



# Faire Kreditvergabe

Schlussbericht

Auftraggeber:

**Bürgerbewegung**

**FINANZWENDE**

*Finance Watch Deutschland*





# Faire Kreditvergabe

## Schlussbericht

Auftraggeber: Bürgerbewegung Finanzwende e.V.

Projektteam<sup>1</sup>: Dirk Ulbricht, Michael Feigl, Ulrike Freistedt,  
Sally Peters und Gideon Schacht

*iff* institut für finanzdienstleistungen e.V.  
Grindelallee 100, 20146 Hamburg

Datum: 08.02.2019

---

<sup>1</sup> Ein besonderer Dank gilt Udo Reifner, Achim Tiffe und Niklas Korff für ihre wertvollen Hinweise. Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Dirk Ulbricht, [dirk.ulbricht@iff-hamburg.de](mailto:dirk.ulbricht@iff-hamburg.de), 0049 40 309691 16, Grindelallee 100, 20146 Hamburg.

# Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| 1 Executive Summary .....   | 5  |
| 2 Methode .....   | 8  |
| 2.1 Hintergrund und Herangehensweise .....  | 8  |
| 2.1.1 Vorhaben und Ziele .....  | 8  |
| 2.1.2 Mysteryshopping .....   | 8  |
| 2.1.3 Testerauswahl und Vorbereitung .....  | 9  |
| 2.1.4 Erfassung der Testerrückmeldungen und Datengrundlage .....                                    | 9  |
| 2.2 Deskriptive Statistiken zu den Tests und Banken .....   | 9  |
| 2.2.1 Bankengruppen .....   | 9  |
| 2.2.2 Räumliche Aufteilung .....  | 10 |
| 2.2.3 Die Tester .....  | 11 |
| 2.2.4 Die Kreditangebote .....  | 12 |
| 2.3 Kriterien und Bewertung .....   | 13 |
| 2.3.1 Die Grundlage .....   | 13 |
| 2.3.2. Die Kriterien im Einzelnen .....   | 15 |
| 2.3.2.1 Diskretion .....  | 15 |
| 2.3.2.2 Haushaltsanalyse .....  | 15 |
| 2.3.2.3 Entwicklung der Einnahme- oder Ausgabeseite, aktives Zuhören und Erkennen von Risiken ..... | 16 |
| 2.3.2.4 Kundenbedürfnisse .....   | 17 |
| 2.3.2.5 Restschuldversicherung .....  | 18 |
| 2.3.2.6 Zinskonditionen .....   | 20 |
| 2.3.3 Bewertung .....   | 20 |
| 2.3.3.1 Ausschließlich Erfassung der generellen Ansprache, im Zweifel positive Bewertung .....      | 20 |
| 2.3.3.2 Sittenwidrigkeit bzw. Wucher .....  | 20 |
| 3 Ergebnisse .....  | 22 |
| 3.1 Diskretion .....  | 22 |
| 3.2 Haushaltsanalyse .....  | 22 |
| 3.2.1 Einnahmen .....   | 22 |
| 3.2.2 Ausgaben .....  | 23 |
| 3.3 Entwicklung der Einnahme- oder Ausgabeseite, aktives Zuhören und Erkennen von Risiken .....     | 24 |
| 3.4 Kundenbedürfnisse .....   | 25 |
| 3.5 Restschuldversicherung .....  | 26 |
| 3.5.1 Angebot .....   | 26 |
| 3.5.2 Bedarfserhebung .....   | 26 |
| 3.5.3 Bedarfserhebung und gleichzeitige Erläuterung des Produkts .....                              | 27 |
| 3.5.4 Ungefragte Nennung der Kosten .....   | 28 |
| 3.5.5 Ausübung von Druck oder Zwang .....   | 28 |
| 3.6 Zinskonditionen .....   | 30 |
| 3.6.1 Angegebener Effektivzins .....  | 30 |
| 3.6.2 Verträge mit Restschuldversicherung .....   | 31 |
| 4 Gesamtergebnis .....  | 34 |

## Abbildungsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 1: Anzahl der Tests nach Geschlecht der Tester.....  | 12 |
| Abbildung 2: Aufteilung der Verträge nach Finanzierungsmotiv.....  | 13 |
| Abbildung 3: Prozentualer Anteil der Tests, bei der eine Restschuldversicherung angeboten wurde,<br>nach Bankengruppe..... | 26 |

## Tabellenverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Tabelle 1: Anzahl der Tests je Bankengruppe .....   | 10 |
| Tabelle 2: Anzahl der Tests nach Nutzung von Kreditfabriken .....   | 10 |
| Tabelle 3: Anzahl der Tests nach Regionen .....   | 10 |
| Tabelle 5: Anzahl Tests je Tester .....   | 11 |
| Tabelle 4: Anzahl der Tests nach Stadtgröße.....  | 11 |
| Tabelle 6: Bruttoeinkommen der Tester bei den Tests .....   | 11 |
| Tabelle 7: Altersstruktur der Tester .....  | 11 |
| Tabelle 8: Anzahl ausgehändigter Angebote je Test.....  | 12 |
| Tabelle 9: Häufigkeit der Laufzeit der Verträge in Monaten nach Klassen.....  | 12 |
| Tabelle 10: Häufigkeit nach Höhe der Nettokreditangebote in Euro nach Klassen .....   | 13 |
| Tabelle 11: Pflichtkriterien Vertragsschluss im Rahmen des Mysteryshoppings .....   | 14 |
| Tabelle 12: Diskretion .....  | 22 |
| Tabelle 13: Erfassung der Einnahmen.....  | 23 |
| Tabelle 14: Haushaltsrechnung, Ausgaben.....  | 23 |
| Tabelle 15: Entwicklungen und Hinweise .....  | 24 |
| Tabelle 16: Kundenbedürfnisse, Darlehenssumme, Laufzeit und Zweck.....  | 25 |
| Tabelle 17: Restschuldversicherung, Bedarfsermittlung .....   | 27 |
| Tabelle 18: Restschuldversicherung, Bedarfsermittlung und Erläuterung.....  | 27 |
| Tabelle 19: Restschuldversicherung, Angabe der Kosten .....   | 28 |
| Tabelle 20: Restschuldversicherung, Druck und Zwang .....   | 28 |
| Tabelle 21: Zinskonditionen nach Laufzeit.....  | 30 |
| Tabelle 22: Zinskonditionen nach Gehalt und Laufzeit .....  | 30 |
| Tabelle 23: Zinskonditionen mit und ohne Berücksichtigung der RSV nach Laufzeiten, Mediane bzw. Anzahl.....                   | 31 |
| Tabelle 24: Anzahl vergleichbarer Verträge mit und ohne Restschuldversicherung.....   | 31 |
| Tabelle 25: Zinskonditionen mit und ohne Berücksichtigung der RSV nach Laufzeiten und Einkommen,<br>Mediane bzw. Anzahl ..... | 32 |
| Tabelle 26: Anzahl Kreditangebote mit 100% Marktzinsüberschreitung, Druck und Zwang .....                                     | 32 |
| Tabelle 27: Anzahl der Tests mit Kreditangeboten mit 100 % Marktzinsüberschreitung, Druck und Zwang.....                      | 33 |
| Tabelle 29: Übersicht der Ergebnisse nach Kriterien (Prozentwerte).....   | 36 |

## Verzeichnis der Kästen

|  |    |
|--|----|
| Kasten 1: Frage 1, Diskretion .....  | 15 |
| Kasten 2: Frage 2, Erfassung der Einnahmen .....                                   | 15 |
| Kasten 3: Frage 3, Erfassung der Ausgaben .....                                    | 16 |
| Kasten 4: Frage 4, Ermittlung von Risikosituationen .....                          | 17 |
| Kasten 5: Frage 5, Kundenhinweis wahrgenommen .....                                | 17 |
| Kasten 6: Frage 6, Eingehen auf Kundenhinweis .....                                | 17 |
| Kasten 7: Frage 7, Kundenbedürfnisse, Laufzeit, Darlehenssumme und Ratenhöhe ..... | 18 |
| Kasten 8: Frage 8, Kundenbedürfnisse, Darlehenszweck.....                          | 18 |
| Kasten 9: Frage 9, Restschuldversicherung, Erläuterung .....                       | 19 |
| Kasten 10: Frage 10, Restschuldversicherung, Bedarfsermittlung .....               | 19 |
| Kasten 11: Frage 11, Restschuldversicherung, Kosten .....                          | 19 |
| Kasten 12: Frage 12, Koppelungsprodukte, Zwang .....                               | 19 |
| Kasten 13: Frage 13, Restschuldversicherung, „Geht es auch ohne?“ .....            | 19 |

# 1 Executive Summary

Der *Markttest Ratenkredite* hatte zum Ziel, den Ratenkreditmarkt in Deutschland mittels Testkäufen mit Blick auf die Fairness der Beratung und der Angebote zu analysieren. Dadurch sollen bestehende Handlungsfelder aufgezeigt werden. Die Ergebnisse sind:

- Es ergibt sich durchweg ein negatives Bild von der Kreditvergabe in Deutschland, das bei einigen Instituten einfach noch schlimmer ausgeprägt ist. Hier sticht die Santander Bank hervor, die über mehrere Kategorien hinweg besonders schlecht abschneidet. Offensichtliche Risiken, wie ein potenziell kostspieliger Pflegefall in der Familie, der Ausfall eines Kfz, die im Beratungsgespräch vom Kunden<sup>2</sup> nachdrücklich eingebracht werden, werden vor allem mit Bedauern zur Kenntnis genommen. Im Kreditgespräch selbst, bspw. bei der Haushaltsanalyse oder der Bestimmung der Kredithöhe, spielen sie aber keine Rolle.
- In vielen Fällen werden Restschuldversicherungen mittels erheblichen Verkaufsdrucks, teilweise sogar als zwingende Voraussetzung für eine Kreditvergabe vertrieben. Dieser zeigt sich durch penetrante Ansprache, ungefragte Miteinbeziehung in die Angebote, Verweis auf die sich andernfalls deutlich erhöhenden Zinsen, dem Drohen mit Risiken für die nahen Angehörigen bis schließlich dahin, dass die Kreditbewilligung von dem Abschluss der Zusatzprodukte abhängig gemacht wird. Die Restschuldversicherungskosten wurden, auch wenn sie zwingende Voraussetzung für den Erhalt des Kredites waren, nicht im Effektivzins berücksichtigt.
- Bei 53 der vorgelegten 106 Kreditangebote, die Restschuldversicherungen enthielten<sup>3</sup>, kann schon aufgrund der Kosten, die letztlich in dem doppelten des Marktzinses münden, nicht mehr von einem einvernehmlichen Verkauf bzw. einer informierten Entscheidung seitens des Kunden ausgegangen werden. Die Höchstwerte betragen bei den Effektivzinsen inklusive Restschuldversicherung bei Laufzeiten bis zu fünf Jahre knapp 23 Prozent, bei Laufzeiten ab fünf Jahren 25 Prozent. Bei 29 von 32 direkt vergleichbaren Kreditangeboten mit und ohne Restschuldversicherung waren die angegebenen Effektivzinsen, d.h. ohne Berücksichtigung der Restschuldversicherung, identisch. Dies, obwohl mit der Restschuldversicherung das Ausfallrisiko bei bedarfsgerechter Beratung sinken müsste.
- In mehreren Fällen lagen aus Sicht der Autoren Gesetzesverstöße vor. In drei Fällen lag der angegebene Effektivzins oberhalb der Wuchergrenze, in mindestens zwei Fällen wurde gegen die Preisangabenverordnung verstoßen.
- Die Berater erheben in der Regel nur wenige Eckdaten wie Monatsgehalt und Miete und verlassen sich bei der Haushaltsanalyse im Übrigen auf statistische Werte, ohne die tatsächliche finanzielle Situation der Tester durch Rückfragen zu klären. Insgesamt ist die Beratung bei deutschen Banken sehr häufig lückenhaft und nicht dazu geeignet, einem Kreditausfall und damit einhergehender Überschuldung vorzubeugen.
- Da der monatlich verfügbare Betrag nicht richtig erhoben wird, wird bei der Kredithöhe und der Laufzeit bzw. der Ratenhöhe zu selten wirklich auf die Bedürfnisse der Kunden eingegangen. Bei fünf Bankengruppen werden in 30 Prozent der Tests weder Raten noch Laufzeiten überhaupt besprochen.
- Das Kriterium Diskretion wurde im Schnitt zu 24 Prozent nicht erfüllt. Das heißt, dass Dritte zu häufig vertrauliche Informationen über die Haushaltssituation der Tester erfahren.

<sup>2</sup> Um die Lesbarkeit zu erhöhen, wird hier und im Folgenden lediglich das generische Maskulinum verwendet. Es soll damit stets die Allgemeinheit angesprochen sein.

<sup>3</sup> Insgesamt wurden 166 Kreditangebote überreicht, 106 beinhalteten eine Restschuldversicherung, wovon 53 Kreditangebote wiederum unter Einbeziehung der Versicherungskosten zu einem Effektivzins führten, der mehr als das Doppelte über den vergleichbaren Marktzinssätzen lag.

Insgesamt wurden deutschlandweit 94 Tests und 166 konkrete Vertragsangebote bei den wichtigsten Anbietern im stationären, bankseitigen Ratenkreditvertrieb erhoben. Diese Studie ist nach Kenntnis der Autoren damit die bisher umfangreichste ihrer Art, deren Ergebnisse auch der breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht wurden. Dennoch ist keine Repräsentativität im statistischen Sinne gegeben, die Angabe von Prozentwerten dient nur der übersichtlichen Vergleichbarkeit, sie soll ausdrücklich keine größeren Fallzahlen suggerieren.

Der Test baut auf dem bereits 2013 vom *iff* entwickelten Konzept der Fairen Kreditvergabe auf<sup>4</sup>, das Kriterien zur Prüfung einer fairen Kreditvergabe formuliert. Zentrale Fragestellung der Untersuchung ist, inwieweit die Beratung dazu geeignet ist, den Kunden ein passendes Produkt zu verkaufen. Eine schlechte Beratung bei Ratenkrediten kann ein deutlich erhöhtes Überschuldungsrisiko bedeuten. Aus Untersuchungen (u.a. der BaFin<sup>5</sup>) ist bekannt, dass die Kosten und Provisionen, die die Verbraucher bei Zusatzprodukten zu tragen haben, erheblich, ja zum Teil sogar wucherisch sind. Das wirft die Frage auf, inwieweit die Verträge einvernehmlich geschlossen wurden. Daher wurde unter anderem untersucht, ob Zusatzprodukte mit Druck oder gar als Obligatorium verkauft wurden.

Im Einzelnen wurden die Testkäufe danach ausgewertet, inwieweit die untersuchten Banken die Situation der Kunden in Erfahrung bringen und darauf abgestimmte Angebote unterbreiten. Um einschätzen zu können, ob überhaupt und wenn ja, in welcher Höhe und mit welcher Laufzeit ein Kredit vergeben werden kann, sind im Kreditgespräch die regelmäßigen Einnahmen und Ausgaben des Kreditnehmers zu erfassen. Da es sich dabei um sensible Themen handelt, muss eine Gesprächssituation geschaffen werden, die dies ermöglicht. Ein Kreditgespräch darf nicht am Schalter geführt werden. Um Überschuldungsrisiken vorzubeugen, ist die Berücksichtigung sich bereits abzeichnender, negativer Entwicklungen im Einkommen oder bei den Ausgaben zwingend erforderlich. Dabei kommt es auch darauf an, ob der Berater während des Gespräches wahrgenommene potenzielle Risiken in seiner Analyse berücksichtigt. Aufbauend auf der Analyse der finanziellen Situation des Verbrauchers ist das Kreditangebot entsprechend hinsichtlich der Ratenhöhe und des Betrages anzupassen. Zentral ist, dass der Verbraucher die monatlichen Belastungen leisten kann. Kredite dürfen nicht unnötig in die Länge gezogen werden, denn dies ist mit einer Kostensteigerung verbunden. Bei einer Kreditberatung darf außerdem kein Zusatzprodukt aufgedrängt werden. Wenn überhaupt ein Zusatzprodukt angeboten wird, muss der Vorteil für den Kunden klar erkennbar sein. Weiter sollte die Kreditentscheidung ausschließlich an den finanziellen Möglichkeiten des Kreditnehmers festgemacht werden und nicht vom Abschluss damit nicht in Zusammenhang stehender Produkte abhängen. Schließlich dürfen die Zinsen, auch unter Berücksichtigung solcher Zusatzprodukte, nicht deutlich überteuert oder gar wucherisch sein. Dies ließe erhebliche Zweifel an der Freiwilligkeit der Entscheidung oder der Transparenz der Kosten aufkommen.

