



MARKTWÄCHTER
FINANZEN



verbraucherzentrale

KONSUMENTENKREDITE

Befragung über Krediteinstellungen und Krediterfahrungen.

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen

Juni 2018

INHALT

1	KURZFASSUNG	4
2	EINLEITUNG	5
3	ERGEBNISDARSTELLUNG	6
3.1	Krediterfahrungen im Überblick	6
3.2	Erfahrungen mit Nullprozentfinanzierungen	7
3.3	Erfahrungen mit Krediten zur freien Verwendung	9
3.4	Erfahrungen mit Warenfinanzierungen	10
3.5	Erfahrungen mit Fahrzeugfinanzierungen	11
3.6	Konditionen der Finanzierungen	11
3.7	Probleme bei der Rückzahlung	11
3.8	Abschluss von Zusatzverträgen	11
3.9	Erfahrungen mit Kettenkrediten und Umschuldungen	12
3.10	Allgemeine Krediteinstellungen	14
4	FAZIT	16
5	QUELLENVERZEICHNIS	17

1 KURZFASSUNG

Das für Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite zuständige Team des Marktwächters Finanzen bei der Verbraucherzentrale Sachsen führte Ende 2017 eine repräsentative Onlineumfrage zur Kreditnutzung durch. Dabei standen die konkreten Krediterfahrungen der Verbraucher und dabei aufgetretene Probleme im Mittelpunkt.

... ❖ DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE SIND:

1. Die Nutzung von Konsumentenkrediten ist verbreitet

Rund zwei Drittel (68 Prozent) aller 1055 Befragten haben in den letzten fünf Jahren Erfahrungen mit verschiedenen Kreditarten gemacht und nutzten mindestens eine Form der nachfolgenden Kredite: Dispositionskredit des Girokontos (29 Prozent), Kreditrahmen der Kreditkarte (26 Prozent), Immobilienfinanzierung (22 Prozent), Autofinanzierung (20 Prozent), Nullprozentfinanzierung (14 Prozent), Kredit zur freien Verwendung (12 Prozent) sowie Warenfinanzierung [ohne Nullprozentfinanzierungen] (8 Prozent).

2. Die Niedrigzinsphase hat einen geringen Einfluss auf die grundsätzliche Bereitschaft zur Kreditaufnahme

Nur rund ein Viertel der Befragten zieht aufgrund der Niedrigzinsphase Konsumentenkredite als Finanzierungsmöglichkeit schneller in Betracht als vorher.

3. Trotz wachsender Digitalisierung überwiegt der Finanzierungsabschluss beim Händler oder in der Bankfiliale

Der überwiegende Teil der Konsumentenkredite wurde im Einzelhandel (Nullprozentfinanzierung, Warenfinanzierung) bzw. im Autohaus oder der Bankfiliale (Fahrzeugfinanzierung, Kredit zur freien Verwendung) abgeschlossen. Der Anteil der Online-Finanzierungen ist bei der Warenfinanzierung mit 40 Prozent am höchsten. Private Kreditvermittler oder auch Online-Kreditmarktplätze wie Check24 oder smava werden hingegen selten genutzt.

4. Ein Viertel der Verbraucher hat bereits Erfahrungen mit Kettenkrediten & Umschuldungen gemacht

Hauptgründe für die Nutzung von Kettenkrediten oder Umschuldungen waren ein besserer Zinssatz (56 Prozent), eine Verringerung der monatlichen Raten (42 Prozent) und eine Anpassung der Laufzeit (21 Prozent). Rund

zehn Prozent der betroffenen Verbraucher wurden dabei mit Problemen konfrontiert (zum Beispiel erneute Abschluss- bzw. Vermittlungsgebühren, zu hohe Kreditraten, zusätzliche Ratenschutzversicherungen).

5. Probleme mit der Rückzahlung bestehen kaum

Probleme bei der Rückzahlung der untersuchten Konsumentenkredite gab es, je nach Kreditart, in 95 bis 99 Prozent der Fälle nicht. Die große Mehrheit der Befragten würde die jeweilige Finanzierung erneut abschließen.

6. Abschluss von Zusatzverträgen ist kein Randphänomen, doch deren Umfang ist nicht immer vorab bekannt

Bei den betrachteten Kreditarten schlossen zwischen 17 und 28 Prozent der befragten Verbraucher mindestens einen zusätzlichen Vertrag im Rahmen der Finanzierung ab. Dazu zählen beispielsweise Ratenschutzversicherungen, Warenversicherungen, Garantierweiterungen, zusätzliche Kreditkarten oder Girokontoverträge. Das Zustandekommen dieser Zusatzverträge war den befragten Verbrauchern in unterschiedlichem Umfang vorher bekannt. Ein Teil der Verbraucher ging zudem davon aus, dass der Zusatzvertrag für den Erhalt des Kredites notwendig war (Beispiel Fahrzeugfinanzierung: Eine zusätzliche Ratenschutzversicherung schloss jeder fünfte Verbraucher ab; ein Drittel davon gab an, dass dies Bedingung für den Erhalt des Kredites war).

