare Punkte in einer Skala definiert. Wer beispielsweise Selbstständige bei den Berufsgruppen als Kreditnehmer grundsätzlich ausschließt, konnte hier nur 36 statt der maximalen 40 Punkte erreichen (für jede ausgeschlossene Berufsgruppe wurden vier Punkte abgezogen). Weitere bewertete Merkmale im Bereich der Kundengruppen waren **Alter, Bonität, Einkommen** oder **Wohnsitz**.

In den Gesamtbereich Kundenorientierung flossen außerdem die Produktmerkmale des Kredits – vereinfacht gesagt, alles außer den Kosten. Sie wurden separat behandelt (s. Kasten rechts). Bei den Produktmerkmalen ging es vor allem um die Flexibilität und den Spielraum, den die Anbieter den Kunden einräumen. Beispiel nachträgliche **Ratenreduzierung**: Können die monatlichen Zahlungen nur eingeschränkt reduziert werden, gab es fünf Punkte. Ist dies ohne Einschränkungen möglich, wurden zehn Punkte vergeben. Nach ähnlichem Muster wurde bei Merkmalen wie **Stundung, Sondertilgung** oder **Aussetzung der Tilgung** verfahren.

Den mit Abstand höchsten Wert bei der Kundenorientierung erzielte EasyCredit mit über 71 Prozent der maximal erreichbaren Punkte (285 von 400 Punkten). Den zweiten Platz in diesem Bereich belegt die Volkswagen Bank mit gut 62 Prozent vor der Sparkasse Hannover mit knapp 54 Prozent.

Die Auswertung – die kundenfreundlichsten Ratenkredite (regionale Anbieter, bonitätsabhängig)

Bank	EasyCredit (Volks- und Raiffeisenbanken)	Volkswagen Bank	Sparda-Bank Berlin eG	Sparkasse Hannover
Internet-Adresse	www.easycredit.de	www.volkswagenbank.de	www.sparda-b.de	www.Sparkasse-Hannover.de
Telefon für Interessenten	VR-Bank-Filiale vor Ort	0531/212-859509	030/420 80 420	0511/3000-7070
E-Mail für Interessenten	VR-Bank-Filiale vor Ort	Kontaktformular auf Website	sparda-b@sparda.de	info@sparkasse-hannover.de
Name des Kredits	EasyCredit ¹⁾	Direkt Kredit	SpardaPrivatKredit	Sparkassen-Privatkredit ³⁾
Vertriebsgebiet	regional	bundesweit/Filialen in einigen Regionen ²⁾	Berlin, Brandenburg, Meck.-Vorp., Sachsen-Anh., Sachsen, Thüringen	Region Hannover
Vertriebskanal	Filiale	Filiale und Online	Filiale und online	Filiale
Laufzeiten min./max.	12 Monate/120 Monate	12 Monate/120 Monate	12 Monate/84 Monate	12 Monate/72 Monate
gebundener Sollzinssatz min./max.	5,84%/12,28%	4,88%/11,38%	5,13%/10,12%	4,95%/12,00%
Effektivzins min./max.	6,00%/13,00%	4,99%/11,99%	5,25%/10,61%	4,95%/12,00%
Kreditsumme min.	1000,00 Euro	1000,00 Euro	2500,00 Euro	1000,00 Euro
Kreditsumme max.	75000,00 Euro	50000,00 Euro	100000,00 Euro	50000,00 Euro
Ergebnis Kundenorientierung (max. 400 Pkt.)	285,00 Punkte (71,25%)	249,00 Punkte (62,25%)	204,00 Punkte (51,00%)	214,00 Punkte (53,50%)
Ergebnis Kreditkosten (max. 500 Pkt.)	377,75 Punkte (75,55%)	313,50 Punkte (62,70%)	335,75 Punkte (67,15%)	326,50 Punkte (65,30%)
Ergebnis Restschuldversicherung (max. 100 Pkt.)	68,50 Punkte (68,50%)	48,75 Punkte (48,75%)	47,75 Punkte (47,75%)	46,50 Punkte (46,50%)
Gesamtergebnis mit RSV-Police (max. 1000 Pkt.)	731,25 Punkte (73,13%)	611,25 Punkte (61,13%)	587,50 Punkte (58,75%)	587,00 Punkte (58,70%)
Bewertung gesamt ohne RSV-Police (max. 900 Pkt.)	662,75 Punkte (73,64%)	562,50 Punkte (62,50%)	539,75 Punkte (59,97%)	540,50 Punkte (60,06%)
Endplatzierung mit RSV-Police	1	2	3	4
Endplatzierung ohne RSV-Police	1	2	4	3