Bei der Bewertung der Tests werden die Kriterien für ein positives Ergebnis bewusst sehr niedrig angelegt. Dadurch soll eine breite Abdeckung zentraler Aspekte der Kreditvergabe gewährleistet werden. Das heißt beispielsweise, dass bereits eine einzige Rückfrage nach der Einkommenssituation, Ausgaben oder möglicher Änderungen bei Einkommen oder Ausgaben positiv gewertet wurde. Für eine verantwortliche Erfassung der Haushaltssituation oder deren Entwicklung greift das in der Regel eigentlich zu kurz. Im Zweifelsfall wurde das entsprechende Kriterium als erfüllt bewertet, d.h. die Ergebnisse dieses Tests fallen gegenüber den tatsächlichen Verhältnissen tendenziell eher zu positiv aus.

Doch selbst diesem niedrigen Anspruchsniveau des Tests wurden die Banken aber häufig nicht gerecht. Zukünftige Änderungen bleiben in der Regel bei allen Banken bei der Kreditvergabe außen

4 Reifner, Udo, Helena Klinger, Michael Knobloch und Achim Tiffe, 2013, „Fairness und Verantwortung im Konsumentkredit – ein Bewertungsprojekt“, Institut für Finanzdienstleistungen e.V.

5 BaFin, 2017, „Marktuntersuchung zu Restkreditversicherungen“, [https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2017/meldung\\_170620\\_restschuldversicherung.html](https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2017/meldung_170620_restschuldversicherung.html), zuletzt abgerufen am 11.1.2019.



vor. Weder werden hierzu Rückfragen gestellt, noch werden deutliche Kundenhinweise bezüglich sich abzeichnender Risiken wie einem Pflegefall in der Familie oder dem Ausfall des Kfz wahrgenommen. Selbst eine offensichtliche Schwangerschaft einer Testerin wurde bei keinem ihrer vier Tests berücksichtigt. Im Schnitt erzielten hier lediglich 11 Prozent die gewünschten Ergebnisse (Tabelle 28). Mit lediglich rund 30 Prozent positiven Ergebnissen liegt die Deutsche Bank deutlich vor den übrigen Instituten. Bei der Sparkasse werden sich abzeichnende Änderungen in der finanziellen Situation nahezu vollständig, bei der Santander komplett ignoriert.

Nur zwei Drittel der Prüfpunkte der Haushaltsanalyse wurden im Schnitt positiv bewertet (Tabelle 28). Viele Berater scheinen die Ausgaben basierend auf dem monatlichen Arbeitseinkommen anhand statistischer Werte anzusetzen. Wenn es überhaupt zu einer Rückfrage kommt, zielt diese auf die Wohnkosten ab. Die Spannweite von besseren und schlechteren Ergebnissen ist dabei sehr breit. Während bei der Volks- und Raiffeisenbank 85 Prozent und bei der Sparda Bank und der Targobank immerhin noch drei Viertel der Prüfpunkte positiv bewertet wurden, hat bei der deutlichen Mehrzahl der Tests der Santander Bank keine vollständige Haushaltsanalyse stattgefunden. Hier wurden im Schnitt lediglich 27 Prozent der Prüfpunkte positiv bewertet.

Alle getesteten Banken bieten Restschuldsicherungen an. Lediglich knapp die Hälfte der dort erhobenen Kategorien wurden jedoch positiv gewertet (Tabelle 28). Die Santander Bank weist gar nur 27 Prozent positive Testergebnisse auf. In der Regel kam es zu keiner vollständigen Bedarfsanalyse. Beide dafür notwendigen Fragen, d.h. nach den abzusichernden Personen *und* nach bestehenden Versicherungen gleichermaßen, wurden am häufigsten bei der Commerzbank, aber selbst da in lediglich der Hälfte der Tests dokumentiert (Tabelle 17). Die Volks- und Raiffeisenbank hat hingegen bei keinem der Tests beides erfragt. Bei der Santander wurde die Restschuldsicherung an sich in 40 Prozent der Fälle überhaupt nicht erläutert (Tabelle 18). Die Kosten werden zu selten ungefragt genannt. Dies war in nur 78 Prozent der Tests bei der Volks- und Raiffeisenbank, in 67 Prozent bei der Hypovereinsbank und in rund 60 Prozent der Tests bei der Deutschen Bank der Fall. Bei der Santander wurden die Kosten in 30 Prozent, bei der Postbank und der Sparda in weniger als der Hälfte der Tests ungefragt genannt (Tabelle 19).

Bei einigen Banken ist auffällig häufig Verkaufsdruck bzw. Zwang beim Vertrieb von Restschuldsicherungen zu beobachten (Tabelle 20). In jeweils rund 80 Prozent der Tests, bei denen eine Restschuldsicherung angeboten wurde, wurde bei der Santander Bank und der Volks- und Raiffeisenbank Druck festgestellt. Am seltensten wurde Druck bei der Deutschen Bank und der Sparda Bank in Zusammenhang mit jeweils immerhin noch einem Fünftel der Restschuldsicherungsangebote verzeichnet. In 40 Prozent der Tests, bei denen eine Restschuldsicherung angeboten wurde, war diese bei der Santander Bank zwingende Voraussetzung für die Kreditbewilligung. In jeweils einem Fünftel entsprechender Tests war das bei der Deutschen Bank, der Postbank und der Targobank der Fall.

Die Berater haben den Testern bei 80 von 94 Tests Restschuldsicherungen mitangeboten. Bei 11 von diesen Tests waren die Angaben nicht vollständig zur Verfügung gestellt worden – weder in Form eines Vertragsentwurfs noch eines Bildschirmausdrucks oder eines handschriftlichen Konditionenblatts. Bei 53 von 166 Kreditangeboten wurde inklusive der Restschuldsicherung eine extreme, d.h. 100 Prozent über dem Marktzinssatz liegende Verzinsung festgestellt. Einen klaren Hinweis auf Wucher, d.h. einen obligatorischen Abschluss und eine inklusive der Restkreditversicherung mehr als 100 Prozent über dem Marktzinssatz liegende Verzinsung gab es bei insgesamt 16 dieser 53 Verträge. Bei drei Angeboten wurde ein wucherischer effektiver Jahreszinssatz angegeben. Bei 24 Prozent der Beratungsgespräche musste jederzeit damit gerechnet werden, dass Dritte vertrauliche Informationen über die Haushaltssituation der Tester erfahren. Zum Teil wurden die Gespräche in Hörweite zu den Kassenschaltern geführt. Bei der Santander Bank war lediglich in 18 Prozent der Tests die notwendige Diskretion gegeben.

## 2 Methode

### 2.1 Hintergrund und Herangehensweise

#### 2.1.1 Vorhaben und Ziele

Anbieter von Konsumentenkrediten werden in Deutschland seit Jahren regelmäßig von Seiten des Verbraucherschutzes hinsichtlich der Beratungsqualität, der Kosten und des Verkaufs unnötiger Zusatzprodukte kritisiert<sup>6</sup>. Insbesondere Menschen mit geringem Einkommen sind von ungeeigneten Kreditangeboten betroffen, da sie häufig keine Alternativen zu den schlechten Angeboten haben, vor allem dann, wenn sie dringend einen Kredit benötigen, um ihre alltäglichen Ausgaben damit zu bestreiten. Beides, die hohen Kreditkosten als auch eine mangelhafte Beratung kann die Rückführung von vornherein gefährden.

Kann der Kreditnehmer die Raten nicht zurückführen, wird häufig umgeschuldet. Dies geschieht meist, aufgrund der schlechten Verhandlungsposition des Kreditnehmers, zu noch schlechteren Konditionen. Dieser Vorgang wiederholt sich und ist unter dem Begriff Kreditkette seit geraumer Zeit bekannt. Den Betroffenen werden über lange Zeiträume jegliche finanziellen Freiräume genommen und sie werden in die Überschuldung getrieben. Überschuldung ist dabei über die letzten Jahre nach und nach zu einem Massenphänomen geworden; im Oktober 2018 waren rund sieben Millionen Menschen überschuldet.<sup>7</sup>

Das Vorhaben dieses Projektes erstreckt sich daher auf die Prüfung des Beratungsgesprächs. Konkret sollen die Banken mit Hilfe von Testkäufen im Rahmen eines sogenannten Mysteryshoppings entlang des vom *iff* bereits entwickelten *Kriterienkatalogs für Faire Kreditvergabe*<sup>8</sup> geprüft werden.

#### 2.1.2 Mysteryshopping

Die Tests wurden im Rahmen von Testkäufen, sogenannten Mysteryshoppings durchgeführt. Dabei geben die Tester lediglich vor, einen Kredit aufnehmen zu wollen.

Dazu erhielten sie in der vorliegenden Untersuchung eine Legende, die den konkreten Anlass für die Kreditaufnahme vorgab. Je nachdem, welcher Kreditanlass von den jeweiligen Testern besser vertreten werden konnte, bestand die Auswahl zwischen einem Gebrauchtwagenkauf oder eine Reise mit dem jeweiligen Partner. Die Kredithöhe belief sich im ersten Fall auf 8.499 Euro und im zweiten Fall auf 15.230 Euro.

In Abhängigkeit davon wurde den Testern aufgegeben, den Beratern Hinweise für eine sich abzeichnende finanzielle Belastung zu geben. Die Tester, die sich beim Kreditwunsch für einen Gebrauchtwagen entschieden hatten, kamen beim Beratungstermin absichtlich etwas zu spät. Sie entschuldigten sich mit dem Hinweis darauf, dass sich ein Gespräch bezüglich eines Pflegeplatzes für einen Elternteil hingezogen hätte. Die Tester, die sich für die Reise entschieden hatten, kamen ebenfalls zu spät und entschuldigten sich damit, dass das Auto, mit dem sie täglich zur Arbeit fahren, mit einer Panne in der Werkstatt sei.

<sup>6</sup> Siehe u.a. Udo Reifner, Michael Knobloch und Kai-Oliver Knobs, 2010, „Restschuldversicherung und Liquiditätssicherung“, iff, bzw. Verbraucherzentrale Hessen, 2018 „Überteuerte Kredite durch Zusatzversicherung“, <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/presse-meldungen/geld-versicherungen/ueberteuerte-kredite-durch-zusatzprodukte-26332>, zuletzt abgerufen 11.1.2019.

<sup>7</sup> „SchuldnerAtlas 2018“, Creditreform, 2018.

<sup>8</sup> Siehe auch <https://www.iff-hamburg.de/2013/12/17/fairness-studie/>.

Ansonsten waren die Tester angehalten, im Wesentlichen bei ihrer eigenen Lebenssituation zu bleiben. Sie wurden gebeten, grundsätzlich das Beratungsgespräch nicht zu steuern. Nach der Gesprächseröffnung galt: Der Tester folgt dem Berater im Gesprächsablauf. Auf alle Fragen des Beraters wurde wahrheitsgemäß geantwortet, soweit damit nicht die Gefahr einer Aufdeckung des Tests verbunden war. Wenn der Tester etwas nicht verstanden hatte, sollte er nachfragen und um eine weitere Erläuterung bitten.

### **2.1.3 Testerauswahl und Vorbereitung**

Die Tester wurden sorgfältig ausgesucht; so mussten sie u.a. die notwendigen Voraussetzungen mitbringen, um sich für einen Kredit generell zu qualifizieren, d.h. insbesondere über ein ausreichendes Einkommen und eine entsprechende Bonität verfügen. Im Anschluss wurde mit jedem Tester ein Eignungsgespräch geführt.

Die Tester wurden anhand eines eigens dafür entwickelten Leitfadens geschult, über die zu erhebenden Kriterien informiert und mit dem Testerfragenkatalog zur Erfassung der Rückfragen vertraut gemacht. Der erste Test wurde nur dann gewertet, wenn er den qualitativen Anforderungen genügte.

### **2.1.4 Erfassung der Testerrückmeldungen und Datengrundlage**

Zur Erfassung der Testerrückmeldungen wurde ein Testerfragebogen mit den im weiteren dargestellten Schwerpunkten Diskretion, Haushaltsanalyse, Entwicklung der Einnahme- und Ausgabesituation, Kundenbedürfnisse, Restschuldversicherung und weitere Produkte erstellt und Online über ein dafür entwickeltes Erfassungstool erhoben. Die Berechnungen der Konditionen wurden auf Basis der von den Testern eingeschickten Vertrags- bzw. Konditionsinformationen bewertet.

## **2.2 Deskriptive Statistiken zu den Tests und Banken**

### **2.2.1 Bankengruppen**

Insgesamt wurden zwischen dem 8. Oktober und dem 19. November 2018 94 bewertbare Testkäufe durchgeführt.<sup>9</sup> Dabei wurden ausschließlich Banken und Sparkassen getestet, die ihre Kredite im persönlichen Beratungsgespräch anbieten. Nicht getestet wurden Finanzierungen direkt bei Autohäusern oder Anbietern von anderen Konsumgütern bzw. Online-Angebote.

Es wurden insgesamt neun verschiedene Banken bzw. Bankengruppen getestet. Neben Privatbanken (Deutsche Bank, Commerzbank, Hypovereinsbank, Santander Bank, Targobank und Postbank) wurden genossenschaftliche Banken (Sparda Bank und Volks- und Raiffeisenbanken) sowie Sparkassen getestet (Tabelle 1).

Die Aufteilung soll die wesentlichen Marktteilnehmer in diesem Segment abdecken. Insbesondere die Sparkassen und Genossenschaften sind in der Fläche sehr stark vertreten. Dies spiegelt sich auch in der Zusammensetzung der Tests wieder.

<sup>9</sup> Bei 7 Tests wurden insbesondere bei erstmaligen Testern die Rahmenbedingungen nicht vollständig berücksichtigt. So fehlte bspw. einige Male die Ansprache der sich abzeichnenden Risikosituation. Diese Tests wurden deshalb in der Auswertung nicht berücksichtigt.

| Bankengruppe              | Anzahl |
|---------------------------|--------|
| Commerzbank               | 8      |
| Deutsche Bank             | 7      |
| Hypovereinsbank           | 7      |
| Postbank                  | 11     |
| Santander Bank            | 11     |
| Sparda                    | 11     |
| Sparkasse                 | 19     |
| Targobank                 | 10     |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10     |

Tabelle 1: Anzahl der Tests je Bankengruppe

Die Sparkassen und die Genossenschaftsbanken sind regional eigenständige Institute. Es wurden insgesamt fünf Sparkassen, drei Volks- und Raiffeisenbanken und vier Sparda Banken getestet. Beide, die Sparkassen und die getesteten Genossenschaftsbanken, haben eigene Unternehmen gegründet, die die jeweiligen Institute mit Krediten versorgen, sogenannte Kreditfabriken. Für den Sparkassensektor ist das SKreditpartner<sup>10</sup>, für den Volksbankensektor die Teambank<sup>11</sup>. Nicht alle Sparkassen bzw. Genossenschaftsbanken nutzen aber die Angebote der Kreditfabriken und zum Teil kommt es vor, dass einzelne Institute sowohl Angebote der Kreditfabriken als auch eigene Kreditangebote gleichermaßen vertreiben.