7. Verbraucher betonen die Relevanz eines vorherigen Vergleichs, aber in der Praxis macht das nur ein Teil

Alle befragten Verbraucher geben an, dass es wahrscheinlich bis sehr wahrscheinlich ist, dass sie vor Kreditaufnahme verschiedene Angebote vergleichen. Präferiert werden Online-Vergleichsportale (80 Prozent), gefolgt von Webseiten verschiedener Banken und Kreditanbieter (48 Prozent) sowie Gespräche mit der Hausbank (43 Prozent) und Kreditvermittlern (30 Prozent). Die wesentlichen Vergleichskriterien sind Zinshöhe, Ratenhöhe, Laufzeit des Kredites, eigene positive Erfahrungen mit dem Kreditgeber sowie die Qualität der Beratung. In der Praxis haben jedoch – je nach Art des Konsumentenkredites – nur zwischen 33 und 57 Prozent der Verbraucher vor Kreditabschluss mindestens eine Art von Alternativangebot verglichen.

2 EINLEITUNG

Das Kreditvolumen der deutschen Privathaushalte ist auf einem konstant hohen Niveau: So weist die Deutsche Bundesbank für das dritte Quartal 2017 Gesamtkreditschulden der deutschen Privathaushalte in Höhe von rund 1,7 Billionen Euro aus¹ und die SCHUFA gibt wiederum eine Gesamtzahl von 17,9 Millionen laufenden Ratenkrediten zum 31. Dezember 2017 an.² Die Anzahl der jährlich abgeschlossenen Ratenkredite stieg nach diesen Daten in den letzten Jahren leicht an und betrug für 2017 8,01 Millionen.³

Das für Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite zuständige Team des Marktwächters Finanzen bei der Verbraucherzentrale Sachsen führte Ende 2017 eine Untersuchung zur Kreditnutzung deutscher Verbraucher durch. Dabei sollten verschiedene Formen von Konsumentenkrediten differenziert betrachtet werden, um Verbrauchererfahrungen und auffällige Probleme zu analysieren. Es standen folgende Fragestellungen im Mittelpunkt:

(1) Welche Erfahrungen haben deutsche Verbraucher mit verschiedenen Kreditarten?

(2) Wofür und wo werden diese Kredite oder Finanzierungen aufgenommen?

(3) In welchem Maße vergleichen Verbraucher vor Kreditabschluss verschiedene Angebote, welche Vergleichsoptionen nutzen sie und welche Kriterien sind dabei entscheidend?

(4) Welche Erfahrungen haben Verbraucher mit zusätzlichen Verträgen im Rahmen des Kreditabschlusses?

(5) Welche Erfahrungen haben Verbraucher mit Umschuldungen und Kettenkrediten?

(6) Wie hoch ist die generelle Bereitschaft Kredite aufzunehmen und hat sich diese in Anbetracht der aktuellen Niedrigzinsphase verändert?

Die Befragung wurde in Zusammenarbeit mit dem Institut für Finanzdienstleistungen (iff) konzipiert. Durch das Marktforschungsinstitut Ipsos wurden schließlich im Zeitraum vom 20. November bis zum 3. Dezember 2017 insgesamt 1055 Teilnehmer des Ipsos-Online Panels befragt. Diese Stichprobe ist repräsentativ für die deutschsprachigen Internetnutzer ab 18 Jahren.⁴

¹ Deutsche Bundesbank, Zeitreihe BBK01.CEF4Jo (Q3-2017)

² SCHUFA. 2018. S.11

³ SCHUFA. 2018. S.24

⁴ Repräsentativität besteht hinsichtlich der Kriterien Geschlecht, Alter, Bildung und Herkunft (Ost/West). Die Fehlertoleranz liegt wie bei allen Stichproben dieser Größenordnung bei drei Prozent.

3 Ergebnisdarstellung

3.1 KREDITERFAHRUNGEN IM ÜBERBLICK

Die Ergebnisse zeigen eine verbreitete Nutzung von Konsumentenkrediten. Rund zwei Drittel (68 Prozent) aller 1055 Befragten nutzten in den letzten fünf Jahren mindestens irgendeine Form eines solchen Kredites.