Anmerkungen: k. A. = keine Angaben; Ratenkredite konnten grundsätzlich in die Bewertung für Filial- und für Online-Kredite aufgenommen werden, wenn die angebotenen Kredite identisch sind. Wer grundsätzlich bonitätsabhängig. Beim Zielgruppenangebot „Langzeitvorteil für Haus- und Grundbesitzer“ gibt es ein bonitätsunabhängiges Plus-Angebot mit einem festen Zinssatz von 6,0 Prozent effektiv; ²⁾ Ratenkredit mit anderen Zinskonditionen wird online angeboten, zu diesem lag aber kein ausgefüllter Fragebogen vor; ⁴⁾Oyak Anker Bank: Filialen in Frankfurt, Bonn, Koblenz, Mannheim



In Summe waren bei der „Kundenorientierung“ maximal 400 Punkte zu erreichen. Im Bereich der „Kreditkosten“ wurden 500 Punkte vergeben. Grund für die leicht höhere Gewichtung: Für die meisten Verbraucher stehen die Kosten im Vordergrund. Doch hier schließt sich hier der Kreis: Wenn die Konditionen eines Kredits attraktiv und zugleich verbraucherorientiert sind, ist das Darlehen nicht nur günstig, sondern auch kundenfreundlich. Die höchste Punktzahl aus „Kundenorientierung“ und „Kreditkosten“ steht für den kunden-

freundlichsten Ratenkredit. Die maximal mögliche Punktezahl betrug 900 – Testsieger EasyCredit erreichte fast 75 Prozent davon. Parallel wurden auch die angebotenen Restschuldversicherungen verglichen. Hier waren maximal 100 Punkte möglich, was bei den Krediten mit Restschuldversicherung zu einer maximalen Punktzahl von 1000 Zählern führte (siehe Tabelle unten).

Kreditkosten

Bei einem Kreditangebot geht der erste Blick in der Regel auf die **Zinsen**. Und auch in dieser Auswertung war das der Fall. Bei der Bewertung des Sollzinssatzes wurde dabei unterschiedlich gepunktet – je nachdem, ob der Zins über alle Kreditsummen, Laufzeiten und Bonitäten hinweg gleich war oder ob er in Abhängigkeit von den Parametern variierte. So oder so: In diesem Feld konnten die Anbieter 100 Punkte erzielen. Ansonsten konnten die Banken vor allem punkten, wenn keine Gebühren anfielen. Das betraf die Merkmale **Abschlussgebühr, Bearbeitungsgebühr, Bereitstellunggebühr, Kontoführungsgebühr oder Kontoauszugsgebühr**. Hier waren zwischen fünf und 17,5 Punkte zu erzielen. Außerdem wurden die Zusatzkosten bewertet. Auch hier galt: Wer die Kunden nicht zur Kasse bittet, bekommt Punkte gutgeschrieben. Das betraf unter anderem eventuelle Gebühren bei **Kreditaufstockung, Änderung des Zahlungstermins, Än-**

derung der Zahlungsweise, Reduzierung der Rate, Ratenstundung oder Tilgungsaussetzung. Darüber hinaus flossen weitere Merkmale ein, zum Beispiel der **Effektivzins** oder **ein schriftlicher Ausweis der Kosten**. Abschließend wurden die angebotenen **Restschuldversicherungen** untersucht und bewertet. Das ist eine Absicherung des Kreditnehmers (beziehungsweise dessen Hinterbliebener) für den Fall von Tod, Krankheit oder Arbeitslosigkeit. Sie dient der Bank in der Praxis als zusätzliche Kreditsicherheit und wird als solche im Kreditvertrag an sie abgetreten. Bei der Restschuldversicherung wurden unter anderem Merkmale wie **maximale Prämiensumme, Mindestprämiensumme, Zahlungsweise, versicherbare Risiken sowie die Kosten** bewertet. Hierfür gab es insgesamt maximal 100 Punkte. Testsieger bei den Kreditkosten wurde EasyCredit mit 75,6 Prozent der möglichen Punkte, gefolgt von der Hamburger Sparkasse.