Bei der Verteilung der Tests wurden die Kreditfabriken entsprechend der Tabelle 2 berücksichtigt.

| Bankengruppe              | Kreditfabrik   | Anzahl |
|---------------------------|----------------|--------|
| Commerzbank               |                | 8      |
| Deutsche Bank             |                | 7      |
| Hypovereinsbank           |                | 7      |
| Postbank                  |                | 11     |
| Santander Bank            |                | 11     |
| Sparda                    | Teambank       | 2      |
| Sparda                    |                | 9      |
| Sparkasse                 | SKreditpartner | 10     |
| Sparkasse                 |                | 9      |
| Targobank                 |                | 10     |
| Volks- und Raiffeisenbank | Teambank       | 10     |

Tabelle 2: Anzahl der Tests nach Nutzung von Kreditfabriken

### 2.2.2 Räumliche Aufteilung

Tabelle 3 gibt die räumliche Aufteilung der Tests wieder. Etwas weniger als die Hälfte der Tests (47 Prozent) wurden in Ostdeutschland durchgeführt, 28 Tests (30 Prozent) fanden im Norden statt. Im Westen und Süden fanden lediglich 10 (11 Prozent) bzw. 12 Tests (13 Prozent) statt.

| Region | Anzahl |
|--------|--------|
| Nord   | 28     |
| Ost    | 44     |
| Süd    | 12     |
| West   | 10     |

Tabelle 3: Anzahl der Tests nach Regionen

<sup>10</sup> <https://www.s-kreditpartner.de>

<sup>11</sup> <https://www.teambank.de>

Tabelle 4 zeigt die Anzahl der Tests nach Größe der Städte an, in denen sie durchgeführt wurden. Großstädte und Millionenstädte sind mit 39 (41 Prozent) bzw. 37 Tests (39 Prozent) sehr stark vertreten, wohingegen mittelgroße Städte zwischen 25.000 und 100.000 Einwohner mit 12 Tests (13 Prozent) bzw. Kleinstädte mit bis zu 25.000 Einwohnern mit 6 Tests (6 Prozent) vergleichsweise deutlich weniger stark vertreten sind.

| Kategorie      | Einwohnerzahl            | Anzahl |
|----------------|--------------------------|--------|
| Kleinstadt     | bis 25.000               | 6      |
| Mittelstadt    | ab 25.000 bis 100.000    | 12     |
| Großstadt      | ab 100.000 bis 1.000.000 | 39     |
| Millionenstadt | ab 1.000.000             | 37     |

Tabelle 4: Anzahl der Tests nach Stadtgröße

### 2.2.3 Die Tester

| Anzahl Tests je Tester | Anzahl Tester |
|------------------------|---------------|
| 1                      | 2             |
| 2                      | 3             |
| 3                      | 7             |
| 4                      | 5             |
| 5                      | 5             |
| 6                      | 1             |
| 7                      | 2             |

Tabelle 5: Anzahl Tests je Tester

Insgesamt haben 25 Tester an den Tests teilgenommen, wobei 17 Tester (60 Prozent aller Tester) zwischen drei und fünf Tests absolviert haben (Tabelle 5).

Das Bruttoeinkommen der Tester betrug bei 53 der 94 Tests (56 Prozent der Tests) mindestens 2.500 Euro, bei 23 Tests (24 Prozent) hatten die Tester ein Bruttoeinkommen zwischen 1.800 und 2.499 Euro und bei 18 Tests (19 Prozent) lag ihr Einkommen zwischen 1.300 und 1.799 Euro (Tabelle 6). Zum Vergleich: Das durchschnittliche Bruttoeinkommen in Deutschland lag 2017 bei 3.771 Euro.<sup>12</sup>

61 Tests (65 Prozent aller Tests) wurden von Testern im Alter von 40 bis 59 Jahren durchgeführt. 13 Tests (14 Prozent) wurden von Testern durchgeführt, die ihr genaues Alter nicht angeben wollten (Tabelle 7).

| Monatliches Bruttogehalt | Anzahl | Anzahl |
|--------------------------|--------|--------|
| 1.300 - 1.799            | 18     | 6      |
| 1.800 - 2.499            | 23     | 12     |
| 2.500 und höher          | 53     | 39     |

Tabelle 6: Bruttoeinkommen der Tester bei den Tests

| Altersklasse  | Anzahl |
|---------------|--------|
| Von 20 bis 39 | 13     |
| Von 40 bis 59 | 61     |
| Von 60 bis 80 | 7      |
| Keine Angabe  | 13     |

Tabelle 7: Altersstruktur der Tester

<sup>12</sup> Destatis, 2018, <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesamtwirtschaftUmwelt/VerdiensteArbeitskosten/VerdiensteVerdienstunterschiede/VerdiensteVerdienstunterschiede.html;jsessionid=1A7CC01D72DA009574102EF160D7C864.InternetLive2, zuletzt abgerufen am 11.1.2019.>

Abbildung 1 zeigt, wie viele Tests von weiblichen und wie viele Tests von männlichen Testern durchgeführt wurden. Die Tests, die von weiblichen Testern durchgeführt wurden, waren mit 57 Tests oder 61 Prozent klar in der Mehrheit.

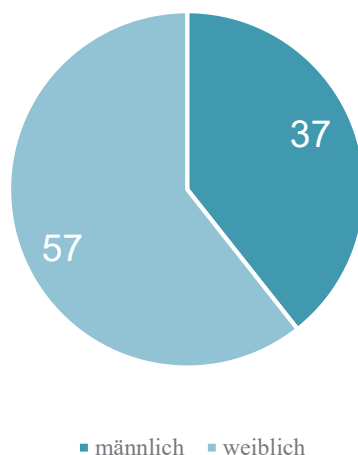


Abbildung 1: Anzahl der Tests nach Geschlecht der Tester

#### 2.2.4 Die Kreditangebote

Die Tester erhielten lediglich in 78 von 94 Kreditgesprächen am Ende des Gesprächs die wesentlichen Kreditinformationen, d.h. die Nettokreditsumme<sup>13</sup> den Effektivzins und die Ratenhöhe bzw. die Anzahl der Raten, ausgehändigt. Meist wurden diese Informationen anhand von Modellrechnungen aber auch mittels handschriftlicher Notizen überreicht.

In der Mehrheit der Fälle wurden lediglich ein (41 Tests), bzw. zwei (17 Tests) mit Zahlen konkretisierte Angebote gemacht. Insgesamt wurden 166 Kreditangebote ausgewertet (Tabelle 8). 106 von diesen 166 Kreditangeboten enthielten eine Restschuldversicherung. Von den 80 Tests, bei denen eine Restschuldversicherung angeboten wurde, liegen in 69 Fällen die wesentlichen Kreditinformationen vor.

Tabelle 9 zeigt die Häufigkeit der Laufzeit der Verträge nach Klassen. Am häufigsten waren Laufzeiten von sechs bis sieben Jahren. 75 der 166 Kreditinformationen wiesen Laufzeiten von über fünf Jahren oder mehr auf.

| Anzahl Verträge | Anzahl |
|-----------------|--------|
| 1               | 41     |
| 2               | 17     |
| 3               | 4      |
| 4               | 9      |
| 5               | 3      |
| 6               | 1      |
| 7               | 2      |
| 8               | 1      |

Tabelle 8: Anzahl ausgehändigter Angebote je Test

| Laufzeit in Jahren      | Anzahl Verträge |
|-------------------------|-----------------|
| von 1 bis weniger als 2 | 4               |
| von 2 bis weniger als 3 | 20              |
| von 3 bis weniger als 4 | 30              |
| von 4 bis weniger als 5 | 38              |
| von 6 bis weniger als 7 | 22              |
| von 7 bis weniger als 8 | 48              |
| 8 Jahre und länger      | 4               |

Tabelle 9: Häufigkeit der Laufzeit der Verträge in Monaten nach Klassen

<sup>13</sup> Unter Nettokreditsumme wird hier ausschließlich der Auszahlungsbetrag verstanden. Bei Banken beinhaltet der Begriff häufig auch eine Restschuldversicherung. Die Versicherungsprämie und die Provision müssen in der Regel mitfinanziert werden und werden nicht ausgezahlt.

Tabelle 10 zeigt die Häufigkeit nach Höhe der Nettokreditvergabe in Euro nach Klassen. Die Häufigkeiten spiegeln die beiden Legenden wieder. Die häufigsten Klassen sind 7.500 bis 10.000 Euro, bzw. 15.000 bis 17.500 Euro. Die angefragte Kredithöhe beim Auto belief sich auf 8.499 Euro und bei der Reise auf 15.230 Euro.

| Nettokredit in Euro   | Häufigkeit |
|-----------------------|------------|
| von 5.000 bis 7.500   | 1          |
| von 7.500 bis 10.000  | 79         |
| von 10.000 bis 12.500 | 4          |
| von 12.500 bis 15.000 | 14         |
| von 15.000 bis 17.500 | 58         |
| von 17.500 bis 20.000 | 3          |
| 20.000 und mehr       | 7          |

Tabelle 10: Häufigkeit nach Höhe der Nettokreditangebote in Euro nach Klassen

Die Aufteilung der Anzahl der Verträge nach Finanzierungsmotiv in Abbildung 2 zeigt, dass bei 86 Verträgen im jeweiligen Gespräch eine Reise und bei 80 Verträgen ein Auto genannt wurde.

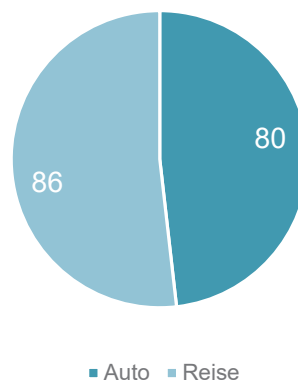


Abbildung 2: Aufteilung der Verträge nach Finanzierungsmotiv

## 2.3 Kriterien und Bewertung

### 2.3.1 Die Grundlage

Der Test setzt auf dem vom iff 2013 entwickelten Konzept der Fairen Kreditvergabe auf<sup>14</sup>, das Kriterien zur Prüfung einer fairen Kreditvergabe formuliert und jedem Kriterium Punkte zuweist. Diese Kriterien sollen jedem Anbieter ermöglichen, sich von einer unabhängigen Prüfgesellschaft zertifizieren zu lassen. Der Katalog deckt neben den Ratenkrediten auch Dispositionskredite, Abrufkredite und Kreditkarten ab und berücksichtigt Eigenheiten variabler Kredite sowie des Fernabsatzes. Er erstreckt sich über die gesamte Lebenszeit eines Kredits und schließt die Phasen Werbung, Fernabsatz, Vertragsschluss, Ablauf, Beendigung und Abwicklung ein.

Der Kriterienkatalog besteht aus Pflicht- und Kür-Kriterien. Die Pflichtkriterien decken die für eine Zertifizierung zwingend erforderlichen Voraussetzungen ab. Die Kürkriterien hingegen enthalten darüberhinausgehende, auch zukunftsweisende Anforderungen. Für sie besteht das Erfordernis einer Mindestpunktzahl pro Zeitphase (sowie ggf. additiv für das Fernabsatzgeschäft) entsprechend

<sup>14</sup> Reifner, Udo, Helena Klinger, Michael Knobloch und Achim Tiffe, 2013, „Fairness und Verantwortung im Konsumentenkredit – ein Bewertungsprojekt“, iff.

der für das geprüfte Produkt anhand seiner Kreditart (Dispo,- Kreditkarten-, variabel oder verzinst, Raten- oder Abrufkredit) anwendbaren Kriterien.<sup>15</sup>

Die Pflichtkriterien setzen inhaltlich im Wesentlichen auf den geltenden Standards der Rechtsvorschriften auf und formulieren darüberhinausgehende Bedingungen. Sie sind entwickelt basierend auf den

- a. historischen sowie aktuellen Problemen des deutschen Kreditmarkts, die zugunsten einer Fairness- und Verantwortungsübernahme im Kreditgeschäft eines besonderen Engagements der Anbieter bedürfen;
- b. Standards, die für die überwiegende Mehrheit der Anbieter auf dem deutschen Kreditmarkt bereits Bankenpraxis sind und daher vorausgesetzt werden können;
- c. Compliance-Kriterien, die das Einhalten der Anforderungen des deutschen Kreditrechts sowie der europäischen Kreditrichtlinie abfragen, soweit nach Kenntnis des *iff* dort Schwächen in der Praxis bestehen.

Insgesamt wurden 24 Pflichtkriterien gebildet. Da die vorliegende Untersuchung auf Mysteryshopping basiert, konzentriert sie sich auf die in diesem Rahmen abprüfbareren Kriterien der Phase des Vertragsschlusses und insbesondere den Pflichtkriterien, die in Tabelle 11 dargestellt sind.

Die Untersuchung konzentriert sich vor allem auf die Kriterien Diskretion (Nr. 20), Beratungsqualität (Nr. 23 und Nr. 27) sowie auf Nebengeschäfte (Nr. 53) und Preis (Nr. 60). Das Kriterium „keine Kreditbearbeitungsentgelte oder Umgehungen“ (Nr. 65) wurde in der Zwischenzeit auch durch Gerichtsentscheidungen durchgesetzt und wird von den Banken dementsprechend durchgehend eingehalten. Es ist daher nicht Bestandteil dieser Untersuchung.

| Nr | Rubrik | Unterrubrik   | Indikator   |
|----|--------|---|---|
| 20 | Markt  | Dialogbereitschaft und -qualität  | Diskretion gewahrt  |
| 23 | Markt  | Beratungsqualität   | Eingehen auf Kundenbedürfnisse durch konkrete Nachfrage im Laufe des Beratungsgesprächs, welche Finanzierungsbedingungen gewünscht sind (mindestens Laufzeit, Darlehenssumme, Ratenhöhe)  |
| 27 | Markt  | Beratungsqualität   | Kreditberatung erfasst finanzielle Gesamtsituation des Kunden, nur nachhaltige Einkommensquellen (auch zukünftige, aber keine einmaligen Gehaltszuschläge) sowie gezieltem Berücksichtigen von potenziellen Einkommensänderungen (z.B. Renteneintritt), ferner eine Haushaltsrechnung mitsamt anderer finanzieller Verpflichtungen; |
| 53 | Markt  | Nebengeschäfte (Kreditkarte, Girokonto, Restschuld- oder sonstige Versicherung) | Kein obligatorischer Verkauf von Zusatzprodukten (RSV, KK, Girokonto)   |
| 60 | Sozial | Preis   | Zinssatz, der < als das Doppelte im Sinne des durchschnittlichen Zinssatzes für Konsumentenkredite nach Bundesbankstatistik   |
| 65 | Sozial | Preis   | Keine Kreditbearbeitungsentgelte oder entsprechende Umgehungen (nicht Bestandteil dieser Untersuchung)  |

Tabelle 11: Pflichtkriterien Vertragsschluss im Rahmen des Mysteryshoppings

<sup>15</sup> Derzeit schätzt das *iff* aufgrund der eigenen Marktkenntnisse, dass gute Kreditprodukte im Hinblick auf den Grad der Erfüllung jener Kür-Kriterien gegenwärtig einen Punktestand von 30%-50% erreichen. Demgemäß wurde die Schwelle für eine Mindesterreicherung von Kür-Kriterien pro Zeitphase sowie im Fernabsatzgeschäft und für die jeweilige Kreditart zunächst auf 30 % gesetzt (Stand August 2013). Diese Mindestpunktzahl stellt gleichfalls ein Pflichtkriterium dar.



## 2.3.2. Die Kriterien im Einzelnen

### 2.3.2.1 Diskretion

#### **Warum ist Diskretion beim Kreditberatungsgespräch wichtig?**

Um ein sinnvolles Kreditgespräch führen zu können, müssen zwangsläufig vertrauliche Informationen, z.B. zum Einkommen, den Lebenshaltungskosten und zur beruflichen Zukunft besprochen werden. Das erfordert ein hohes Maß an Vertrauen. Grundsätzlich ist es daher notwendig, dass unbeteiligte Dritte dem Gespräch nicht zuhören können. Das setzt insbesondere eine geeignete räumliche Situation voraus, die ein Gespräch außerhalb des sonstigen Kundenverkehrs zulässt.

#### **Wie wurde gewertet?**

Dies wurde anhand der Frage 1 (Kasten 1) erhoben.<sup>16</sup>

**Diskretion / Diskretion gewahrt**

**Eigener Raum oder „eigene Beratungszone“ ohne Publikumsverkehr**

**a) Beschreibung der räumlichen Beratungssituation**

**b) Wurde die Diskretion gewahrt?**

*Kasten 1: Frage 1, Diskretion*

### 2.3.2.2 Haushaltsanalyse

#### ► **Einnahmen**

#### **Was gehört alles zu einer Erfassung der Einnahmeseite?**

Nur mittels einer umfassenden Haushaltsanalyse kann der reale finanzielle Spielraum und die optimale Ratenhöhe ermittelt, bzw. festgestellt werden, welche Ratenhöhe unproblematisch ist. Auf der Einnahmenseite sind dazu alle nachhaltigen Einkommensquellen sowie Vermögenswerte zu erfassen. Als erstes sollte die berufliche Situation und das monatliche Gehalt erfragt, bzw. die Gehaltsbescheinigung verlangt werden. Zusätzlich müssen sich die Berater nach weiteren Einnahmequellen wie vor allem Kindergeld, Nebenverdiensten oder auch Miet- und Pachteinnahmen erkundigen.

