



Wünsche sicher erfüllen

Finanzierung» Wer träumt nicht gern: eine Reise, ein eigenes Boot, ein ... Der richtige Ratenkredit macht es möglich. Wir haben die Angebote in den Bankfilialen getestet

VON **SABINE HILDEBRANDT-WOECKEL**

Erst die Corona-Pandemie, jetzt die Angst vor steigender Inflation. Da wundert es kaum, dass immer mehr Menschen in der Bundesrepublik ängstlich in die Zukunft blicken. Innerhalb nur weniger Monate, von Januar bis Mai 2022, so zeigt eine aktuelle Umfrage der Schufa, hat sich die Zahl derjenigen, die glauben, dass es ihnen zunehmend schwerer fallen wird, ihren Lebensunterhalt zu bestreiten, von 28 auf 38 Prozent erhöht.

Welche Auswirkungen dies genau auf künftige Kreditvergaben haben wird, lässt sich derzeit kaum absehen. Zwar sank die Anzahl der neuen Verträge im Mai leicht ab, sie lag aber trotzdem noch über dem Wert des Vorjahresindex. Und trotz Kaufzurückhaltung und steigender Preise haben die Verbraucher in Deutschland 2021 wieder mehr Ratenkredite aufgenommen als im Jahr zuvor, wenn auch überwiegend im niedrigen Bereich.

Acht Banken – vier Kategorien

Doch auch wenn sich die aktuelle Entwicklung derzeit kaum prognostizieren lässt, eines steht fest: Je schwieriger die Situation wird, umso wichtiger ist es für potenzielle Kreditnehmer, das beste Angebot für sich zu finden. Ausführliche Hilfestellung hierbei liefern die Tests von Filialkrediten (diese Ausgabe) und Onlinekrediten (kommende Ausgabe), die das Deutsche Kundeninstitut (DKI) im Auftrag von €uro am Sonntag mittlerweile zum zwölften Mal durchgeführt hat.

Im aktuellen Vergleich der Filialkredite werden – wie bereits im vergangenen Jahr – acht Anbieter genau unter die Lupe genommen. Testkategorien sind zum einen die konkreten Konditionen sowie das Angebot, also Leistungsumfang und Ausstattungsmerkmale, zum andern werden durch sogenanntes Mystery Shopping die Beratungsqualität in den Filialen (in den Tabellen als „Information“ bezeichnet) und der Kundenservice bewertet. Letzteres geschieht durch Anfragen via Hotline und

E-Mails sowie die Auswertung der Internetseiten und Social-Media-Auftritte.

Alle Kategorien werden zunächst einzeln ausgewertet (Tabellen Seite 38/39) und fließen schließlich in einer oder genauer gesagt: zwei Bestenlisten (siehe rechts) zusammen. Hintergrund: Um unverschuldete Zahlungsausfälle abzusichern, die durch Arbeitslosigkeit, -unfähigkeit oder Tod eintreten können, bieten die meisten Banken – und auch alle hier getesteten – eine sogenannte Restschuldversicherung (RSV) an. Um dies abzubilden, gibt es dieses Jahr erstmals zwei Rankings bei den Konditionen: mit und ohne RSV. Das hat dann wiederum auch Auswirkungen auf das Ergebnis beim Preis-Leistungs-Verhältnis (das aus Konditionen und Angebot gebildet wird) und beim Gesamtergebnis.

Zehn Kreditwünsche

Aber bleiben wir zunächst bei den Konditionen, die mit 40 Prozent den größten Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Um sie optimal vergleichen zu können, hat das DKI zehn Vergleichsfälle konstruiert, die sich sowohl hinsichtlich der Kreditsummen und der Laufzeiten als auch hinsichtlich des jeweiligen Kundenprofils unterscheiden. Für zwei von ihnen wurden die Anbieter außerdem gebeten, die Konditionen für eine Restschuldversicherung (jeweils 100-prozentige Absicherung gegen Tod, Arbeitslosigkeit und Arbeitsunfähigkeit) zu nennen.

Da Freiberufler und Selbstständige es traditionell schwerer haben, Kredite zu bekommen, sind alle Testkunden unbefristet angestellt, haben ein monatliches Nettoeinkommen zwischen 1780 Euro und 4450 Euro und sind frei von Verbindlichkeiten.