Berliner Sparkasse	Oyak Anker Bank GmbH	PSD Bank RheinNeckarSaar eG	Hamburger Sparkasse	Sparda-Bank West eG	Mittelbrandenburgische Sparkasse
www.berliner-sparkasse.de	www.oyakankerbank.de	www.psd-rheinneckarsaar.de	www.haspa.de	www.sparda-west.de	www.mbs.de
030/869 869 69	069/2992297-600	0800/0011 230	040/3579-0	08000/772 732	01805/160 500 00
info@berliner-sparkasse.de	kundenservice@oyakankerbank.de	info@psd-rns.de	haspa@haspa.de	info@sparda-west.de	kontakt@mbs.de
S-Privatkredit	Ratenkredit-Online	PSD PrivatKredit	Haspa WunschKredit	Privatkredit	S-Privatkredit
Berlin	bundesweit/Filialen in einigen Regionen ¹⁾	Württemberg, Südbaden, Saarland	Großraum Hamburg	Großraum Köln Bonn Düsseldorf Leverkusen	Teile Brandenburgs
Filiale und online	Filiale und online	Filiale und online	Filiale und online	Filiale und online	Filiale und online
12 Monate/84 Monate	12 Monate/96 Monate	12 Monate/96 Monate	6 Monate/72 Monate	24 Monate/72 Monate	24 Monate/72 Monate
4,87%/13,99%	4,30%/10,49%	3,33%/6,77%	6,14%/12,64%	3,49%/k.A.	5,26%/11,92%
4,99%/13,99%	4,39%/11,01%	3,38%/6,45%	4,53%/13,40%	3,55%/k.A.	5,39%/12,59%
1000,00 Euro	2500,00 Euro	2500,00 Euro	2500,00 Euro	2000,00 Euro	2.500,00 Euro
80 000,00 Euro	50 000,00 Euro	40 000,00 Euro	50 000,00 Euro	25 000,00 Euro	50 000,00 Euro
185,00 Punkte (46,25 %)	187,00 Punkte (46,75 %)	156,00 Punkte (39,00 %)	179,00 Punkte (44,75 %)	161,00 Punkte (40,25 %)	197,00 Punkte (49,25 %)
328,50 Punkte (65,70 %)	325,00 Punkte (65,00 %)	319,50 Punkte (63,90 %)	345,50 Punkte (69,10 %)	337,25 Punkte (67,45 %)	262,50 Punkte (52,50 %)
67,50 Punkte (67,50 %)	56,25 Punkte (56,25 %)	80,00 Punkte (80,00 %)	30,25 Punkte (30,25 %)	46,25 Punkte (46,25 %)	52,50 Punkte (52,50 %)
581,00 Punkte (58,10 %)	568,25 Punkte (56,83 %)	555,50 Punkte (55,55 %)	554,75 Punkte (55,48 %)	544,50 Punkte (54,45 %)	512,00 Punkte (51,20 %)
513,50 Punkte (57,06 %)	512,00 Punkte (56,89 %)	475,50 Punkte (52,83 %)	524,50 Punkte (58,28 %)	498,25 Punkte (55,36 %)	459,50 Punkte (51,06 %)
5	6	7	8	9	10
6	7	9	5	8	10

den online und in der Filiale jeweils andere Produktvarianten angeboten, erfolgte die Wertung nur, wenn zu beiden Varianten ein ausgefüllter Fragebogen vorlag. ¹⁾Volks- und Raiffeisenbanken: „EasyCredit“ Volkswagen-Bank: Filialen in Berlin, Braunschweig, Emden, Hannover, Ingolstadt (Audi Bank), Kassel, Neckarsulm (Audi Bank), Salzgitter, Wolfsburg, Zwickau; ²⁾Sparkasse Hannover: bonitätsunabhängiger

Quelle: Deutsches Finanz-Service Institut (24/2013), Umfrage bei Banken; Stand: 1.4.2013 (Angaben der Anbieter)



Die besten

Ratenkredite

Flexibel und fair, transparent und günstig – vor der Aufnahme eines Ratenkredits lohnt ein Vergleich. Welche Bank das beste Angebot bereithält

Vielen Menschen ist es noch immer unangenehm, bei der Bank um Geld zu bitten. Der Berater fragt nach Sicherheiten und sonstigen Krediten, er beäugt Abbuchungen, Kreditkartenbelege, Daueraufträge und Gehaltsabrechnungen. Er hinterfragt den Verwendungszweck des Geldes und prüft über eine Schufa-Auskunft, ob es bei früheren Darlehen schon einmal Ungereimtheiten gab. So kommt Schritt für Schritt alles auf den Prüfstand. Bei entsprechender Bonität bekommt der Kunde schlussendlich ein Angebot.