#### **Wie wurde gewertet?**

Auf Grundlage der Frage 2 (Kasten 2) wurde erhoben, ob Unterlagen zur Einkommenssituation erbeten und ob überhaupt Fragen zu den Einnahmen gestellt wurden. Positiv gewertet wurde lediglich, wenn die Unterlagen tatsächlich auch im Gespräch berücksichtigt wurden. Die alleinige Anfrage, die Unterlagen zum Gespräch mitzubringen, reichte dafür nicht aus. Im Rahmen des Tests wurde nicht gewertet, ob alle relevanten Punkte tatsächlich erfasst und angemessen berücksichtigt wurden. Bereits *eine* entsprechende Rückfrage führte zu einer positiven Wertung des Kriteriums.

**Erfasst die Kreditberatung die finanzielle Gesamtsituation des Kunden?**

**Nur nachhaltige Einkommensquellen (auch zukünftige, aber keine einmaligen Gehaltszuschläge) sowie das Berücksichtigen von potenziellen Einkommensänderungen (sofern im Beratungsgespräch durch den Kreditinteressenten von sich aus angesprochen, z. B. Renteneintritt),**

**a) Welche Unterlagen wurden verlangt und welche vorgelegt**

**b) Nachfragen zur Einkommenssituation bzw. -entwicklung**

*Kasten 2: Frage 2, Erfassung der Einnahmen*

<sup>16</sup> Da keine Filiale zweimal getestet wurde, sind Doppelzählungen nicht möglich.

## ► Ausgaben

### **Was gehört alles zu einer Erfassung der Ausgabenseite?**

Die Erfassung der Ausgabenseite im Rahmen der Haushaltsanalyse befasst sich mit der Klärung der regelmäßigen Ausgaben, vor allem der Lebenshaltungskosten sowie bestehender Verbindlichkeiten und der daraus resultierenden Zahlungen. Startpunkt kann dabei die Analyse der Kontoauszüge, optimalerweise mehrerer Monate sein. Häufig wird auch ein aufgrund von statistischen Daten ermittelter Durchschnittswert auf Basis der Einnahmen zu Grunde gelegt. Standardmäßig sollen aber weitere Fragen gestellt werden. Grundsätzlich ist es gleich, ob man die Ausgabenseite durch Fragen oder Unterlagen erschließt. Ohne zu fragen läuft man aber Gefahr, einzelne Ausgaben zu übersehen, bzw. falsch einzuschätzen. So sollten unter anderem auch die Wohnsituation, andere Kreditverbindlichkeiten sowie mögliche Unterhaltspflichten abgefragt werden.

### **Wie wurde gewertet?**

Auf Basis der Antworten auf Frage 3 des Testerfragebogens (Kasten 3) wurde ausgewertet, wie oft Kontoauszüge geprüft und wie oft überhaupt Rückfragen zu Ausgaben oder Verbindlichkeiten gestellt wurden. Wie auch schon auf der Einnahmeseite wurde nicht bewertet, ob alle relevanten Punkte tatsächlich erfasst und angemessen berücksichtigt wurden. Wenn die Unterlagen zum Beratungstermin mitzubringen waren, und diese im Gespräch nicht gewürdigt wurden, zählt dies als nicht geprüft.

**Erfasst die Kreditberatung die finanzielle Gesamtsituation des Kunden?**

**Analyse der Kostenseite ferner eine Haushaltsrechnung mitsamt allen anderen finanziellen Verpflichtungen**

- a) Welche Unterlagen wurden verlangt und welche wurden vorgelegt**
- b) Nachfragen zur Kostensituation bzw. -entwicklung**

*Kasten 3: Frage 3, Erfassung der Ausgaben*

### **2.3.2.3 Entwicklung der Einnahme- oder Ausgabenseite, aktives Zuhören und Erkennen von Risiken**

#### **Warum die Entwicklung des Haushaltseinkommens wichtig ist**

Eine gründliche Analyse des bestehenden Einkommens, der Ausgaben und des Vermögens bzw. der Schulden ist ein wichtiger Schritt. Darüber hinaus muss im Beratungsgespräch auch geklärt werden, ob sich der Ist-Zustand während der Laufzeit des Kredits ändern könnte. Dies kann bspw. durch eine einfache Frage am Ende der Haushaltsanalyse geschehen. Der Kreditberater sollte aber auch im Gesprächsverlauf aktiv zuhören und mögliche Risiken identifizieren und im Rahmen der Kreditberatung berücksichtigen.

#### **Wie wurde gewertet?**

Während des Beratungsgesprächs sollten sich mehrere Gelegenheiten ergeben, eine Rückfrage nach Veränderungen im persönlichen oder beruflichen Bereich zu stellen, die das Einkommen oder die Ausgaben verändern. Diese wurden bei den entsprechenden Testerfragen zu den Einnahmen und Ausgaben, Frage 2, (Kasten 2, siehe oben) bzw. Frage 3, (Kasten 3, siehe oben) und zusätzlich noch mittels Frage 4 (Kasten 4) erhoben. Die Güte und Vollständigkeit der Rückfragen zur Entwicklung der Einnahmen und Ausgaben wurde nicht geprüft. Es wurde bereits positiv gewertet, wenn überhaupt eine Frage gestellt wurde.

### Wurden vom Berater/in Rückfragen zur nahen beruflichen und/oder persönlichen Entwicklung des Kunden vorgenommen?

#### Ermittlung möglicher Risikosituationen, bezogen auf die Kreditvergabe.

Kasten 4: Frage 4, Ermittlung von Risikosituationen

Um das aktive Zuhören prüfen zu können, haben die Tester einen deutlichen Kundenhinweis auf ein mögliches Risiko gegeben. Die Tester sind, um dem Hinweis die nötige Aufmerksamkeit zu verschaffen, fünf Minuten zu spät zum Termin erschienen und haben sich damit entschuldigt, dass sie

- a. ihr Kfz, mit dem sie täglich zur Arbeit fahren müssen, aufgrund einer Panne unvorhergesehener Maßen in die Werkstatt bringen mussten.
- b. einen Termin bei einem Pflegeheim wahrnehmen mussten, um einen Platz für ein Elternteil zu besprechen.

Ob sie *a.* oder *b.* gewählt haben, richtete sich nach dem jeweils vorgetragenen Kreditwunsch.<sup>17</sup> In beiden Fällen sollte im Rahmen einer verantwortlichen Beratung auf die Hinweise durch eine Rückfrage eingegangen werden. Mittels Frage 5 des Testerfragebogens (Kasten 5) wurde erhoben, ob die Berater den Kundenhinweis wahrgenommen haben. Die Antwort auf Frage 6 (Kasten 6) klärt, ob die Berater auf den Kundenhinweis eingegangen sind.

Positiv gewertet wurde dabei, wenn die Berater mit Blick auf den Kreditantrag auf die Kundenhinweise eingegangen sind. Eine bloße Ansprache oder ein Kommentar, der lediglich ein Bedauern oder eine Anteilnahme zum Ausdruck bringt, wurden nicht gezählt.

### Wurde der Kundenhinweis auf mögliche weitere finanziellen Belastungen wahrgenommen?

#### Bei der Gesprächseröffnung durch den Kunden wird Hinweis auf mögliche weitere finanzielle Belastungen gegeben.

Kasten 5: Frage 5, Kundenhinweis wahrgenommen

### Wurde auf den Kundenhinweis eingegangen?

#### Bei der Gesprächseröffnung durch den Kunden wird Hinweis auf mögliche weitere finanzielle Belastungen gegeben.

Kasten 6: Frage 6, Eingehen auf Kundenhinweis

## 2.3.2.4 Kundenbedürfnisse

### **Die Bedeutung von Darlehenssumme, Laufzeit, Ratenhöhe und Zweck im Zusammenhang mit den Kundenbedürfnissen**

Aufbauend auf der Haushaltsanalyse sollten die wesentlichen Merkmale eines Kredits besprochen werden. Der Kredit muss zum Kunden und dessen Finanzierungswunsch passen. Zum einen sollte die Höhe des Kredits, d.h. die Kreditsumme besprochen werden. Wieviel kann und will der Kunde aufnehmen, welche Bandbreite wäre realisierbar? Danach sollte die Rückführung besprochen werden, wobei die Laufzeit und die Ratenhöhe direkt voneinander abhängen. Wird der Kredit schnell zurückgeführt, sind die Raten und damit die monatliche Belastung des Kunden höher. Wird der Kredit langsam zurückgeführt, sind die Raten entsprechend niedriger. Allerdings nimmt die Zinslast insgesamt dadurch zu, da länger Zinsen zu zahlen sind. Je nachdem, welcher Spielraum dem Kunden zur Verfügung steht, sollte eine entsprechende Kombination besprochen und gewählt werden

<sup>17</sup> a. Autopanane bei Kreditwunsch Hochzeitsreise, b. Pflegeheim bei Kreditwunsch Auto.

(Frage 7, Kasten 7). Zu einer verantwortlichen Kreditberatung gehört auch das Eingehen auf den Zweck der Darlehensaufnahme. Steht der Nutzen des finanzierten Gutes in keinem vernünftigen Verhältnis zur Laufzeit des Kredits, sollte der Berater den Kunden darauf aufmerksam machen.

### **Wie wurde gewertet?**

Einschränkend ist anzumerken, dass hier lediglich die Ansprache der Kreditmerkmale an sich ausgewertet wurde. Basierend auf der Sichtung der Freitext-Beschreibungen ist die Güte der Behandlung dieser Fragestellungen zum Teil offensichtlich sehr oberflächlich und nicht ausreichend. Ein objektiver Vergleich der Güte der Beratung zwischen den Banken ist aufgrund der sehr heterogenen Testerprofile schwer durchführbar, und es wurde daher darauf verzichtet. Für die Bewertung wurde Frage 7 und 8 des Testerfragebogens (Kasten 7 und Kasten 8) ausgewertet.

#### **Eingehen auf Kundenbedürfnisse**

**Eingehen des Beraters auf Kundenbedürfnisse durch konkretes thematisieren im Laufe des ersten Drittels des Beratungsgesprächs hinsichtlich der Finanzierungsbedingungen.**

**(Mindestens Laufzeit, Darlehenssumme, Ratenhöhe – alle drei müssen genannt werden)**

*Kasten 7: Frage 7, Kundenbedürfnisse, Laufzeit, Darlehenssumme und Ratenhöhe*

#### **Abfragen des Verwendungszwecks**

**Wurde der Verwendungszweck abgefragt?**

*Kasten 8: Frage 8, Kundenbedürfnisse, Darlehenszweck*

## **2.3.2.5 Restschuldversicherung**

### **Was ist eine Restschuldversicherung und was sollte bei einer Beratung beachtet werden?**

Eine Restschuld- oder auch Restkreditversicherung dient dazu, die Rückführung eines Kredites gegen Risiken abzusichern und bedient den Kredit je nach Ausgestaltung bspw. bei Tod, Berufsunfähigkeit, Krankheit oder Arbeitslosigkeit. Es können einzelne oder auch verschiedene Risiken abgesichert werden. Kombinationsprodukte, die mehrere dieser Risiken absichern werden immer häufiger.

Die Beratung für eine Restschuldversicherung muss, aufbauend auf einer Erläuterung des Produkts, eine Bedarfsermittlung beinhalten. In diesem Zusammenhang ist zu klären, welche Personen abgesichert werden sollen und ob nicht bereits ein gleichwertiger Versicherungsschutz durch bspw. eine bestehende Lebensversicherung oder Berufsunfähigkeitsversicherung besteht. Wenn eine Restschuldversicherung angeboten wird, sollten die Kosten zudem ungefragt genannt werden.

Der Vertrieb von Restschuldversicherungen insbesondere im Rahmen von Konsumentenkrediten wurde dafür kritisiert, dass sie sehr teuer und mit hohen Provisionen für die sie vertreibenden Banken verkauft werden<sup>18</sup>. Dieser Provisionsanreiz schlägt sich in erhöhtem Verkaufsdruck nieder. Teilweise ist der Abschluss einer Restschuldversicherung sogar Voraussetzung dafür, überhaupt einen Kredit zu erhalten.

### **Wie wurde gewertet?**

Ob das Produkt erläutert wurde, wurde mittels Frage 9 (Kasten 9) erhoben. Es wurde auch positiv gewertet, wenn lediglich *ein* mögliches Risiko (oft Todesfall) erläutert wurde. Die Vollständigkeit und Güte der Erläuterungen wurden nicht geprüft. So wurde beispielsweise die nicht ausreichende Erläuterung der Todesfallabsicherung „dass Ihre Kinder keine Schulden erben“ als positiv gewertet,

<sup>18</sup> Verbraucherzentrale Hessen, „Überteuerte Kredite durch Zusatzversicherung“, 2018, <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemedien/geld-versicherungen/ueberteuerte-kredite-durch-zusatzprodukte-26332>, zuletzt abgerufen 11.1.2019.

obwohl das, wenn kein zu vererbendes Nettovermögen vorhanden ist, nicht greift. Ein Erbe kann man auch ausschlagen.

Die Bedarfssituation wurde bei den Testern mittels der Frage 10 (Kasten 10) erhoben. Positiv gewertet wurde bereits, wenn für die Analyse des Bedarfs überhaupt Rückfragen bezüglich versichernden Personen oder bestehendem Versicherungsschutz gestellt wurden.

Ob Zwang oder Druck vorlag oder nicht geht aus den Rückmeldungen zu Frage 12 (Kasten 12) und Frage 13 (Kasten 13) hervor. Zusätzlich wurden die bei jeder Frage vorhandenen Freitextfelder, in denen die Tester Auffälligkeiten beschreiben können, ausgewertet. Als Zwang wird nur bewertet, wenn der Kredit nicht ohne eine Restschuldversicherung erhältlich ist. In einem Fall wurde die Restschuldversicherung nicht besprochen und war dennoch Teil des Angebots. Dies wurde auch als Zwang gezählt. Zwang wurde immer auch als Druck gewertet.

Ob die Kosten erläutert wurden, geht aus Frage 11 Kasten 11 hervor.

**RSV - Formen der Absicherung (z. B. Arbeitslosigkeit, Tod, Arbeitsunfähigkeit, Scheidung) und deren Funktionsweise wurden beschrieben.**

*Kasten 9: Frage 9, Restschuldversicherung, Erläuterung*

**Kundensituation für den Bedarf einer RSV wurde ermittelt.**

- a) Frage nach einer abzusichernden Person oder Personen.**
- b) Nachfrage nach bestehender Lebensversicherung und anderen Versicherungen (z. B. BU).**

*Kasten 10: Frage 10, Restschuldversicherung, Bedarfsermittlung*

**Die Kosten der RSV wurden genannt.**

- a) wurden ungefragt genannt.**
- b) wurden auf Rückfrage genannt.**

*Kasten 11: Frage 11, Restschuldversicherung, Kosten*

**Kein Zwang zum Abschluss einer RSV- bzw. Kauf von Zusatzprodukten**

- a) RSV,**
- b) Kreditkarte,**
- c) Girokonto.**

*Kasten 12: Frage 12, Koppelungsprodukte, Zwang  
Hinweis: die Punkte b) und c) wurden in dieser Studie nicht ausgewertet.*

**Muss ich die zusätzliche Versicherung eigentlich nehmen oder geht es auch ohne?**

*Kasten 13: Frage 13, Restschuldversicherung, „Geht es auch ohne?“*

### 2.3.2.6 Zinskonditionen

Als Vergleichswerte für die in den Verträgen erhobenen Zinssätze werden die vom statistischen Bundesamt erhobenen Marktzinssätze für den Referenzmonat Oktober 2018 verwendet. Dabei handelt es sich um die Datenreihen BBK01.SUD114 und BBK01.SUD115, die die durchschnittlichen Zinsen bei Deutschen Banken im Neugeschäft für Konsumentenkredite an private Haushalte mit einer anfänglichen Zinsbindung von ein bis fünf Jahren, bzw. über fünf Jahren wiedergeben. Der Wert für die kurzen Laufzeiten bis fünf Jahre liegt bei 4,60 Prozent, der entsprechende Wert für Laufzeiten ab fünf Jahren bei 6,83 Prozent.