Die Konsumwünsche staffeln sich analog zum Einkommen und reichen von 5000 Euro für eine Heimsauna über 12000 Euro für eine vierwöchige Asien-Reise und 16000 Euro für eine Hochzeit bis zum Kauf eines Pferds (35000 Euro). Laufzeiten, Familienstand und Wohnort variieren ebenso wie der ebenfalls standardmäßig abgefragte Besitz eines Autos oder von Geldanlagen.

Zusätzlich zu den konkreten Konditionen der Fallbeispiele wird in dieser Kategorie auch der Zweidrittelzins bewertet, also jener Zinssatz, den mindestens 66 von 100 Kunden erhalten.

Betrachtet man die Konditionen ohne Restschuldversicherung, schneidet der Ratenkredit der Santander-Bank am besten ab, der sich damit auch in der Gesamtwertung dieser Gruppe ganz nach oben geschoben hat. Eine echte Verbesserung zum letzten Test, in dem er noch mit Platz 3 bei den Konditionen und Platz 4 in der Gesamtwertung vorliebnehmen musste.

Santander mit Topzins

Santander nennt für jeden Musterfall den niedrigsten Zinssatz (je 1,99 Prozent) und birgt damit auch das größte Einsparpotenzial. Beim größten angenommenen Kreditvolumen von 35000 Euro und einer Laufzeit von 84 Monaten macht dies sage und schreibe 7544 Euro und ein paar Zerquetschte aus. Beim Zweidrittelzins liegt der Testsieger allerdings nur im Mittelfeld. Für die abgefragten Laufzeiten und Kreditsummen erhalten zwei Drittel der Santander-Kunden einen durchschnittlichen Zinssatz in Höhe von 5,57 Prozent.

Sieger in Sachen Konditionen mit RSV ist die BBBank. Wer hier 30000 Euro benötigt, spart im Vergleich zum schlechtesten Anbieter fast 8855 Euro. Den Gesamtsieg erreicht sie damit aber trotzdem nicht. Ganz oben im Gesamtranking mit RSV steht die Hypovereinsbank, die bei den Konditionen knapp hinter BBBank und Targobank ebenfalls eine Spitzenplatzierung erreicht. Mit einem Zinssatz von 2,99 Prozent kann sie für alle zehn Musterfälle den zweitgünstigsten Zins nennen. Und betrachtet man die Gesamtkosten der Kredite inklusive RSV, spielt sie genauso vorn mit wie beim Zweidrittelzins.

Die HVB informiert am besten

Den Spitzenplatz bei den Angeboten mit RSV verdankt die Hypovereinsbank vor allem ihrem überdurchschnittlichen Ergebnis in der Kategorie Information. In den Testgesprächen wurden sowohl die persönlichen Daten der Kun-



den erfragt als auch der genaue Kapitalbedarf ermittelt. Ebenso wurden die Kostenstruktur des Kredits verständlich erläutert und aktiv Sondertilgungen oder vorzeitige Rückzahlungen angesprochen.

Ob es übrigens grundsätzlich sinnvoll ist, eine Restschuldversicherung abzuschließen, „ist letztlich immer eine individuelle Entscheidung“, sagt Jörn Hüsgen, Geschäftsführer des DKI. Je höher der Betrag und länger die Laufzeit ist, umso sinnvoller kann sie sein. Insbesondere dann, wenn Angehörige keinen separaten Schutz durch eine Risiko- und Unfallversicherung haben. Verbraucherschützer empfehlen allerdings, vor dem Abschluss immer auch mögliche Alternativen zu prüfen. Alle hier gelisteten Banken bieten die RSV auch ohne Kopplung an einen Ratenkredit an.

Targobank mit Topangebot

Betrachtet man die Kategorien Information, Kundenservice und Angebot einzeln, so fällt auf, dass jedes Mal ein anderes Institut an der Spitze liegt. Bei der Information ist es, wie bereits erwähnt, die Hypovereinsbank. Die beste Platzierung im Kundenservice erzielt dagegen die Deutsche Bank, und beim Angebot ist es wie im letzten Jahr die Targobank, die unter anderem mit einem erweiterten Widerrufsrecht (28 Tage) und einer taggleichen Bearbeitung von Kreditanträgen punktet. Keineswegs selbstverständlich: Ein erweitertes Rücktrittsrecht gewährt nur die Hälfte der untersuchten Banken, die Bearbeitungszeit der Kreditanträge reicht von einem halben Tag (BBBank) bis zu zwei Tagen.