So weit, so gut. Nur: Kredit ist nicht gleich Kredit – im Zweifel lohnt der Vergleich. Und immer mehr Verbraucher gehen offensichtlich diesen Weg. Im vergangenen Jahr holten potenzielle Kreditnehmer im Durchschnitt 25 Prozent mehr Vergleichsangebote ein als 2002.

Doch worauf kommt es wirklich an? Wie unterscheiden sich die Angebote im Detail? Und wer bietet folglich den besten Ratenkredit?

DEUTSCHLAND TEST ging diesen Fragen nach. Gemeinsam mit dem Deutschen Finanz-Service Institut und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY wurde eine groß angelegte Umfrage bei Banken durchgeführt. Hierbei kamen Institute mit einem bundesweiten Filialnetz auf den Prüfstand (Details siehe Kasten unten).

Unterm Strich erzielte die Targobank im Vergleich das beste Ergebnis. Vor allem bei den Produktmerkmalen sowie den Zinsen, Kosten und Gebühren fuhr das Institut die mit Abstand meisten Punkte ein. Auf den weiteren Plätzen folgen die Commerzbank und die BB Bank.

Thorsten Jacobs

Der Test

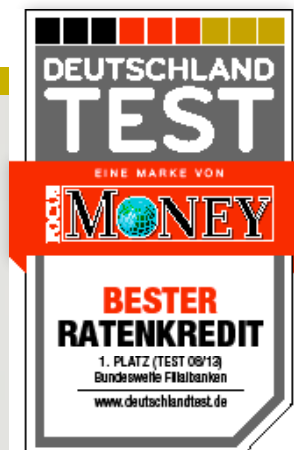
Welche Bank mit bundesweitem Filialnetz bietet den besten Ratenkredit? Dieser Frage ging das Deutsche Finanz-Service Institut zusammen mit DEUTSCHLAND TEST und den Experten des Wirtschaftsmagazins FOCUS-MONEY nach. Das Ergebnis ist eine detaillierte und umfangreiche Studie, die alle Bereiche des Kreditgeschäfts abdeckt.

Die Untersuchung basiert auf Angaben der Banken – die Institute nahmen an einer umfangreichen schriftlichen Befragung teil. Getestet wurden Banken, die im Privatkundengeschäft tätig sind, ein bundesweites Filialnetz unterhalten und Ratenkredite ohne Verwendungseinschränkung anbieten. Auch wurden relevante gesetzliche und rechtliche Änderungen, die sich in den letzten Jahren ergeben haben, berücksichtigt. Die Umfrage unterteilt sich – nach einem kurzen Teil mit allgemeinen Angaben – in vier große Bereiche (farbliche Kennzeichnung auf den folgenden Seiten):

- (1) **Produktmerkmale**
- (2) **Zinsen, Kosten und Gebühren**
- (3) **Kundenmerkmale**
- (4) **Restschuldversicherung**

In diesen vier Bereichen wurden insgesamt 89 verschiedene Merkmale definiert, abgefragt, ausgewertet und anschließend in ein Punktesystem überführt.

Die Hälfte der maximal erreichbaren Gesamtpunkte entfiel auf den Bereich Zinsen, Kosten und Gebühren. Dahinter stand die Überlegung, dass die Kosten eines Kredits für die meisten potenziellen Kunden das wichtigste Auswahlkriterium sind.



TESTSIEGER TARGOBANK

Die Targobank erzielte das beste Ergebnis. Bei den Krediten ohne Restschuldversicherung erreichte das Institut rund 666 Punkte – knapp drei Viertel der möglichen Zähler. Auch bei den Angeboten mit Restschuldversicherung belegte die Bank Platz eins.

