



Kreditberatung

## Die Kreditversager

15.05.2012



**Filialbanken behindern Kunden beim Kreditvergleich und schädigen sie mit falschen Schufa-Einträgen. Direktbanken machen es besser. Das ist das Fazit des Tests Kreditberatung von Finanztest. Testpersonen holten bei 17 Banken Angebote für einen Kredit ein. Die Qualität der Kreditberatung war verheerend.**

### Niederschmetterndes Ergebnis

Video



Video abspielen

Kreditkunden sollten vor dem Vertrag Preis und Leistung vergleichen – genau wie beim Waschmaschinenkauf. Doch wer das tut, hat oft den Schaden. Die Finanztest-Experten waren bestürzt, wie schlecht ihre Tester von den Banken beraten wurden. Für die Untersuchung haben 23 kreditwürdige Männer und Frauen bei zwölf Banken jeweils fünf Gespräche geführt. Sie sollten testen, wie sie beraten werden, wenn sie ein Angebot für einen Kredit über 4 000 Euro haben wollen. Keine der getesteten Filialbanken erfüllte die Aufgabe. Gerade einmal ausreichend schnitten die Commerzbank und die Berliner Sparkasse ab.

### Lückenhafte Infos und falsche Schufa

Vor allem zwei Verfehlungen haben die Tester erschreckt: Den Kreditangeboten fehlten oft die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen, die dem Kunden einen übersichtlichen Vergleich verschiedener Angebote ermöglichen. Außerdem beschädigten einige Bankberater mittelfristig die gute Kreditwürdigkeit der Tester durch falsche Einträge bei der Schufa, der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung.

### Lichtblick bei Direktbanken

Finanztest hat auf der Internetseite von fünf Direktbanken Kreditangebote eingeholt. Sie lösten die Aufgabe viel besser als die Filialbanken. Testsieger sind die netbank, SWK Bank, DKB und SKG Bank mit dem Urteil „sehr gut“. Die ING-Diba erreichte nur ein Ausreichend. Die Direktbanken schnitten so gut ab, weil sie das Erstellen von Kreditangeboten automatisiert haben. Der Kunde kommt nur weiter, wenn er alle Fragen zu sich und seinen Finanzen beantwortet. Alle wichtigen Formulare stehen zum Ausdrucken bereit.

### Gesetze kümmern die Banken wenig

Jede Bank muss zu jedem Kreditangebot die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“ individuell für den Kunden ausfüllen und ihm aushändigen. Er sieht darin genau, was der Kredit in seinem Fall kosten wird. Von zwölf Filialbanken im Test haben die Santander Bank und die Commerzbank das Formular am häufigsten ausgehändigt – aber auch nur in drei von fünf Fällen. Alle anderen Banken übergaben es sehr viel seltener an die Kunden oder auch gar nicht. Bei den Direktbanken gehört die EU-Standardinformation dagegen automatisch zum Angebot. Leider hat die ING-Diba sie nur allgemein ausgefüllt – es fehlten die Angaben zum konkreten Kredit.

### Bonität mittelfristig verschlechtert

Die Testpersonen sollten ausdrücklich nur ein Kreditangebot verlangen und nicht sofort abschließen. In solchen Fällen darf die legitime Anfrage bei der Schufa die dort erfasste Kreditwürdigkeit des Kunden nicht verschlechtern. In elf Fällen ist das aber doch geschehen. Bankberater müssen in diesem Fall für die Schufa-Anfrage das Merkmal „Kreditkonditionen“ nehmen. Finanztest fand aber auch die Merkmale „Anfrage Kredit“ oder „Anfrage Girokonto“. Das hatte für einen Tester gravierende Folgen: Seine Bonität fiel von der zweitbesten Stufe B um sechs Stufen auf H. Bei diesem Testkriterium hat auch eine Direktbank versagt. Die ING-Diba hat mit dem Merkmal „Kredit“ angefragt und auch die Auszahlung des Kredits gemeldet.

### Versicherung und Bankprodukte

Eine Restkreditversicherung zahlt, wenn der Versicherte seinen Kredit wegen Tod oder Arbeitslosigkeit nicht mehr bedienen kann. Sie macht den Kredit aber sehr teuer und ist bei kleinen Kreditsummen nicht nötig – anders als etwa beim Baukredit. Die Testpersonen sollten deshalb ein Angebot ohne Versicherung verlangen. Trotzdem beharrten einige Banken auf den Abschluß dieser Versicherung. Damit nicht genug: Einige Berater versuchten auch gleich, das eine oder andere bankeigene Spar- oder Anlageprodukt an den Mann zu bringen. Ein Tester verließ die Filiale der Berliner Volksbank sogar mit einem Bausparangebot.

**Tipp:** Wie teuer die Kredite sind, hat Finanztest in diesem Test nicht berücksichtigt. Die günstigsten Ratenkredite finden Sie im Infodokument Ratenkredite.

Lesen Sie auf der nächsten Seite:

Tipps