Bei der Berechnung des Effektivzinssatzes unter Berücksichtigung der Restschuldversicherung wird die von Udo Reifner vorgeschlagene, sogenannte Uniform Methode<sup>19</sup> verwendet. Diese kann gegenüber einer taggenauen Berechnung zu vernachlässigbaren Abweichungen führen. Die taggenaue Berechnung konnte nicht verwendet werden, da häufig nicht alle dafür notwendigen Daten vorlagen. Bei der Uniform Methode wird der effektive Jahreszins proportional zu der Gesamtbelastung, d.h. Gesamtbetrag abzüglich ausgezahltem Nettokredit, und der Gesamtbelastung unter Herausrechnung der Versicherungsprämie für die Restschuldversicherung erhöht (s.u. Formel 1).

$$\text{Eff. Jahreszins}_{RSV} = \text{Eff. Jahreszins} * \frac{\text{Gesamtbetrag} - \text{Nettokredit}}{\text{Gesamtbetrag} - \text{Nettokredit} - \text{Versicherungsprämie}} * \frac{\text{Nettokredit} + \text{Versicherungsprämie}}{\text{Nettokredit}}$$

Formel 1: Uniform Methode zur Berechnung des Effektivzinssatzes unter Berücksichtigung der Restschuldversicherung

Unter Nettokredit versteht sich hier der Auszahlungsbetrag. Von Banken wird darunter meist der Auszahlungsbetrag zuzüglich der von Beginn an im Voraus zu leistenden Versicherungsprämie verstanden. Der dritte Multiplikator,  $\frac{\text{Nettokredit} + \text{Versicherungsprämie}}{\text{Nettokredit}}$  bereinigt das Ergebnis um den Zinsanteil der Versicherungsprämie.

### 2.3.3 Bewertung

#### 2.3.3.1 Ausschließlich Erfassung der generellen Ansprache, im Zweifel positive Bewertung

Dieser Markttest ist eine Pilotuntersuchung, um grundsätzlich zu klären, inwieweit die Ratenkreditanbieter gemessen am Kriterienkatalog zur fairen Kreditvergabe verantwortlich beraten. Weitere Konkretisierungen könnten durch Folgeuntersuchungen erarbeitet werden. Um dennoch belastbare Ergebnisse zu erzielen, wurde lediglich das bloße Ansprechen essentieller Fragestellungen, nicht aber der Umfang und die Güte der Beratung beurteilt. Zum anderen wurde im Zweifel ein Kriterium als erfüllt angesehen. Die Messlatte ist daher verhältnismäßig niedrig angesetzt.

#### 2.3.3.2 Sittenwidrigkeit bzw. Wucher

Restschuldversicherungen selbst sind häufig sittenwidrig übersteuert, d.h. Preis und Leistung stehen in einem auffälligen Missverhältnis zueinander. Die Sittenwidrigkeitsgrenze liegt beim Doppelten des Marktwerts der Restschuldversicherung. Die Aufsichtsbehörde BaFin hat in einer eigenen Untersuchung<sup>20</sup> im Jahr 2017 festgestellt, dass nach eigenen Angaben der Anbieter Restschuldversicherungen bis zu 85 Prozent Abschluss- und Vertriebskosten (= Provisionen) enthalten. Die darin enthaltene Leistung macht somit teilweise nur noch 15 Prozent aus. Die subjektiven Voraussetzungen für § 138 Abs. 1 BGB werden im Fall der Sittenwidrigkeit widerleglich vermutet.

<sup>19</sup> Vgl. iff Infobrief 2017/10.

<sup>20</sup> BaFin, 2017, „Marktuntersuchung zu Restkreditversicherung“, [https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2017/meldung\\_170620\\_retschuldversicherung.html](https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2017/meldung_170620_retschuldversicherung.html), zuletzt abgerufen am 11.1.2019.

Der Darlehensvertrag ist aber auch selbst nach ständiger Rechtsprechung des BGH § 138 Abs. 1 BGB sittenwidrig, wenn es objektiv ein auffälliges Missverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung gibt, zuletzt siehe: BGH, Urteil vom 19.12.2017 – XI ZR 152/17. Ein auffälliges Missverhältnis ist gegeben, wenn der Marktzins um 100 Prozent relativ oder 12 Prozentpunkte absolut überschritten wird. Dies hat der BGH in der Niedrigzinsphase im zitierten Urteil noch einmal ausdrücklich betont. Eine sittenwidrig überteuerte Restschuldversicherung muss als Kosten mit in den effektiven Jahreszins einbezogen werden, da die Restschuldversicherung aufgrund der eigenen sittenwidrig überteuerten Kosten keinen Vorteil für die Klägerin darstellt.

Die bisherige Rechtsprechung des BGH, Urteil vom 29.11.2011 – XI ZR 220/10, die Kosten der Restschuldversicherung gar nicht oder nur hälftig zu berücksichtigen, ist im Fall einer sittenwidrig überteuerten Restschuldversicherung nicht anwendbar, da die Nachteile der Restschuldversicherung für den Verbraucher die Vorteile vollständig überwiegen.

Es kommt zudem vor, dass der Verbraucher vom Finanzinstitut nicht über die Einbeziehung der Restschuldversicherung unterrichtet und vor Abschluss auch nicht auf die Freiwilligkeit der Einbeziehung einer Restschuldversicherung hingewiesen wird. Teilweise wird sogar auch Zwang ausgelöst. Entsprechend ergibt sich in dem Fall die Sittenwidrigkeit der Darlehensverträge auch aus § 138 Abs. 2 BGB, soweit ein auffälliges Missverhältnis zur Leistung vorliegt.

Bei der Anzahl der durchgeführten Tests ist es nicht möglich, Sittenwidrigkeit bzw. Wucher, wie sie im § 138 Abs. 1 und Abs. 2 BGB dargelegt sind, im Einzelfall gerichtsfest zu belegen. Dennoch werden bei der Untersuchung klare Anzeichen von Sittenwidrigkeit bzw. Wucher erhoben.

- Es wurde erhoben, ob beim Verkauf der Restschuldversicherung Druck oder gar Zwang ausgeübt wurde. Inwiefern sich Druck im Beratungsgespräch geäußert hat, ist exemplarisch in Kasten 15 unten auf S. 32 dargestellt. Zwang wurde dann protokolliert, wenn die Frage, ob die Restschuldversicherung Voraussetzung für den Kredit sei, mit Ja beantwortet wurde oder wenn der Berater dies von sich aus unmissverständlich klar machte.
- Als weiteres Anzeichen für Wucher wird festgestellt, ob durch die Mitberücksichtigung der Restschuldversicherungskosten der Effektivzins deutlich überhöht ist, d.h. einen doppelt so hohen Zinssatz wie der entsprechende Marktdurchschnittswert erreicht.

## 3 Ergebnisse

### 3.1 Diskretion

Tabelle 12 gibt wieder, wie häufig die notwendige Diskretion während des Beratungsgesprächs fehlte. Am schlechtesten abgeschnitten hat mit Abstand die Santander Bank, bei der in 9 von 11 Tests (82 Prozent) kein vertrauliches Gespräch möglich war. In vier von 10 Tests bei der Targobank wurde ebenfalls keine passende räumliche Situation hergestellt. Am besten hingegen schnitten die Hypovereinsbank und die Postbank ab. Bei jedem Test bei diesen Instituten war die Diskretion gewährleistet.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | Diskretion nicht gewährt |     | Diskretion gewährt |      |
|---------------------------|-----------------|--------------------------|-----|--------------------|------|
|                           |                 | #                        | %   | #                  | %    |
| Commerzbank               | 8               | 2                        | 25% | 6                  | 75%  |
| Deutsche Bank             | 7               | 1                        | 14% | 6                  | 86%  |
| Hypovereinsbank           | 7               | 0                        | 0%  | 7                  | 100% |
| Postbank                  | 11              | 0                        | 0%  | 11                 | 100% |
| Santander Bank            | 11              | 9                        | 82% | 2                  | 18%  |
| Sparda                    | 11              | 2                        | 18% | 9                  | 82%  |
| Sparkasse                 | 19              | 2                        | 11% | 17                 | 89%  |
| Targobank                 | 10              | 4                        | 40% | 6                  | 60%  |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 3                        | 30% | 7                  | 70%  |

Tabelle 12: Diskretion

### 3.2 Haushaltsanalyse

#### 3.2.1 Einnahmen

Tabelle 13 zeigt, ob die Berater die für die Erhebung der Einnahmeseite grundsätzlich notwendigen Fragen überhaupt gestellt und ob Unterlagen berücksichtigt wurden. Die Deutsche Bank und die Volks- und Raiffeisenbank ließen sich bei immerhin noch ca. 70 Prozent der Tests Einkommensnachweise vorlegen *und* stellten Fragen zum Einkommen. Am anderen Ende der Skala ließen sich die Targobank, die Santander Bank, Sparkasse und die Hypovereinsbank bei lediglich rund 40 Prozent der Tests Einkommensnachweise zeigen *und* stellten Fragen zum Einkommen.

Während sich im Wesentlichen alle Banken Einkommensnachweise vorlegen ließen, wurden bei der Santander in über 60 Prozent der Fälle und bei der Hypovereinsbank in 57 Prozent der Fälle keinerlei Rückfragen zum Einkommen gestellt. Ausgenommen bei der Deutschen Bank und der Volks- und Raiffeisenbank wurde bei den übrigen Banken bei rund der Hälfte der Tests keine Rückfrage zum Einkommen gestellt.



| Bankengruppe              | Tests insgesamt | Einkommensnachweis und Rückfragen |     | Kein Einkommensnachweis vorlegen lassen |     | Keine Rückfrage zum Einkommen |     |
|---------------------------|-----------------|-----------------------------------|-----|---|-----|-------------------------------|-----|
|                           | #               | #                                 | %   | #                                       | %   | #                             | %   |
| Commerzbank               | 8               | 4                                 | 50% | 0                                       | 0%  | 4                             | 50% |
| Deutsche Bank             | 7               | 5                                 | 71% | 0                                       | 0%  | 2                             | 29% |
| Hypovereinsbank           | 7               | 3                                 | 43% | 0                                       | 0%  | 4                             | 57% |
| Postbank                  | 11              | 6                                 | 55% | 0                                       | 0%  | 5                             | 45% |
| Santander Bank            | 11              | 4                                 | 36% | 0                                       | 0%  | 7                             | 64% |
| Sparda                    | 11              | 6                                 | 55% | 0                                       | 0%  | 5                             | 45% |
| Sparkasse                 | 19              | 8                                 | 42% | 1                                       | 5%  | 10                            | 53% |
| Targobank                 | 10              | 4                                 | 40% | 1                                       | 10% | 5                             | 50% |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 7                                 | 70% | 0                                       | 0%  | 3                             | 30% |

Tabelle 13: Erfassung der Einnahmen

### 3.2.2 Ausgaben

Tabelle 14 zeigt, inwieweit die Kontoauszüge geprüft *und* Rückfragen zu den Ausgaben der Tester gestellt wurden. Der Optimalfall, dass eine Prüfung der Kontoauszüge und das generelle Stellen einer entsprechenden Rückfrage erfolgte, kam am häufigsten, bei rund 90 Prozent der Tests, bei der Hypovereinsbank vor.

Die Santander Bank hat diesbezüglich mit lediglich einem von elf Tests bzw. neun Prozent die schlechteste Quote. Die Santander Bank ist gleichzeitig auch die Bank, die am häufigsten weder Kontoauszüge verlangt, noch Fragen zur Haushaltssituation stellt. Das war bei vier von elf bzw. 36 Prozent der Tests der Fall. Bei neun von elf Tests wurde keine Frage gestellt.

Die Targobank erzielt ein vergleichbar schlechtes Ergebnis hinsichtlich des Prozentsatzes der Tests, bei denen Unterlagen geprüft *und* Fragen gestellt wurden. Bei der Targobank wurde jedoch in jedem Fall zumindest entweder geprüft oder nachgefragt, wobei vor allem immer auch Rückfragen gestellt wurden.

Weitere Banken, die immer eine Rückfrage stellen oder bei denen höchstens ein Test diesbezüglich negativ verlief, sind die Volks- und Raiffeisenbank, die Sparda Bank, die Hypovereinsbank und die Commerzbank. Die Deutsche Bank und die Postbank stellten bei zwei von sieben bzw. bei drei von elf Tests keinerlei Fragen zu Ausgaben.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | Kontoauszüge geprüft und Nachfrage nach Ausgaben |     | Weder Kontoauszüge geprüft noch Nachfrage nach Ausgaben |     | Keine Kontoauszüge geprüft |     | Keine Rückfrage zu Ausgaben |     |
|---------------------------|-----------------|--|-----|---|-----|----------------------------|-----|-----------------------------|-----|
|                           |                 | #  | %   | #   | %   | #                          | %   | #                           | %   |
| Commerzbank               | 8               | 4  | 50% | 0   | 0%  | 3                          | 38% | 1                           | 13% |
| Deutsche Bank             | 7               | 4  | 57% | 1   | 14% | 2                          | 29% | 2                           | 29% |
| Hypovereinsbank           | 7               | 6  | 86% | 1   | 14% | 1                          | 14% | 1                           | 14% |
| Postbank                  | 11              | 6  | 55% | 2   | 18% | 4                          | 36% | 3                           | 27% |
| Santander Bank            | 11              | 1  | 9%  | 4   | 36% | 5                          | 45% | 9                           | 82% |
| Sparda                    | 11              | 7  | 64% | 1   | 9%  | 4                          | 36% | 1                           | 9%  |
| Sparkasse                 | 19              | 11   | 58% | 2   | 11% | 7                          | 37% | 3                           | 16% |
| Targo Bank                | 10              | 1  | 10% | 0   | 0%  | 9                          | 90% | 0                           | 0%  |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 3  | 30% | 0   | 0%  | 7                          | 70% | 0                           | 0%  |

Tabelle 14: Haushaltsrechnung, Ausgaben

### 3.3 Entwicklung der Einnahme- oder Ausgabeseite, aktives Zuhören und Erkennen von Risiken

Tabelle 15 zeigt, ob Fragen zur weiteren beruflichen und privaten Entwicklung gestellt, ob der Kundenhinweis auf ein mögliches Risiko wahrgenommen und ob auf diesen Hinweis eingegangen wurde. Der optimale Fall, dass sowohl Rückfragen gestellt wurden als auch dass auf den Kundenhinweis eingegangen wurde, kam lediglich bei einem Test bei der Deutschen Bank (14 Prozent der Tests bei der Deutschen Bank) und sonst überhaupt nicht vor. Der schlechteste Fall, dass weder auf die Entwicklung noch auf die Risikohinweise eingegangen wurde, kam hingegen sehr häufig vor. Außer bei der Deutschen Bank, bei der dies in 57 Prozent der Tests der Fall war, wurde es bei den übrigen Banken mindestens in 70 Prozent der Tests beobachtet. Schlusslicht in dieser Hinsicht bildet die Santander, bei der zukünftige Risiken oder der Kundenhinweis in der Beratung bei keinem der Tests eine Rolle spielten. Auch bei der Sparkasse war die Beratung diesbezüglich in 95 Prozent der Fälle lückenhaft, lediglich ein Berater von 19 fragte nach der Entwicklung und ging auf den Kundenhinweis ein.

Fragen zur Einkommens- und Ausgabenentwicklung wurden bei den beiden am besten abschneidenden Banken in dieser Kategorie, der Sparda Bank und den Volks- und Raiffeisenbanken, bei lediglich knapp 30 bzw. 20 Prozent der Tests gestellt.