Kreditinstitut/Platzierung	Gesamtpunktzahl (max. 900; ohne RSV)
TARGO BANK	666
COMMERZBANK	532
BB Bank	519
Deutsche Bank	499
HypoVereinsbank die-bank von UniCredit	481

Quelle: Deutsches Finanz-Service Institut (2/4/2013). Umfrage bei Banken; Stand: 1.4.2013 (Angaben der Anbieter)

„Bankgeschäfte leicht machen“

Jürgen Lieberknecht, Vorstand für Produktmanagement und Marketing bei der Targobank, über verantwortliche Kreditvergabe und Niedrigzinsen

DEUTSCHLAND TEST: Worauf sollten Kunden bei der Ratenkreditaufnahme achten?

Jürgen Lieberknecht: Ein Vergleich der Konditionen bei verschiedenen Anbietern ist sicher ein guter Einstieg. Darüber hinaus sollten Kunden aber auch die weiteren Bedingungen des Ratenkredits, insbesondere in Bezug auf die Sicherheit und Flexibilität, mit in ihre Entscheidung einbeziehen. So können zum Beispiel auch Unwägbarkeiten während der Kreditlaufzeit abgesichert werden.

DEUTSCHLAND TEST: Nach welchen Kriterien läuft die Kreditvergabe bei der Targobank?

Lieberknecht: Als verantwortungsvoller Kreditgeber prüfen wir sorgfältig die Bonität, damit wir sichergehen können, dass sich die Kundin oder der Kunde den Kredit auch leisten kann. So stellen wir sicher, dass nur in seltenen Ausnahmefällen ein Kredit nicht zurückgezahlt werden kann.

DEUTSCHLAND TEST: Gibt es derzeit einen Trend zum Ratenkredit?

Lieberknecht: Die Zahl der aufgenommenen Konsumentenkredite ist in den letzten Jahren wieder gestiegen. 2012 wurden in Deutschland 7,7 Millionen Ratenkredite aufgenommen, über 500.000 mehr als 2011.

DEUTSCHLAND TEST: Mit welcher künftigen Entwicklung rechnen Sie?

Lieberknecht: Wir sind in Deutschland bislang sehr gut durch die Wirtschafts- und Schuldenkrise gekommen. Die Niedrigzinsphase hat ihr Übriges getan, Kredite noch attraktiver zu machen. Sollte die Wirtschaft weiter gesund wachsen und die Arbeitslosigkeit gering bleiben, ist von einer weiter leicht steigenden Aufnahme auszugehen.

DEUTSCHLAND TEST: Welche Rolle spielt die Targobank dabei?

Lieberknecht: Wir möchten Banking einfach machen, egal, ob bei alltäglichen Bankgeschäften, bei Geldanlagen oder bei Finanzierungen. Es ist unser Anspruch, mit unserer langjährigen Expertise erster Ansprechpartner für Kunden mit Kreditbedarf zu sein.

Targobank-Vorstand Lieberknecht:
attraktive Zinsen



Die Methodik

DEUTSCHLAND TEST, das Deutsche Finanz-Service Institut in Köln und FOCUS-MONEY haben vier Bereiche untersucht: Produktmerkmale, Zinsen (inklusive Kosten und Gebühren), Kundenmerkmale sowie die Restschuldversicherung. Im Feld Produktmerkmale konnten die Banken maximal 300 Punkte erzielen. Bei den Zinsen waren es 500 Punkte. Hinter dieser vergleichsweise hohen Gewichtung steht die Einschätzung, dass die Kosten eines Kredits für die meisten potenziellen Kunden zunächst das zentrale Auswahlkriterium sind. Bei den Kundenmerkmalen und der Restschuldversiche-

rung lag die Höchstpunktzahl bei jeweils 100 Zählern. Insgesamt konnten die Banken also maximal 1000 Punkte erzielen. Daneben gab es auch ein Endklassesment ohne Restschuldversicherung (maximal 900 Punkte). Hintergrund: Jeder Kunde kann sich – je nach persönlichem Bedarf – frei für oder gegen eine solche Absicherung entscheiden. Deswegen sollte er auch klar erkennen können, wie der jeweilige Kredit zu seiner Entscheidung für oder gegen eine solche Restschuldversicherung passt.



Produktmerkmale

Bei den Produktmerkmalen wurden die Eigenschaften der jeweiligen Kredite analysiert und bewertet. Neben dem Vergleich und der Auswertung allgemeiner Eckdaten ging es auch um die Flexibilität und den Spielraum, den die Anbieter den Kunden vor und während des Kredits einräumen.