Unter den männlichen Befragten beträgt dieser Anteil rund 73 Prozent und unter den weiblichen Personen 62 Prozent. Ebenso zeigt sich, dass die Nutzung von Krediten mit dem zur Verfügung stehenden Einkommen tendenziell ansteigt. Rund 65 Prozent der Personen aus Haushalten mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen bis 2000 Euro nutzten innerhalb der letzten fünf Jahre einen Kredit, bei einem Haushaltsnettoeinkommen von 2000 bis 3500 Euro waren es rund 75 Prozent und bei einem Haushaltsnettoeinkommen von 3500 bis 4500 Euro rund 85 Prozent.

Erst bei einem Haushaltsnettoeinkommen über 4500 Euro pro Monat sinkt dieser Wert wieder. Durchschnittlich nutzten die Befragten innerhalb der letzten fünf Jahre dabei etwas mehr als nur eine Kreditart (Mittelwert: 1,5).

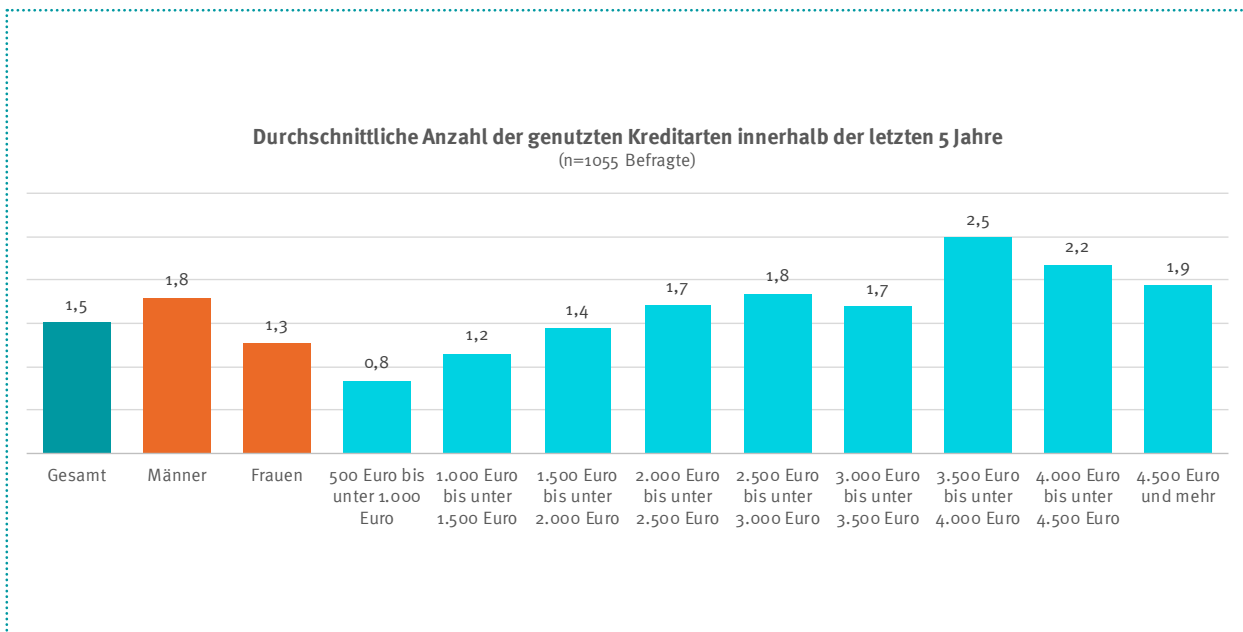


Abbildung 1: Genutzte Kreditarten innerhalb der letzten 5 Jahre.