Der Kundenhinweis auf ein Ausgabenrisiko, d.h. ein möglicher Ausfall des Autos bzw. der Pflegefall eines Elternteils, wurde von der Deutschen Bank bei rund 60 Prozent der Tests aufgenommen und bei immerhin rund 40 Prozent der Tests sind die Berater auch auf die Frage mit Blick auf den Kredit eingegangen. Bei den übrigen Banken waren die Ergebnisse dagegen deutlich schlechter. Zwar wurde der Kundenhinweis in einigen Fällen wahrgenommen, häufig wurde jedoch nicht der Zusammenhang zum Kreditantrag hergestellt. So wurde bei der Sparda Bank in 45 Prozent der Tests der Kundenhinweis aktiv wahrgenommen. Bei keinem dieser Tests wurde jedoch darauf in irgendeiner Form bezüglich des Kreditantrags reagiert.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | Rückfrage zur Einkommensentwicklung und auf Hinweis eingegangen |     | Weder Rückfrage zur Einkommensentwicklung noch auf Hinweis eingegangen |      | Auf Entwicklung im Haushaltseinkommen eingegangen |     | Hinweis wahrgenommen |     | Auf Hinweis eingegangen |     |
|---------------------------|-----------------|---|-----|--|------|---|-----|----------------------|-----|-------------------------|-----|
|                           |                 | #   | %   | #  | %    | #   | %   | #                    | %   | #                       | %   |
| Commerzbank               | 8               | 0   | 0%  | 6  | 75%  | 0   | 0%  | 2                    | 25% | 2                       | 25% |
| Deutsche Bank             | 7               | 1   | 14% | 4  | 57%  | 1   | 14% | 4                    | 57% | 3                       | 43% |
| Hypovereinsbank           | 7               | 0   | 0%  | 6  | 86%  | 1   | 14% | 1                    | 14% | 0                       | 0%  |
| Postbank                  | 11              | 0   | 0%  | 9  | 82%  | 1   | 9%  | 1                    | 9%  | 1                       | 9%  |
| Santander Bank            | 11              | 0   | 0%  | 11   | 100% | 0   | 0%  | 1                    | 9%  | 0                       | 0%  |
| Sparda                    | 11              | 0   | 0%  | 8  | 73%  | 3   | 27% | 5                    | 45% | 0                       | 0%  |
| Sparkasse                 | 19              | 0   | 0%  | 18   | 95%  | 0   | 0%  | 6                    | 32% | 1                       | 5%  |
| Targo Bank                | 10              | 0   | 0%  | 7  | 70%  | 1   | 10% | 2                    | 20% | 2                       | 20% |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 0   | 0%  | 8  | 80%  | 2   | 20% | 2                    | 20% | 0                       | 0%  |

Tabelle 15: Entwicklungen und Hinweise

Kasten 14 enthält einige beispielhafte Reaktionen der Berater.

(Test 12, Autoreparatur) „Hinweis zu Auto in Werkstatt gebracht wurde vom Berater Smalltalk mässig beantwortet ‚ja das ist immer ärgerlich sowas‘ Parkplätze sind auch immer schwierig zu finden. Darauf bin ich dann nicht näher eingegangen da ich mich ja sonst widersprochen hätte wenn ich gesagt hätte wo ich parke. ; Keine weitere Nachfrage zur Art der Reparatur. Bei der Frage des Verwendungszwecks fragte er jedoch ob es für ein neues Auto sei. Vielleicht hatte er die Geschichte noch im Hinterkopf...“

(Test 32, Autoreparatur) „Es wurden einige Nachfragen weitere finanziellen Belastungen (speziell zur Situation der Kinder) gestellt, aber nicht zur Autopanne.“

(Test 74, Pflegefall) „Ja, wurde gehört.; ; Sie fragte aber eher die persönliche Situation mit Vater/Mutter und wie schwierig solche Lebenssituationen seien. Sie selber würde in einem 3-Generationen Haushalt leben.; Über mögliche finanzielle Belastungen wurde nicht gesprochen.“

(Test 94, Autoreparatur) „scheinbar kaputtes Auto wurde nicht berücksichtigt, auch Schwangerschaft wurde nicht berücksichtigt, obwohl ich es angesprochen habe und es nicht zu übersehen ist“

(Test 97, Autoreparatur) „Der Hinweis auf die Autoreparatur wurde wahrgenommen und im Rahmen von Small-Talk als bedauerlich festgestellt. Auf das Beratungsgespräch zum Kredit hatte er keinen Einfluss.“

Kasten 14: Testerrückmeldung zu Frage 13, Reaktionen auf Kundenhinweis

### 3.4 Kundenbedürfnisse

Tabelle 16 zeigt die Ergebnisse der Bedarfsermittlung. Die Commerzbank und die Volks- und Raiffeisenbanken gehen am besten auf die Kundenbedürfnisse ein. In jeweils rund 90 Prozent der Tests werden sowohl die Darlehenssumme, die Laufzeit bzw. die Rate als auch der Verwendungszweck angesprochen. Am schlechtesten schneiden die Sparkasse, die Deutsche Bank und die Sparda Bank diesbezüglich ab. Lediglich in rund 60 Prozent der Tests wurden alle drei Merkmale angesprochen. Bei der Deutschen Bank und der Sparda Bank wurde in 29 bzw. 27 Prozent der Tests die Kreditsumme nicht diskutiert. Die Laufzeit bzw. Kreditrate wurden lediglich bei der Commerzbank und der Santander Bank konsequent angesprochen. Bei fünf der neun getesteten Bankengruppen wird in rund 30 Prozent weder die Laufzeit noch die Rate besprochen. Der Kreditzweck wird hingegen von den meisten Bankengruppen immer bzw. häufig thematisiert. Lediglich bei der Santanderbank wurde in 27 Prozent der Tests nicht über den Verwendungszweck gesprochen.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | Darlehenssumme, Laufzeit/Rate und Zweck besprochen |     | Darlehenssumme nicht besprochen |     | Laufzeit/Rate nicht besprochen |     | Zweck nicht besprochen |     |
|---------------------------|-----------------|--|-----|---------------------------------|-----|--------------------------------|-----|------------------------|-----|
|                           |                 | #  | #   | %                               | #   | %                              | #   | %                      | #   |
| Commerzbank               | 8               | 7  | 88% | 1                               | 13% | 0                              | 0%  | 0                      | 0%  |
| Deutsche Bank             | 7               | 4  | 57% | 2                               | 29% | 2                              | 29% | 1                      | 14% |
| Hypovereinsbank           | 7               | 5  | 71% | 0                               | 0%  | 2                              | 29% | 0                      | 0%  |
| Postbank                  | 11              | 8  | 73% | 1                               | 9%  | 3                              | 27% | 0                      | 0%  |
| Santander Bank            | 11              | 8  | 73% | 0                               | 0%  | 0                              | 0%  | 3                      | 27% |
| Sparda                    | 11              | 7  | 64% | 3                               | 27% | 2                              | 18% | 0                      | 0%  |
| Sparkasse                 | 19              | 11   | 58% | 1                               | 5%  | 6                              | 32% | 1                      | 5%  |
| Targobank                 | 10              | 7  | 70% | 0                               | 0%  | 3                              | 30% | 0                      | 0%  |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 9  | 90% | 0                               | 0%  | 1                              | 10% | 0                      | 0%  |

Tabelle 16: Kundenbedürfnisse, Darlehenssumme, Laufzeit und Zweck

## 3.5 Restschuldversicherung

### 3.5.1 Angebot

Abbildung 3 stellt dar, wie häufig eine Restschuldversicherung bei den Testgesprächen je Bankengruppe angeboten wurde. Die Spanne reicht von 45 Prozent bei den Tests der Sparda Bank bis zu 100 Prozent bei den Tests der Commerzbank und der Targobank.

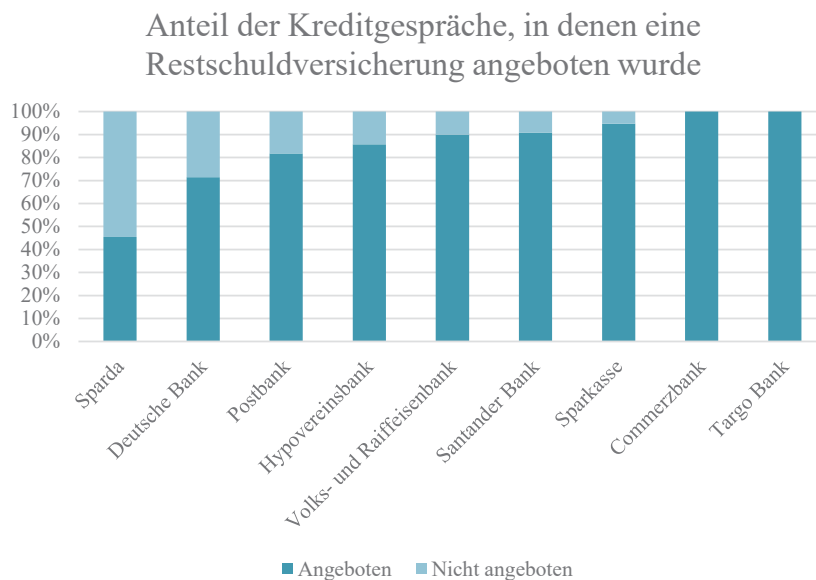


Abbildung 3: Prozentualer Anteil der Tests, bei der eine Restschuldversicherung angeboten wurde, nach Bankengruppe

### 3.5.2 Bedarfserhebung

Tabelle 17 zeigt, inwieweit eine Bedarfserhebung stattgefunden hat. Dabei wird bewertet, ob überhaupt Fragen nach den abzusichernden Personen gestellt wurden und ob Fragen nach dem bestehenden Versicherungsschutz gestellt wurden. Die Prozentzahlen beziehen sich auf die Tests, bei denen auch eine Restschuldversicherung angeboten wurde.

Überhaupt nach abzusichernden Personen haben am häufigsten die Deutsche und die Commerzbank in jeweils über 60 Prozent der Fälle gefragt. Die Volksbank schneiden mit 11 Prozent am schlechtesten ab.

Ob bereits Versicherungen bestehen, die anstatt der Restschuldversicherung den Kredit absichern könnten, hat die Deutsche Bank in 80 Prozent und die Hypovereinsbank in rund 70 Prozent erfasst. Die Santander hat zu diesem Punkt in 10 Prozent überhaupt nicht nachgefragt.

Bei der Bewertung gilt der Bedarf bereits als erhoben, wenn lediglich eines von beiden abgefragt wird, d.h. entweder eine Frage nach zu versichernden Personen oder nach dem bestehenden Versicherungsschutz erfolgt. Bei den Tests der Deutschen Bank war das immer der Fall. Bei der Sparkasse, Hypovereinsbank und der Commerzbank war das bei 72, 67 bzw. 63 Prozent der Tests der Fall. Der optimale Fall, dass nach abzusichernden Personen und nach bestehenden Versicherungen gefragt wurde, kam am häufigsten bei der Commerzbank in lediglich der Hälfte der Tests vor. Die Volks- und Raiffeisenbank hat hingegen bei keinem der Tests beides erfragt.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | RSV angeboten |      | Nach Personen gefragt |     | Nach bestehenden Versicherungen gefragt |     | Bedarf: Eins von beidem |      | Nach beidem |     |
|---------------------------|-----------------|---------------|------|-----------------------|-----|---|-----|-------------------------|------|-------------|-----|
|                           |                 | #             | #    | %                     | #   | %                                       | #   | %                       | #    | %           | #   |
| Commerzbank               | 8               | 8             | 100% | 5                     | 63% | 4                                       | 50% | 5                       | 63%  | 4           | 50% |
| Deutsche Bank             | 7               | 5             | 71%  | 3                     | 60% | 4                                       | 80% | 5                       | 100% | 2           | 40% |
| Hypovereinsbank           | 7               | 6             | 86%  | 2                     | 33% | 4                                       | 67% | 4                       | 67%  | 2           | 33% |
| Postbank                  | 11              | 9             | 82%  | 3                     | 33% | 3                                       | 33% | 4                       | 44%  | 2           | 22% |
| Santander Bank            | 11              | 10            | 91%  | 2                     | 20% | 1                                       | 10% | 2                       | 20%  | 1           | 10% |
| Sparda                    | 11              | 5             | 45%  | 2                     | 40% | 1                                       | 20% | 2                       | 40%  | 1           | 20% |
| Sparkasse                 | 19              | 18            | 95%  | 7                     | 39% | 7                                       | 39% | 13                      | 72%  | 3           | 17% |
| Targobank                 | 10              | 10            | 100% | 3                     | 30% | 3                                       | 30% | 4                       | 40%  | 2           | 20% |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 9             | 90%  | 1                     | 11% | 2                                       | 22% | 3                       | 33%  | 0           | 0%  |

Tabelle 17: Restschuldversicherung, Bedarfsermittlung

### 3.5.3 Bedarfserhebung und gleichzeitige Erläuterung des Produkts

Tabelle 18 stellt erneut die Bedarfsermittlung aus Tabelle 17 dar und zeigt auf, inwieweit das Produkt zudem gleichzeitig auch erläutert wurde. Dies war bei jedem Test der Deutschen Bank der Fall. Bei zwei Drittel der Tests bei der Hypovereinsbank und bei 60 Prozent der Tests bei der Sparkasse war das auch der Fall. Die Santander und die Postbank hingegen haben mit jeweils rund 20 Prozent den niedrigsten Wert diesbezüglich. Die Targobank sowie die Volks- und Raiffeisenbank scheiden mit rund 30 Prozent nicht deutlich besser ab.

Weder den Bedarf erhoben noch erläutert wurde im Fall der Santander in 40 Prozent der Fälle, in 20 Prozent bei der Targobank und bei jeweils knapp 10 Prozent bei der Commerzbank, der Sparkasse bzw. der Volks- und Raiffeisenbank.

Die Erläuterung blieb bei der Santander Bank bei 40 Prozent, bei der Targobank und der Sparkasse in rund 30 Prozent und bei der Deutschen Bank bei 25 Prozent der Tests aus.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | RSV angeboten |      | Bedarf erhoben und RSV erläutert |      | Weder Bedarf erhoben noch RSV erläutert |     | Bedarf nicht erhoben |     | RSV nicht erläutert |     |
|---------------------------|-----------------|---------------|------|----------------------------------|------|---|-----|----------------------|-----|---------------------|-----|
|                           |                 | #             | #    | %                                | #    | %                                       | #   | %                    | #   | %                   | #   |
| Commerzbank               | 8               | 8             | 100% | 4                                | 50%  | 1                                       | 13% | 3                    | 38% | 2                   | 25% |
| Deutsche Bank             | 7               | 5             | 71%  | 5                                | 100% | 0                                       | 0%  | 0                    | 0%  | 0                   | 0%  |
| Hypovereinsbank           | 7               | 6             | 86%  | 4                                | 67%  | 0                                       | 0%  | 2                    | 33% | 0                   | 0%  |
| Postbank                  | 11              | 9             | 82%  | 2                                | 22%  | 0                                       | 0%  | 5                    | 56% | 2                   | 22% |
| Santander Bank            | 11              | 10            | 91%  | 2                                | 20%  | 4                                       | 40% | 8                    | 80% | 4                   | 40% |
| Sparda                    | 11              | 5             | 45%  | 2                                | 40%  | 0                                       | 0%  | 3                    | 60% | 0                   | 0%  |
| Sparkasse                 | 19              | 18            | 95%  | 10                               | 56%  | 2                                       | 11% | 5                    | 28% | 5                   | 28% |
| Targobank                 | 10              | 10            | 100% | 3                                | 30%  | 2                                       | 20% | 6                    | 60% | 3                   | 30% |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 9             | 90%  | 3                                | 33%  | 1                                       | 11% | 6                    | 67% | 1                   | 11% |

Tabelle 18: Restschuldversicherung, Bedarfsermittlung und Erläuterung

### 3.5.4 Ungefragte Nennung der Kosten

Tabelle 19 zeigt, inwieweit die Kosten der Restschuldversicherung im Rahmen des Beratungsgesprächs thematisiert wurden. Ungefragt genannt wurden sie in 78 Prozent der Tests bei der Volks- und Raiffeisenbank, in 67 Prozent bei der Hypovereinsbank und in rund 60 Prozent der Tests bei der Deutschen Bank. Bei der Santander wurden die Kosten hingegen lediglich in 30 Prozent, bei der Postbank und der Sparda in immerhin weniger als der Hälfte der Tests ungefragt genannt.