Wird beispielsweise eine **Mindestbonität** der Kreditnehmer vorausgesetzt, gab es fünf Punkte (bei keiner Mindestbonität null Punkte). Die **Mindest- und Maximallaufzeit** sowie das vorgegebene **Laufzeitenintervall** wurden im besten Fall mit jeweils zwölf Punkten bewertet.

Bei der maximalen **Kreditsumme** konnten die Banken ebenfalls ordentlich Punkte sammeln. Wessen maximale Kreditsumme bei 100 000 Euro oder darüber lag, der bekam 24 Zähler. Für jeweils 5000 Euro weniger wurde ein Punkt abgezogen. Ähnlich verfahren wurde bei der **Mindestkreditsumme**. Lag sie unter 500 Euro, wurde die maximale Punktzahl von 20 vergeben. Für jeweils höhere Mindestkreditsummen wurden entsprechend einer Skala Punkte abgezogen. Ab dem Betrag von 5250 Euro gab es in diesem Segment null Punkte.

Ein weiterer breiter Bereich war die Flexibilität, die die Banken in ihrem Angebot vorsehen. Beispiel Aufstockung: Ist eine nachträgliche **Erhöhung der Kreditsumme** generell möglich? Wenn ja, wurden fünf Punkte vergeben. Bewertet wurde in diesem Zusammenhang auch, bis zu welchem Betrag eine Aufstockung maximal möglich ist (zehn Punkte).

Anschließend wurden die Produkteigenschaften anhand weiterer Merkmale bewertet. Dazu gehörten etwa **Auszahlungstermine, Ratenzahlungstermine** (inklusive Änderungen), **Einzugsmodalitäten, Sondertilgungsmöglichkeiten** (und deren Auswirkungen), **Widerruf des Kreditvertrags**, nachträgliche **Erhöhung oder Reduzierung der Raten, Zahlungsaufschub, Stundung kompletter Raten, Aussetzung der Tilgung** oder **Kreditbesicherung**.

Am Ende ging es um die Frage, welche Hilfestellung die Banken säumigen Schuldner zu leisten bereit sind. Bewertet wurden zum Beispiel die Hilfe bei der Suche nach Einsparpotenzial oder die Vermittlung einer unabhängigen Schuldnerberatung (maximal 30 Punkte).

Zinsen, Kosten, Gebühren

Was kostet mich das Darlehen? Bei einem Kreditangebot geht der erste Blick in der Regel auf die Zinsen, die Kosten und die sonstigen Gebühren. Jeder Kreditnehmer möchte gern das günstigste Angebot haben – und damit bares Geld sparen.

Erster zentraler Punkt bei der Auswertung war der **gebundene Sollzinssatz**. Bei der Bewertung des Sollzinssatzes wurde dabei unterschiedlich gepunktet – je nachdem, ob der Zins über alle Kreditsummen, Laufzeiten und Bonitäten hinweg gleich war oder ob er in Abhängigkeit von den Parametern variierte. So oder so: In diesem Feld konnten die Anbieter maximal 100 Punkte erzielen. Weitere Punkte gab es, wenn der Abschluss einer Restschuldversicherung den gebundenen Sollzinssatz verringern würde (17,5 Punkte) – was allerdings bei keinem der getesteten Anbieter der Fall war. Daneben wurde bewertet, ob der Sollzinssatz abhängig ist von der Kreditsumme und der Laufzeit (jeweils maximal fünf Punkte).

Ansonsten konnten die Banken vor allem Punkte sammeln, wenn keine beziehungsweise geringe Kosten und Gebühren anfielen. Wenn beispielsweise **Abschluss-, Bearbeitungs-**

und Bereitstellungsgebühren entfallen, gab es jeweils 17,5 Punkte. Bei einem teilweisen Erlass wurden jeweils 8,75 Zähler vergeben. Ähnlich verfahren wurde bei **Kontoführungsgebühr, Kontoauszugsgebühr** und den **sonstigen Gebühren**. Hier waren maximal jeweils fünf Punkte zu erzielen.