Überhaupt unterscheidet sich das Angebot der getesteten Filialbanken teilweise deutlich: So verlangen beispielsweise für die Bewilligung alle Kreditinstitute einen Gehaltsnachweis zwischen ein und drei Monaten. Die Deutsche Bank bei Neukunden und die Hypovereinsbank immer wollen obendrein die Kontoauszüge der letzten 30 Tage sehen, die Commerzbank die der letzten 90 Tage, und bei der Creditplus Bank ist dies abhängig von der Höhe der Kreditsumme. Und lediglich zwei Institute verzichten auf eine stille Lohn-/Gehaltsabtretung.

Ebenso groß ist die Bandbreite bei

der Ausgestaltung des Kredits. Die minimale Kredithöhe liegt zwischen 1000 Euro (Creditplus Bank, Deutsche Bank und Santander) und 5000 Euro (BBBank). Der maximale Betrag reicht von 50000 Euro (Postbank) bis 100000 Euro (Creditplus Bank). Und auch was die Flexibilität angeht, agieren die getesteten Banken unterschiedlich: Neben Kategorie-Sieger Targobank können nur die Kunden der Creditplus Bank, der Deutschen Bank und der Postbank während der Laufzeit Raten erhöhen, senken oder stunden, den Zahlungszeitpunkt ändern, Sondertilgungen durchführen, das Darlehen vorzeitig zurückzahlen oder aufstocken. Bei allen anderen werden zumindest nicht alle Möglichkeiten eingeräumt.

Servicekönig Deutsche Bank

Spannend ist auch die Betrachtung des Kundenservice. Die Gesamtsieger Santander und HVB erreichen hier zwar beide ein „gut“, finden sich damit aber auf den hinteren Plätzen wieder. Die Mitarbeiter der Santander ließen, verglichen mit den anderen, die meisten E-Mails unbeantwortet. Bei der HVB verbrachten die Anrufer die meiste Zeit in der Warteschleife, im Schnitt mehr als fünf Minuten; auf E-Mails reagierte die HVB dafür am schnellsten.

Wer besonderen Wert auf Kundentreue legt, sieht sich bei der Deutschen Bank und der Targobank am besten aufgehoben. Sie beantworteten alle telefonischen Anliegen vollkommen zufriedenstellend.

Gemischte Noten bekommen die getesteten Banken für ihre Internetauftritte. Alle sind zwar selbsterklärend, bieten eine Filial- beziehungsweise Beiratersuche an und FAQs zum Thema Kredit allgemein. Den Informationsumfang halten die Tester jedoch für ausbaufähig. Ausreichende Informationen zu den Konditionen beispielsweise lassen sich nur bei der Postbank finden. ▶



BESTER FILIALKREDIT MIT RSV*

Bank	Note
HypoVereinsbank	Bester Ratenkredit
Deutsche Bank	Top Ratenkredit
BBBank	Top Ratenkredit
Targobank	sehr gut
Commerzbank	sehr gut
Creditplus Bank	sehr gut

Ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; die Santander konnte keine Angaben zu den Kosten der RSV machen und taucht deshalb im Ranking nicht auf; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

* Restschuldversicherung

BESTER FILIALKREDIT OHNE RSV

Bank	Note
Santander	Bester Ratenkredit
HypoVereinsbank	Top Ratenkredit
Deutsche Bank	sehr gut
BBBank	sehr gut
Commerzbank	gut
Creditplus Bank	gut
Targobank	gut

Ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)



ANGEBOT

Bank	Note
Targobank ¹	Bestes Angebot
Deutsche Bank ¹	Top Angebot
Santander	Top Angebot
Postbank	Top Angebot
Creditplus Bank	sehr gut
HypoVereinsbank	gut
Commerzbank	gut

¹Wegen Bonuspunkten mehr als 100 Punkte; ab 91,0 Punkten: sehr gut+; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