Erst auf Rückfrage wurden rund die Hälfte der Tester bei der Santander über die Kosten informiert, in 44 Prozent bei der Postbank und der Sparkasse. Bei der Sparda blieben hingegen die Kosten im Verlauf des gesamten Gesprächs bei 40 Prozent der Tests ungenannt.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | RSV angeboten |      | Kosten ungefragt genannt |     | Kosten auf Nachfrage genannt |     |
|---------------------------|-----------------|---------------|------|--------------------------|-----|------------------------------|-----|
|                           |                 | #             | %    | #                        | %   | #                            | %   |
| Commerzbank               | 8               | 8             | 100% | 4                        | 50% | 2                            | 25% |
| Deutsche Bank             | 7               | 5             | 71%  | 3                        | 60% | 1                            | 20% |
| Hypovereinsbank           | 7               | 6             | 86%  | 4                        | 67% | 1                            | 17% |
| Postbank                  | 11              | 9             | 82%  | 4                        | 44% | 4                            | 44% |
| Santander Bank            | 11              | 10            | 91%  | 3                        | 30% | 5                            | 50% |
| Sparda                    | 11              | 5             | 45%  | 2                        | 40% | 1                            | 20% |
| Sparkasse                 | 19              | 18            | 95%  | 9                        | 50% | 8                            | 44% |
| Targobank                 | 10              | 10            | 100% | 5                        | 50% | 2                            | 20% |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 9             | 90%  | 7                        | 78% | 2                            | 22% |

Tabelle 19: Restschuldversicherung, Angabe der Kosten

### 3.5.5 Ausübung von Druck oder Zwang

Tabelle 20 zeigt, wie häufig beim Restschuldversicherungsverkauf Zwang bzw. Druck ausgeübt wurde. In 40 Prozent der Tests bei der Santander Bank war die Restschuldversicherung Voraussetzung für den Abschluss eines Kredits. Dennoch wurde sie kein einziges Mal bei der Effektivzinsen miteinbezogen. Dies war auch bei 20 Prozent der Tests bei der Postbank, der Deutschen Bank und der Targobank und bei einem Test bzw. 11 Prozent bei der Volksbank der Fall. Sowohl die Santander als auch die Volks- und Raiffeisenbanken arbeiteten bei rund 80 Prozent der Tests mit Druck. Bei der Postbank, der Sparkasse und der Targo war das immerhin bei rund 40 Prozent der Tests der Fall.

| Bankengruppe              | Tests insgesamt | RSV angeboten |      | Mit Zwang |     | Mit Druck |     |
|---------------------------|-----------------|---------------|------|-----------|-----|-----------|-----|
|                           |                 | #             | %    | #         | %   | #         | %   |
| Commerzbank               | 8               | 8             | 100% | 0         | 0%  | 2         | 25% |
| Deutsche Bank             | 7               | 5             | 71%  | 1         | 20% | 1         | 20% |
| Hypovereinsbank           | 7               | 6             | 86%  | 0         | 0%  | 2         | 33% |
| Postbank                  | 11              | 9             | 82%  | 2         | 22% | 4         | 44% |
| Santander Bank            | 11              | 10            | 91%  | 4         | 40% | 8         | 80% |
| Sparda                    | 11              | 5             | 45%  | 0         | 0%  | 1         | 20% |
| Sparkasse                 | 19              | 18            | 95%  | 1         | 6%  | 7         | 39% |
| Targobank                 | 10              | 10            | 100% | 2         | 20% | 4         | 40% |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10              | 9             | 90%  | 1         | 11% | 7         | 78% |

Tabelle 20: Restschuldversicherung, Druck und Zwang

Verkaufsdruck trat in verschiedener Form auf. Am häufigsten wurden Restschuldversicherungen ungefragt in die Vorschlagsberechnung miteinbezogen (9 von 80 Tests oder 11 Prozent) oder Angebote ausschließlich mit Restschuldversicherungen dargestellt und gezeigt, auch wenn der Kunde den Vergleich zu einem Angebot ohne Versicherung gewünscht hat (ebenfalls 9 Tests oder 11 Prozent). Bei Rückfrage durch den Kunden wurde ausweichend geantwortet, nicht reagiert oder zum Teil wurde ohne Erläuterung oder Bedarfserhöhung mehrfach eindringlich auf die Wichtigkeit hingewiesen. Kasten 15 gibt einige Beispiele, wie die Tester Druck erlebt haben, wieder.

(Test 5) „Kein separater KV bei RSV-Abschluss. Unterschrift bei Ablehnung der RSV auf einem speziellen Formular.“

(Test 12) „NEIN! Keine Erklärung was Ratenschutz beinhaltet im einzelnen oder Entschlüsselung dieser Leistung. Ohne RSV sei der Kredit ca. 1 Prozent teurer im Zinssatz, das könne er aber so nicht ausdrücken bzw der PC sehe diese Möglichkeit nicht vor hier einen anderen Zinssatz zu zeigen. ; Das Ausfall Risiko müsse halt versichert werden. Ohne diesen Schutz wird der Kredit vom Zinssatz her ungünstiger sprich teurer für mich.“

(Test 13) „RSV wurde automatisch dem Angebot hinzugefügt ohne einen Hintergrund oder Bedarf dafür zu ermitteln. ; ; Keine Frage nach bestehenden Lebensversicherungen.“ „Ich bat um zwei Angebote mit und ohne RSV. Habe aber nur unterschiedliche RSV bekommen zur Auswahl.“ „Eine RSV sei die ausdrückliche Empfehlung des Beraters. Ich hatte das Gefühl das er mehr weiß als er sagt in dem Moment. Mit der Empfehlung merkte ich, das er an dem Punkt leicht genervt wirkte. Denn es gefiel ihm nicht das jemand näher fragt ob die Option abwählbar sei.“

(Test 24) „Die RSV (Tod/AU) wurde durch die Beraterin ohne Nachfrage in die Berechnung aufgenommen, ich fühlte mich in wenig verpflichtet zur Buchung der RSV – nach meiner Nachfrage Berechnung RSV mit Tod;“

(Test 41) „keine Pflicht, aber Todesfallabsicherung wird mindestens empfohlen (Haken wurde von der Beraterin selbst gesetzt);“ „Angebot für ohne Todesfallabsicherung liegt leider nicht vor“, „nein, es geht auch ohne aber Todesfallabsicherung wird mir dringend empfohlen“

(Test 66) „Allerdings wurde immer drumherum geredet, wenn es darum ging keine Versicherung zu nehmen.“, „Er zeigte mir die 3 unterschiedlichen Angebote einer RSV, jedoch nicht ohne RSV.“

(Test 69) „Antragstellerin betonte, dass RSV nicht gewünscht wird. Sie wurde trotzdem in die Modellberechnung einbezogen mit dem Hinweis, dass sie sich mit jeder Sondertilgung automatisch verringert und dies zu einer „Rückberechnung“ zu meinen Gunsten führt.“

(Test 81) „Extremer Druck wg. Zinserhöhung, bei RSV Ablehnung.“, „ja, ich fühlte mich gezwungen das Angebot der RSV anzunehmen, da ich ja sonst den Zinssatz nicht bekommen würde“, „Die RSV war schon von Anfang an mit dabei, erst auf mein Nachfragen, ob sich die Kredithöhe, Laufzeit etc, noch verändert hat er nachgefragt.“

(Test 88) „wurden nur äußerst kurz angerissen, schienen mir selbstverständlich und verpflichtend zu dem Angebot zu gehören. Auf meine Nachfrage ob dies denn verpflichtend sei, wurde etwas kryptisch formuliert, dass man dies dringend empfehle, zumindest die Absicherung bei Todesfall.“

(Test 100) „RSV wurde als Normalität nicht weiter erwähnt ohne mein Nachhaken“, „Großer Zwang mit Hinweis, bei langer LFZ sehr sinnvoll“

## 3.6 Zinskonditionen

### 3.6.1 Angegebener Effektivzins

Tabelle 21 gibt die Zinskonditionen in Form der Minima, Maxima, der Mediane und der Zinsspannen aufgliedert nach Laufzeit wieder. Um eine bessere Vergleichbarkeit mit den vom statistischen Bundesamt verfügbaren Marktzinssätzen herzustellen, sind die Ergebnisse aufgeteilt nach den Laufzeiten bis zu fünf Jahren und mehr als fünf Jahre. Es gibt 91 Verträge mit einer Laufzeit von bis zu fünf Jahren und 75 Verträge mit einer Laufzeit von über fünf Jahren.

Der mittlere Zinssatz (Median) liegt bei den kurzen Laufzeiten 1,1 Prozentpunkte unterhalb des entsprechenden Wertes für längere Laufzeiten. Das Maximum bei Laufzeiten bis fünf Jahren<sup>21</sup> liegt dabei mit 10,2 Prozent (Postbank) bei mehr als dem Doppelten des Marktzinssatzes von 4,6 Prozent.<sup>22</sup> Das ist nicht der Fall für Laufzeiten über fünf Jahren. Hier liegt der Marktzinssatz bei 6,83 Prozent und das Maximum bei 12,5 (Targobank).<sup>23</sup>

| Laufzeit   | Minimum | Median | Mittelwert | Maximum | Spanne | Anzahl |
|------------|---------|--------|------------|---------|--------|--------|
| <= 5 Jahre | 2,2     | 5,5    | 5,8        | 10,2    | 7,9    | 91     |
| > 5 Jahre  | 2,8     | 6,6    | 6,7        | 12,5    | 9,7    | 75     |

Tabelle 21: Zinskonditionen nach Laufzeit

Hinweis: die Zinssätze sind auf eine Nachkommastelle gerundet.

Tabelle 22 zeigt die Zinskonditionen aufgliedert nach monatlichem Gehalt und nach Laufzeit. Angegeben ist jeweils der Median, das Maximum und die Anzahl der in dem jeweiligen Segment erhobenen Verträge. Da bei einem höherem Einkommen von einer besseren Bonität auszugehen ist, nimmt der repräsentative Medianwert mit dem Einkommen ab. Die jeweiligen Höchstwerte liegen bei Krediten bis zu fünf Jahren Laufzeit für Einkommen über 2.500 Euro bei 10,2 Prozent (Postbank) und bei den Testern, bei denen das Einkommen nicht bekannt ist, bei 10,0 Prozent (Sparkasse und Santander) bei mehr als dem Doppelten des Marktzinses von 4,6 Prozent. Hingegen war keiner der Höchstwerte der Verträge mit Laufzeiten über fünf Jahren doppelt so hoch wie der entsprechende Referenzzinssatz in Höhe von 6,83 Prozent. Der höchste Zinssatz von 12,5 Prozent (Targobank) wurde bei einem Vertrag mit mehr als fünfjähriger Laufzeit in der niedrigsten Einkommenskategorie angeboten.

| Monatliches Bruttogehalt | Laufzeit   | Median | Maximum | Anzahl | Spanne |
|--------------------------|------------|--------|---------|--------|--------|
| 1.300 – 1.799            | <= 5 Jahre | 7,6    | 8,0     | 8      | 7,9    |
| 1.800 – 2.499            |            | 6,2    | 8,4     | 18     | 9,7    |
| 2.500 und höher          |            | 5,5    | 10,2    | 60     | 7,9    |
| Nicht bekannt            |            | 6,7    | 10,0    | 5      | 9,7    |
| 1.300 – 1.799            | > 5 Jahre  | 8,4    | 12,5    | 10     | 7,9    |
| 1.800 – 2.499            |            | 7,2    | 11,0    | 13     | 9,7    |
| 2.500 und höher          |            | 5,5    | 10,4    | 47     | 7,9    |
| Nicht bekannt            |            | 7      | 10,0    | 5      | 9,7    |

Tabelle 22: Zinskonditionen nach Gehalt und Laufzeit

Hinweis: die Zinssätze sind auf eine Nachkommastelle gerundet.

- 21 Je nachdem, wann genau der entsprechende Kreditvertrag geschlossen wird, kann ein an der Schwelle liegender Haushalt in die Kategorie bis zu und über fünf Jahre fallen. Bei dem hier beschriebenen Maximum für Laufzeiten bis fünf Jahre hat die Postbank selbst eine Laufzeit von 61 Monaten unter genau dieser Einschränkung angegeben. Das Gespräch selbst fand am 21. des Monats statt und der Vertrag sieht 60 Raten, so dass davon ausgegangen werden kann, dass die Laufzeit tatsächlich 60 Monate betragen hätte, wäre es zu einem Abschluss gekommen.
- 22 Referenzwert für Oktober 2018 der vom statistischen Bundesamt veröffentlichten Datenreihe BBK01.SUD114, der die durchschnittlichen Zinsen bei Deutschen Banken im Neugeschäft für Konsumentenkredite an private Haushalte mit einer anfänglichen Zinsbindung von ein bis fünf Jahren wiedergibt.
- 23 Referenzwert für Oktober 2018 der vom statistischen Bundesamt veröffentlichten Datenreihe BBK01.SUD115, der die durchschnittlichen Zinsen bei Deutschen Banken im Neugeschäft für Konsumentenkredite an private Haushalte mit einer anfänglichen Zinsbindung von mehr als fünf Jahren wiedergibt.



### 3.6.2 Verträge mit Restschuldversicherung

Tabelle 23 gibt die mittleren Zinskonditionen (Mediane) der Kredite wieder, die eine Restschuldversicherung beinhalten. Sie zeigt den angegebenen Effektivzins und den Effektivzins, der sich bei Miteinbeziehung der Restschuldversicherung in den Effektivzins ergäbe. Der angegebene Effektivzins ist im Median für beide Laufzeiten für die Verträge, die mit Restschuldversicherung angeboten wurden, höher (Tabelle 23), als in der gesamten Stichprobe (siehe oben Tabelle 21). Diese sind aber nicht direkt vergleichbar, da es sich zum Teil um unterschiedliche Tests handelt. Die Höchstwerte betragen bei den Effektivzinsen inklusive Restschuldversicherung bei Laufzeiten bis fünf Jahre knapp 22,9 Prozent (Sparkasse München), bei Laufzeiten ab fünf Jahre 25,0 Prozent (Targobank). Sie liegen damit deutlich über den vergleichbaren Marktzinssätzen.

| Laufzeit  | Angegebener Effektivzins (Median) | Effektivzins inkl. RSV (Median) | Maximum | Anzahl Verträge |
|-----------|-----------------------------------|---------------------------------|---------|-----------------|
| < 5 Jahre | 6,0                               | 10,3                            | 22,9    | 56              |
| > 5 Jahre | 7,0                               | 11,8                            | 25,0    | 50              |

Tabelle 23: Zinskonditionen mit und ohne Berücksichtigung der RSV nach Laufzeiten, Mediane bzw. Anzahl  
Hinweis: die Zinssätze sind auf eine Nachkommastelle gerundet.

Insgesamt gab es 32 Verträge, bei denen die Tester, die Laufzeit und die Nettokredithöhe identisch war. Bei 29 davon waren die angegebenen Effektivzinsen identisch, d.h. der Abschluss einer Restschuldversicherung hätte die angebotene Zinshöhe nicht verändert. Bei mindestens 2 der 3 Fälle (Santander und Sparkasse Leipzig), in denen unterschiedliche Zinssätze mit und ohne Abschluss einer Restschuldversicherung angeboten wurden, muss nach Ansicht der Autoren laut Preisangabenverordnung (PAngV §6 Abs 4 (2)) die Versicherung in die Effektivzinsen miteinbezogen werden. Im Fall der Sparkasse Leipzig liegt der Effektivzins unter Berücksichtigung der Restschuldversicherung bei über 10 Prozent und somit bei einer Laufzeit von 35 Monaten oberhalb der Wuchergrenze.

|        | Gleiche Zinssätze | Unterschiedliche Zinssätze |
|--------|-------------------|----------------------------|
| Anzahl | 29                | 3                          |

Tabelle 24: Anzahl vergleichbarer Verträge mit und ohne Restschuldversicherung

Tabelle 25 zeigt, wie sich der angegebene Effektivzins im Median von dem Effektivzins unter Berücksichtigung der Restschuldversicherung unterscheidet. Die Tabelle ist unterteilt nach Einkommenskategorien und gibt zudem die Anzahl der jeweils den Medianen zu Grunde liegenden Verträge als auch der Tests wieder.