Außerdem wurden die Zusatzkosten ausgewertet. Auch hier galt: Wer die Kunden nicht zur Kasse bittet, sammelt Punkte. Das betraf unter anderem eventuelle Gebühren bei **Kreditaufstockung, Änderung des Zahlungstermins, Änderung der Zahlungsweise, Reduzierung der Rate, Ratenstundung oder Tilgungsaussetzung**. Darüber hinaus flossen weitere Bewertungen ein, etwa bei der **Vorfälligkeitsentschädigung** oder beim **schriftlichen Ausweis der Kosten**.

Die meisten Punkte gab es allerdings beim Vergleich des sogenannten **Effektivzinses**. Er beziffert die jährlichen und auf die nominale Kredithöhe bezogenen Kosten. Der Vergleich umfasste die Bewertung des Effektivzinses bei bester, mittlerer und schlechtester Bonität. In Summe konnten die Banken im Testfeld Zinsen, Kosten und Gebühren 500 Punkte erzielen.

Kundenmerkmale

Bei den Kundenmerkmalen ging es im Kern um die Frage, wie stark die Kreditvergabe in der Praxis eingeschränkt ist. Im ersten Schritt wurden zehn verschiedene **Berufsgruppen** definiert: Arbeiter, Angestellte, Beamte, Schüler/Studenten, Auszubildende/Berufsanfänger, befristet Beschäftigte, Selbstständige, Rentner, Pensionäre sowie Arbeitslose. Für jede Gruppe, für die der Kredit erhältlich ist, gab es vier Punkte. Maximal konnten in diesem Feld 40 Punkte erreicht werden. Ist die Vergabe für bestimmte Gruppen eingeschränkt, wurden nur zwei Zähler vergeben. Ebenfalls bewertet wurde, ob die Bank beim Kreditnehmer eine **Mindestbeschäftigungsdauer** voraussetzt. Falls nicht, konnten in dieser Sparte maximal elf Punkte erreicht werden. Ansonsten gab es anhand einer festgelegten Staffelung entsprechend Punktabzug. Dasselbe galt bei der **Pro-bezeit** oder der Frage, ob der Kredit an **Nationalitäten** gebunden ist: Wer hier keine Einschränkungen vorgab, bekam fünf Punkte. Wird der Kredit nur an EU-Bürger vergeben, gab es vier Punkte. Wer nur deutschen Staatsbürgern ein Darlehen gewährt, bekam drei Punkte. Weitere bewertete Merkmale im Bereich der Kundengruppen waren **Mindest- und Höchstalter**, **Mindesteinkommen** oder der **Wohnsitz**. Beim Hauptwohnsitz wurde beispielsweise wie folgt unterschieden: Ist der Wohnsitz egal, wurde der Höchstwert von sechs Punkten vergeben. Wer sein Angebot nur auf Deutschland beschränkt, konnte höchstens vier Punkte erzielen. Im Testfeld Kundenmerkmale waren unterm Strich maximal 100 Punkte zu erreichen.

Restschuldversicherung

Die Restschuldversicherung ist ein zusätzlicher Risikoschutz für den Kreditnehmer. Auf der anderen Seite dient sie der Bank als zusätzliche Sicherheit und springt im Versicherungsfall ein. In der Praxis kann der Kunde im Zusammenhang mit der Kreditaufnahme eine Versicherung gegen Tod, Krankheit beziehungsweise Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit während der Kreditlaufzeit abschließen. Im Todesfall wird die noch ausstehende Restschuld des aufgenommenen Darlehens durch die Versicherung getilgt, bei Krankheit oder Arbeitslosigkeit werden die fälligen Raten gezahlt. Schreibt die Bank vor, dass zwingend eine Restschuldversicherung abgeschlossen werden muss, so müssen die Kosten für die Police in den Effektivzins mit eingerechnet werden. Die hier getesteten Institute schrieben den Abschluss allerdings nicht vor. Dennoch wurden die von den Banken angebotenen Restschuldversicherungen untersucht und bewertet. Denn viele Kreditnehmer möchten sich (und ihre Familie) über eine solche Police absichern – auch wenn es etwas mehr kostet. Maximal 23 Punkte entfielen auf die versicherbaren Risiken wie **Todesfall**, **Berufsunfähigkeit**, **Erwerbsunfähigkeit** oder **Krankheit**. Einfluss hatten außerdem **Karenzzeit**, **Alter**, maximale **Leistungsdauer**, **Zahlungsweise**, **Mindest- und maximale Prämiensumme** oder die **Durchschnittskosten im Todesfall**. Insgesamt konnten die Anbieter bei der Restschuldversicherung 100 Punkte erzielen. Die beste Bewertung erzielte in diesem Teilbereich die Targobank vor der UniCredit (HypoVereinsbank).