INFORMATION

Bank	Note
HypoVereinsbank ¹	Beste Information
Deutsche Bank ¹	Top Information
BBBank	sehr gut
Santander	gut
Creditplus Bank	gut

¹Wegen Bonuspunkten mehr als 100 Punkte; ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

KUNDENSERVICE

Bank	Note
Deutsche Bank	Bester Kundenservice
Targobank	Top Kundenservice
Postbank	Top Kundenservice
Creditplus Bank	Top Kundenservice
BBBank	sehr gut
Commerzbank	gut
Santander	gut
HypoVereinsbank	gut

Ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)



KONDITIONEN MIT RSV

Bank	Note
BBBank ¹	Beste Konditionen
Targobank ¹	Top Konditionen
HypoVereinsbank ¹	Top Konditionen
Commerzbank ¹	Top Konditionen
Creditplus Bank	sehr gut
Deutsche Bank	gut

¹Wegen Bonuspunkten mehr als 100 Punkte; ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; die Santander konnte keine Angaben zu den Kosten der RSV machen und taucht deshalb im Ranking nicht auf; Quelle: DKI

PREIS/LEISTUNG MIT RSV

Bank	Note
Targobank ¹	Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis
HypoVereinsbank	Top Preis-Leistungs-Verhältnis
Deutsche Bank	Top Preis-Leistungs-Verhältnis
BBBank	Top Preis-Leistungs-Verhältnis
Commerzbank	sehr gut
Creditplus Bank	sehr gut

¹Wegen Bonuspunkten mehr als 100 Punkte; ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; die Santander konnte keine Angaben zu den Kosten der RSV machen und taucht deshalb im Ranking nicht auf; Quelle: DKI

SO WURDE GEWERTET

Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) arbeitet mit einem Testdesign, das in Zusammenarbeit mit der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf entwickelt wurde. Für Euro am Sonntag testete es zwischen Februar und Juni 2022 die Qualität von Filialbanken, die bonitätsabhängige Ratenkredite für Privatpersonen anbieten. Erhoben wurden die Daten durch Befragung der Anbieter, Mystery Shopping in den Filialen, verdeckte Anrufe und Mails sowie durch Analyse der Internetseiten und Social-Media-Auftritte. Insgesamt fanden 232 Kundenkontakte statt. Bewertet wurden 285 Einzelkriterien aus vier Kategorien, für die insgesamt 100 Punkte erreicht werden konnten. In der Kategorie „Konditionen“ geht es um Zinssätze, Kreditkosten und Gebühren. Unter „Angebot“ wird der Leistungsumfang der Kredite verstanden, also mögliche Laufzeiten und Kreditsummen, der Umfang der Bonitätsprüfung oder benötigte Kreditsicherheiten. Unter dem Oberbegriff „Information“ wird unter anderem das Niveau der Erklärungen zu den Kosten, der Ausstattung, der überall obligatorischen Schufa-Anfrage und einem möglichen Abschluss einer Restschuldversicherung (RSV) untersucht. Außerdem geht es um Umfang der Analyse der Kundensituation. Zum „Kundenservice“ gehören unter anderem Reaktionszeiten der Anbieter sowie Freundlichkeit und Kompetenz. Die zusätzliche Auswertung „Preis/Leistung“ fasst Konditionen und Angebot zusammen und fließt nicht in die Gesamtbewertung ein.

KONDITIONEN OHNE RSV

Bank	Note
Santander ¹	Beste Konditionen
BBBank ¹	Top Konditionen
HypoVereinsbank	Top Konditionen
Commerzbank	Top Konditionen
Targobank	gut
Creditplus Bank	gut
Deutsche Bank	gut

¹Wegen Bonuspunkten mehr als 100 Punkte; ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

PREIS/LEISTUNG OHNE RSV

Bank	Note
Santander ¹	Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis
Targobank	Top Preis-Leistungs-Verhältnis
HypoVereinsbank	sehr gut
Deutsche Bank	sehr gut
BBBank	sehr gut
Commerzbank	gut
Creditplus Bank	gut
Postbank	gut

¹Wegen Bonuspunkten mehr als 100 Punkte; ab 91,0 Punkten: top; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)