Die Medianzinssätze inklusive der Restschuldversicherung übersteigen in fast allen Fällen das doppelte der vergleichbaren Marktzinssätze. Lediglich die Zinssätze bei hohen Einkommen und längeren Laufzeiten bilden diesbezüglich eine Ausnahme.

| Monatliches Bruttogehalt | Laufzeit  | Angegebener Effektivzins (Median) | Effektivzins inkl. RSV (Median) | Anzahl Verträge | Anzahl Tests |
|--------------------------|-----------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|--------------|
| 1.300 – 1.799            | < 5 Jahre | 7,7                               | 9,7                             | 6               | 5            |
| 1.800 – 2.499            |           | 6,7                               | 10,1                            | 10              | 7            |
| 2.500 und höher          |           | 5,1                               | 9,8                             | 36              | 21           |
| Nicht bekannt            |           | 7,7                               | 19,5                            | 4               | 2            |
| 1.300 – 1.799            | > 5 Jahre | 11,0                              | 15,1                            | 7               | 5            |
| 1.800 – 2.499            |           | 7,8                               | 14,5                            | 9               | 7            |
| 2.500 und höher          |           | 6,0                               | 9,6                             | 32              | 21           |
| Nicht bekannt            |           | 8,5                               | 15,3                            | 2               | 1            |

Tabelle 25: Zinskonditionen mit und ohne Berücksichtigung der RSV nach Laufzeiten und Einkommen, Mediane bzw. Anzahl  
Hinweis: die Zinssätze sind auf eine Nachkommastelle gerundet.

Tabelle 26 stellt dar, wie viele konkrete Angebote je Bankengruppe vorgelegt wurden und wie viele unter Berücksichtigung der mit angebotenen Restschuldversicherung Effektivzinsen beinhalteten, die doppelt so hoch waren wie die Marktzinsen. Die letzten beiden Spalten zeigen an, wie viele von diesen Verträgen jeweils bei Verkaufsgesprächen vorgelegt wurden, bei denen Druck bzw. Zwang festgestellt wurde.

Bei 53 von 106 verwertbaren Kreditangeboten, die eine Restschuldversicherung beinhalteten, wurde nach Miteinbeziehung der Restschuldversicherung eine extreme, d.h. 100 Prozent über dem Marktzinssatz liegende Verzinsung festgestellt. 32 dieser Kreditangebote wurden bei Verkaufsgesprächen angeboten, bei denen Druck im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Restschuldversicherung festgestellt wurde. Davon waren alle Bankengruppen außer der Deutschen Bank und der Sparda Bank betroffen.

16 Kreditangebote wurden bei Verkaufsgesprächen vorgelegt, in denen Zwang im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Restschuldversicherung festgestellt wurde. Das betraf sieben Verträge bei der Postbank, jeweils drei bei der Targobank und der Volks- und Raiffeisenbank, zwei bei der Santander und ein Vertrag bei der Sparkasse.

| Bankengruppe              | Anzahl Kreditinformationen insgesamt | Effektivzins inkl. RSV 100% über Marktzins | Davon mit Druck | Davon mit Zwang |
|---------------------------|--------------------------------------|--|-----------------|-----------------|
| Commerzbank               | 17                                   | 2  | 1               | 0               |
| Deutsche Bank             | 8                                    | 2  | 0               | 0               |
| Hypovereinsbank           | 12                                   | 2  | 1               | 0               |
| Postbank                  | 28                                   | 13   | 7               | 7               |
| Santander Bank            | 16                                   | 2  | 2               | 2               |
| Sparda                    | 16                                   | 3  | 0               | 0               |
| Sparkasse                 | 27                                   | 8  | 4               | 1               |
| Targobank                 | 26                                   | 12   | 8               | 3               |
| Volks- und Raiffeisenbank | 16                                   | 9  | 9               | 3               |

Tabelle 26: Anzahl Kreditangebote mit 100% Marktzinsüberschreitung, Druck und Zwang

Tabelle 27 entspricht der vorangegangenen Tabelle, stellt aber nicht die Anzahl der Verträge sondern die Anzahl der jeweiligen Kreditgespräche dar, bei denen entsprechende Verträge vorgelegt wurden.

Bei 60 Prozent der Tests bei der Volks- und Raiffeisenbank wurden Restschuldversicherungen mit Druck angeboten, die zu Effektivzinsen führen, die bei mehr als dem doppelten des Marktzinses liegen. Das gleiche war immerhin noch bei 40 Prozent der Tests der Targobank der Fall.

Bei rund 20 Prozent der Tests bei der Postbank, Santander Bank und Targobank wurde sogar Zwang beim Restschuldversicherungsverkauf festgestellt, bei denen die Berücksichtigung der Restschuldversicherung jeweils zu mehr als dem doppelten des Marktzinses führt.

| Bankengruppe              | Anzahl Tests insgesamt | Anzahl Tests, bei denen Kreditinformationen vorlagen | Effektivzins inkl. RSV 100 % über Marktzins | Mit Druck | Davon mit Zwang |
|---------------------------|------------------------|--|---|-----------|-----------------|
| Commerzbank               | 8                      | 8  | 2   | 1         | 0               |
| Deutsche Bank             | 7                      | 5  | 2   | 0         | 0               |
| Hypovereinsbank           | 7                      | 7  | 2   | 1         | 0               |
| Postbank                  | 11                     | 9  | 6   | 2         | 2               |
| Santander Bank            | 11                     | 7  | 2   | 2         | 2               |
| Sparda                    | 11                     | 8  | 2   | 0         | 0               |
| Sparkasse                 | 19                     | 17   | 7   | 4         | 1               |
| Targobank                 | 10                     | 8  | 8   | 4         | 2               |
| Volks- und Raiffeisenbank | 10                     | 9  | 6   | 6         | 1               |

Tabelle 27: Anzahl der Tests mit Kreditangeboten mit 100 % Marktzinsüberschreitung, Druck und Zwang

## 4 Gesamtergebnis

Tabelle 28 fasst diese Ergebnisse nach Kategorien in Form des durchschnittlichen Prozentwerts der positiv bewerteten Tests je Bankengruppe zusammen. Auf der rechten Seite finden sich die Durchschnitte der Kategorien über die einzelnen Banken hinweg.

Tabelle 29 bietet eine Gesamtschau über die Ergebnisse über die 14 Einzelkriterien, die den Kategorien zu Grunde liegen, für jede Bank und im Durchschnitt an.<sup>24</sup>

Blickt man zuerst auf die Durchschnitte der Kategorien, gibt es bei den Fragen zur zukünftigen Entwicklung den größten Verbesserungsbedarf. Hier wurden im Schnitt über alle Banken hinweg lediglich in 11 Prozent den Kriterien entsprochen. Bei Restschuldversicherungen war das nur in 54 Prozent, beim Kern der Kreditberatung, der Haushaltsanalyse, war dies lediglich in 66 Prozent der Fall. Die Diskretion war im Schnitt in 24 Prozent nicht gewahrt. 11 Prozent der Punkte hinsichtlich der Berücksichtigung der Bedürfnisse wurden trotz der sehr rudimentären Anforderungen nicht erzielt. Kein Berater der Santander Bank stellte bei einem der Tests eine Frage nach zukünftigen Entwicklungen oder ging auf den Kundenhinweis ein. Ähnlich wenige Punkte, nämlich drei Prozent, erzielte die Sparkasse. Auch hier wurde bei keinem Tests nach der zukünftigen Entwicklung gefragt und lediglich in fünf Prozent der Tests auf den Kundenhinweis eingegangen. Erheblicher Verbesserungsbedarf besteht auch bei der Hypovereinsbank und der Postbank, die sieben bzw. neun Prozent in dieser Kategorie erzielten.

Bei Restschuldversicherungen bildete die Santander wiederum das Schlusslicht. Bei den Gesprächen wurden die Tester lediglich ein einziges Mal nach bestehendem Versicherungsschutz gefragt. Lediglich bei 20 Prozent der Tests fragten die Berater der Santander nach den abzusichernden Personen. In 20 Prozent wurde überhaupt der Bedarf erhoben. Nur in 20 Prozent der Tests wurde kein Druck ausgeübt. Die Volks- und Raiffeisenbank und die Targobank weisen mit 43 bzw. 47 Prozent die nächst niedrigeren Prozentsätze bei Restschuldversicherungen auf. Auch hier fallen die Ergebnisse bezüglich der Frage nach den abzusichernden Personen und nach dem bestehenden Versicherungsschutz sehr niedrig aus. Bei der Volks- und Raiffeisenbank liegen sie bei 11 bzw. 22 Prozent, bei der Targobank bei jeweils 30 Prozent. Die Volks- und Raiffeisenbank sticht ebenfalls dadurch heraus, dass in lediglich 22 Prozent der Testgespräche kein Druck ausgeübt wurde.

Da nicht bei allen Tests konkrete Kreditangebote unterbreitet wurden, wurden die Zinskonditionen bei der Erstellung der bankenübergreifenden Gesamtschau außen vorgelassen. Nichtsdestotrotz kann festgehalten werden, dass häufig Anzeichen von Wucher erfasst wurden. In drei Fällen waren die Effektivzinsen bereits ohne Miteinrechnung der Restschuldversicherung oberhalb des doppelten Marktzinssatzes. In mindestens zwei Fällen lag nach Ansicht der Autoren ein Verstoß gegen die Preisangabenverordnung vor, da die Restschuldversicherung in die Effektivzinsen mit einbezogen hätte werden müssen. Bei 53 von 106 Kreditangeboten, die eine Restschuldversicherung beinhalten, wurde nach Miteinbeziehung der Restschuldversicherung eine extreme, d.h. 100 Prozent über dem Marktzinssatz liegende, Verzinsung festgestellt. Die Höchstwerte betragen bei den Effektivzinsen inklusive Restschuldversicherung bei Laufzeiten bis fünf Jahre knapp 23 Prozent, bei Laufzeiten ab fünf Jahre 25 Prozent. 32 aller Kreditangebote, bei denen die Effektivzinsen inklusive der Restschuldversicherung oberhalb der Wuchergrenze lagen, wurden bei Verkaufsgesprächen angeboten, bei denen Druck im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Restschuldversicherung festgestellt wurde. Davon waren alle Bankengruppen außer der Deutschen Bank und der Sparda Bank betroffen. 16 Kreditangebote, bei denen die Effektivzinsen inklusive der Restschuldversicherung über den Wuchergrenzen lagen, wurden bei Verkaufsgesprächen vorgelegt, in denen Zwang

<sup>24</sup> Der besseren Vergleichbarkeit halber wurden die Kriterien so angepasst, dass bei allen ein positives Ergebnis zu einem höheren Prozentwert führt.

im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Restschuldversicherung festgestellt wurde. Bei 29 von 32 direkt vergleichbaren Kreditangeboten mit und ohne Restschuldversicherung waren die angegebenen Effektivzinsen, d.h. ohne Berücksichtigung der Restschuldversicherung, identisch. Dies, obwohl mit der Restschuldversicherung das Ausfallrisiko bei bedarfsgerechter Beratung sinken müsste.

Auch bei der Haushaltsanalyse schneidet die Santander mit 27 Prozent erfüllten Testkriterien am schlechtesten ab. Die nächst niedrigeren Prozentwerte, 64 Prozent bei der Postbank und ebenso viel Prozent bei der Hypovereinsbank, sind mehr als doppelt so hoch. Darauf folgt die Sparkasse mit 66 Prozent. Bei der Santander wurden nur in 36 Prozent der Tests irgendwelche Rückfragen zum Einkommen gestellt. Bei der Hypovereinsbank und der Sparkasse ist dieser Wert mit 43 Prozent bzw. 47 Prozent ebenfalls sehr niedrig. Überhaupt Rückfragen zu den Ausgaben wurden bei der Santander nur bei 18 Prozent der Tests gestellt. Die nächst niedrigeren Werte finden sich bei der Deutschen Bank und bei der Postbank mit 71 bzw. 73 Prozent.

Die räumliche Situation war bei der Santander Bank lediglich bei 18 Prozent der Tests geeignet, ein vertrauensvolles Gespräch zu führen. Bei der Targobank war das nur in 60 Prozent und bei der Volks- und Raiffeisenbank nur in 70 Prozent der Fall.

Bei fünf Bankengruppen werden in 30 Prozent der Tests weder Raten noch Laufzeiten überhaupt besprochen. Angesichts der vorangegangenen Ergebnisse ist klar, dass das Eingehen auf Kundenbedürfnisse nur rudimentär gewesen sein kann. Dafür wäre eine Analyse der Kundensituation Voraussetzung gewesen. Die Deutsche Bank erfüllt auch diese niedrigen Anforderungen bei 24 Prozent der Tests nicht. Bei jeweils 29 Prozent der Tests bei der Deutschen Bank wurde weder die Darlehenssumme noch der Laufzeit besprochen, bei 14 Prozent wurde der Zweck des Kredits nicht erfragt. Die Berater der Santander interessierten sich sogar bei 27 Prozent der Tests nicht für den Verwendungszweck.

|                        | Santander Bank | Targobank | Volks- und Raiffeisenbank | Sparkasse | Sparda | Postbank | Commerzbank | Hypovereinsbank | Deutsche Bank | Durchschnitt je Kategorie |
|------------------------|----------------|-----------|---------------------------|-----------|--------|----------|-------------|-----------------|---------------|---------------------------|
| Entwicklung            | 0              | 15        | 10                        | 3         | 14     | 9        | 13          | 7               | 29            | 11                        |
| Restschuldversicherung | 22             | 47        | 41                        | 56        | 53     | 48       | 63          | 67              | 80            | 53                        |
| Haushaltsanalyse       | 27             | 75        | 85                        | 66        | 73     | 64       | 69          | 64              | 71            | 66                        |
| Diskretion             | 18             | 60        | 70                        | 89        | 82     | 100      | 75          | 100             | 86            | 76                        |
| Bedürfnisse            | 91             | 90        | 97                        | 86        | 85     | 88       | 96          | 90              | 76            | 89                        |

Tabelle 28: Gesamtergebnis nach Kategorien (Prozentwerte)

| Bankengruppe              | Entwicklung |                         | Restschuldversicherung |                          |          |                  |                |               | Haushaltsanalyse        |                       |            | Bedürfnisse    |               |                  |
|---------------------------|-------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|----------|------------------|----------------|---------------|-------------------------|-----------------------|------------|----------------|---------------|------------------|
|                           | Entwicklung | Auf Hinweis eingegangen | Beratung ohne Druck    | Kosten ungefragt genannt | Personen | Bestehende Vers. | Bedarf erhoben | RSV Erläutert | Rückfrage zum Einkommen | Rückfrage zu Ausgaben | Diskretion | Darlehenssumme | Laufzeit/Rate | Zweck besprochen |
| Santander Bank            | 0           | 0                       | 20                     | 30                       | 20       | 10               | 20             | 60            | 36                      | 18                    | 18         | 100            | 100           | 73               |
| Targo Bank                | 10          | 20                      | 60                     | 50                       | 30       | 30               | 40             | 70            | 50                      | 100                   | 60         | 100            | 70            | 100              |
| Volks- und Raiffeisenbank | 20          | 0                       | 22                     | 78                       | 11       | 22               | 33             | 89            | 70                      | 100                   | 70         | 100            | 90            | 100              |
| Sparkasse                 | 0           | 5                       | 61                     | 50                       | 39       | 39               | 72             | 72            | 47                      | 84                    | 89         | 95             | 68            | 95               |
| Sparda                    | 27          | 0                       | 80                     | 40                       | 40       | 20               | 40             | 100           | 55                      | 91                    | 82         | 73             | 82            | 100              |
| Postbank                  | 9           | 9                       | 56                     | 44                       | 33       | 33               | 44             | 78            | 55                      | 73                    | 100        | 91             | 73            | 100              |
| Commerzbank               | 0           | 25                      | 75                     | 50                       | 63       | 50               | 63             | 75            | 50                      | 88                    | 75         | 88             | 100           | 100              |
| Hypovereinsbank           | 14          | 0                       | 67                     | 67                       | 33       | 67               | 67             | 100           | 43                      | 86                    | 100        | 100            | 71            | 100              |
| Deutsche Bank             | 14          | 43                      | 80                     | 60                       | 60       | 80               | 100            | 100           | 71                      | 71                    | 86         | 71             | 71            | 86               |
| Durchschnitt              | 11          | 11                      | 58                     | 52                       | 37       | 39               | 53             | 83            | 53                      | 79                    | 76         | 91             | 81            | 95               |

Tabelle 29: Übersicht der Ergebnisse nach Kriterien (Prozentwerte)