Die besten Ratenkredite (bonitätsabhängig; bundesweite Filialbanken; mit und ohne Restschuldversicherung)

Bank	Targobank	Commerzbank	BBBank	UniCredit (HypoVereinsbank)	Deutsche Bank
Internet-Adresse	www.targobank.de	www.commerzbank.de	www.bbbank.de	www.hvb.de/komfortkredit	www.deutsche-bank.de/pbc
Telefon für Interessenten	08 00/22 22 29 27	08 00/5 88 93 66	07 21/14 10	08 00/5 04 05 06	0 18 18/10 00
E-Mail für Interessenten	kontakt@targobank.de	info@commerzbank.com	direkt@bbbank.de	info@unicreditgroup.de	Kontaktformular auf Website
Name des Kredits	Der Wie-für-mich-gemacht-Kredit	Wunschkredit	BBBank-WunschKredit	KomfortKredit	Deutsche Bank PrivatKredit
Vertriebskanal	Filiale und online	Filiale und online	Filiale	Filiale	Filiale ¹⁾
Laufzeiten min./max.	6 Monate/84 Monate	6 Monate/84 Monate	12 Monate/84 Monate	12 Monate/84 Monate	12 Monate/84 Monate
gebundener Sollzinssatz min./max.	3,91%/14,79%	3,40%/14,89%	7,22%/10,89%	4,88%/14,93%	3,99%/12,00%
Effektivzins min./max.	3,99%/14,99%	3,45%/13,45%	7,06%/10,89%	4,99%/13,49%	k.A./k.A.
Kreditsumme min.	1500,00 Euro	1500,00 Euro	2500,00 Euro	2500,00 Euro	1000,00 Euro
Kreditsumme max.	65 000,00 Euro	50 000,00 Euro	50 000,00 Euro	50 000,00 Euro	75 000,00 Euro
Bewertung Kundenmerkmale (max. 100 Punkte)	62,00 Punkte/62,00%	79,00 Punkte/79,00%	54,00 Punkte/54,00%	68,00 Punkte/68,00%	74,00 Punkte/74,00%
Bewertung Produktmerkmale (max. 300 Punkte)	225,00 Punkte/75,00%	190,00 Punkte/63,33%	119,00 Punkte/39,67%	137,00 Punkte/45,67%	181,00 Punkte/60,33%
Bewertung Restschuldversicherung (max. 100 Punkte)	64,00 Punkte/64,00%	46,75 Punkte/46,75%	51,50 Punkte/51,50%	63,00 Punkte/63,00%	44,00 Punkte/44,00%
Bewertung Zinsen, Kosten und sonstige Gebühren (max. 500 Punkte)	379,25 Punkte/75,80%	263,25 Punkte/52,60%	346,00 Punkte/69,18%	276,00 Punkte/55,19%	243,75 Punkte/48,74%
Gesamtbewertung mit RSV-Police (max. 1000 Punkte)	730,25 Punkte/73,03%	579,00 Punkte/57,90%	570,50 Punkte/57,05%	544,00 Punkte/54,40%	542,75 Punkte/54,28%
Gesamtbewertung ohne RSV-Police (max. 900 Punkte)	666,25 Punkte/74,03%	532,25 Punkte/59,14%	519,00 Punkte/57,67%	481,00 Punkte/53,44%	498,75 Punkte/55,42%
Platzierung mit RSV-Police	1	2	3	4	5
Platzierung ohne RSV-Police	1	2	3	5	4

Anmerkungen: k.A. = keine Angaben; in der Sparte Vertriebskanal wurden Online-Kredite nur dann in die Bewertung aufgenommen beziehungsweise aufgeführt, wenn die angebotenen Kredite identisch mit den bundesweit angebotenen Filialkrediten sind; keine Bank mit bundesweitem Filialnetz bietet bonitätsunabhängige Kredite an.

¹⁾Ein weiterer Ratenkredit wird online angeboten, zu diesem Produkt lag kein ausgefüllter Fragebogen vor.

Quelle: Deutsches Finanz-Service Institut (24/2013), Umfrage bei Banken; Stand: 1.4.2013 (Angaben der Anbieter)