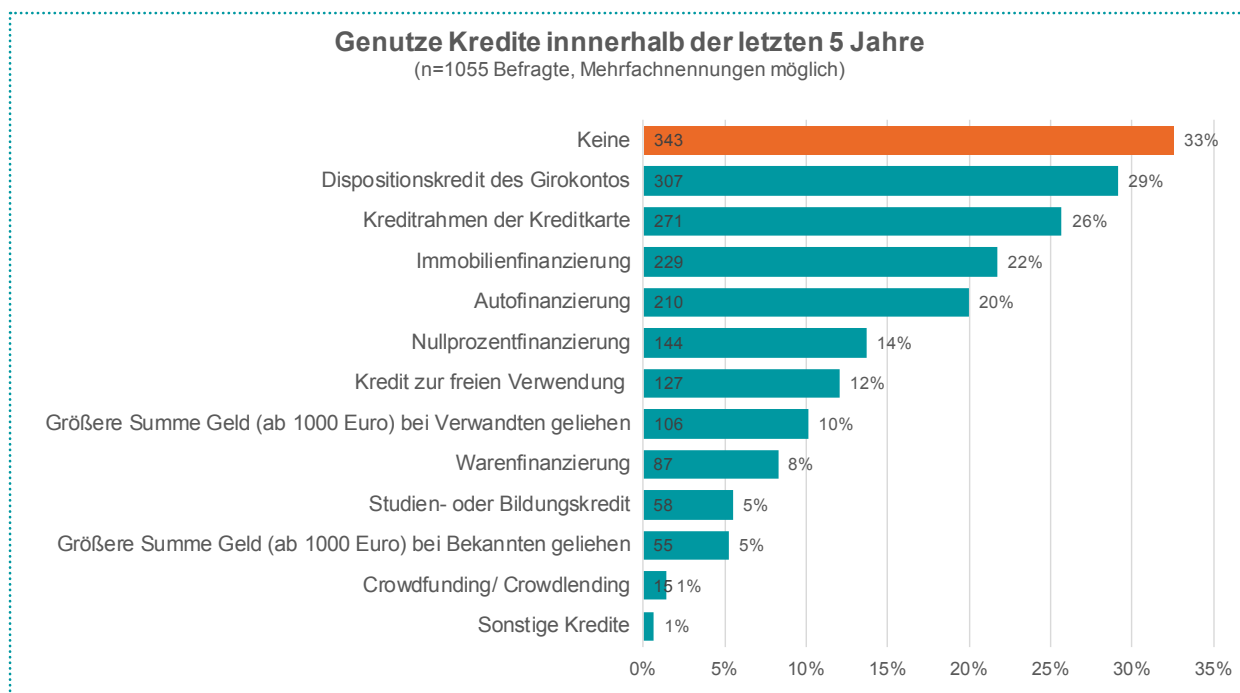


Abbildung 2: Genutzte Kreditarten innerhalb der letzten 5 Jahre.

Hinsichtlich der genutzten Kreditarten dominieren die Inanspruchnahme des Dispositionskredit⁵ und der Kreditrahmen der Kreditkarte⁶, die beide noch vor den typischen Finanzierungsformen wie Immobilienfinanzierung, KFZ-Finanzierung, Nullprozentfinanzierung, Kredit zur freien Verwendung und Warenfinanzierung liegen.

⁵ Während die Werte zu allen anderen Kreditarten vergleichbar mit ähnlichen Studien (SCHUFA 2017, S.48); GfK 2017) sind, weicht der Anteil der Personen ab, dieangaben innerhalb der letzten fünf Jahre den Dispositionskredit des Girokontos genutzt zu haben. In der vorliegenden Untersuchung sind dies rund 29 Prozent, während es in der Studie der Schufa (2018) bei nahezu identischer Frageformulierung lediglich 18 Prozent waren. Ein möglicher Grund für diese Abweichung kann in der hier verwendeten Online-Stichprobe liegen.

⁶ In Deutschland existieren verschiedene Arten von Kreditkarten (Charge, Revolving, Debit, Prepaid). Ein Kreditkartenrahmen wird nur bei den in Deutschland verbreiteten Charge-Kreditkarten und bei Revolving-Kreditkarten gewährt. Die Nutzung eines eingeräumten Kreditkartenrahmens ist dabei entweder ein kurzfristiger, zinsloser Kredit (bei monatlicher Rückzahlung des gesamten Kreditbetrages) oder ein Kredit mit flexiblerer Laufzeit und Zinskosten (bei Revolving-Kreditkarten und genutzter Teilzahlungsfunktionen, bei denen monatlich nur ein Teilbetrag samt Zinsen zurückgezahlt wird). Aus Gründen der Verständlichkeit wurde an dieser Stelle nicht differenziert und lediglich nach dem genutzten Kreditrahmen der Kreditkarte gefragt.

3.2 ERFAHRUNGEN MIT NULLPROZENTFINANZIERUNGEN

Nullprozentfinanzierungen sind eine Form von Konsumentenkrediten, die in der Regel am point of sale im (großflächigen) Einzelhandel aktionsbezogen beworben werden. Im Rahmen der Finanzierung fallen keine Zinsen an und auch sonstige Entgelte für Antrag und Bearbeitung dürfen nicht verlangt werden.⁷

Insgesamt 14 Prozent der Befragten (144 Personen) haben in den letzten fünf Jahren eine Nullprozentfinanzierung abgeschlossen (knapp zehn Prozent der weiblichen und knapp 18 Prozent der männlichen Befragten). Vor allem die jüngeren Altersgruppen nutzten Nullprozentfinanzierungen (rund 19 Prozent unter den 18- bis 29-Jährigen, rund 20 Prozent unter den 30- bis 39-Jährigen, rund 14 Prozent unter den 40 bis 49jährigen, aber nur rund zehn Prozent unter den 50 bis 59jährigen und nur rund sieben Prozent unter den 60 bis 69jährigen).

⁷ Vgl. BeckOK BGB/Möller BGB § 514 Rn. 2-2a (01.11.2017)

Die Gründe für den Abschluss der Nullprozentfinanzierung sind dabei folgende:

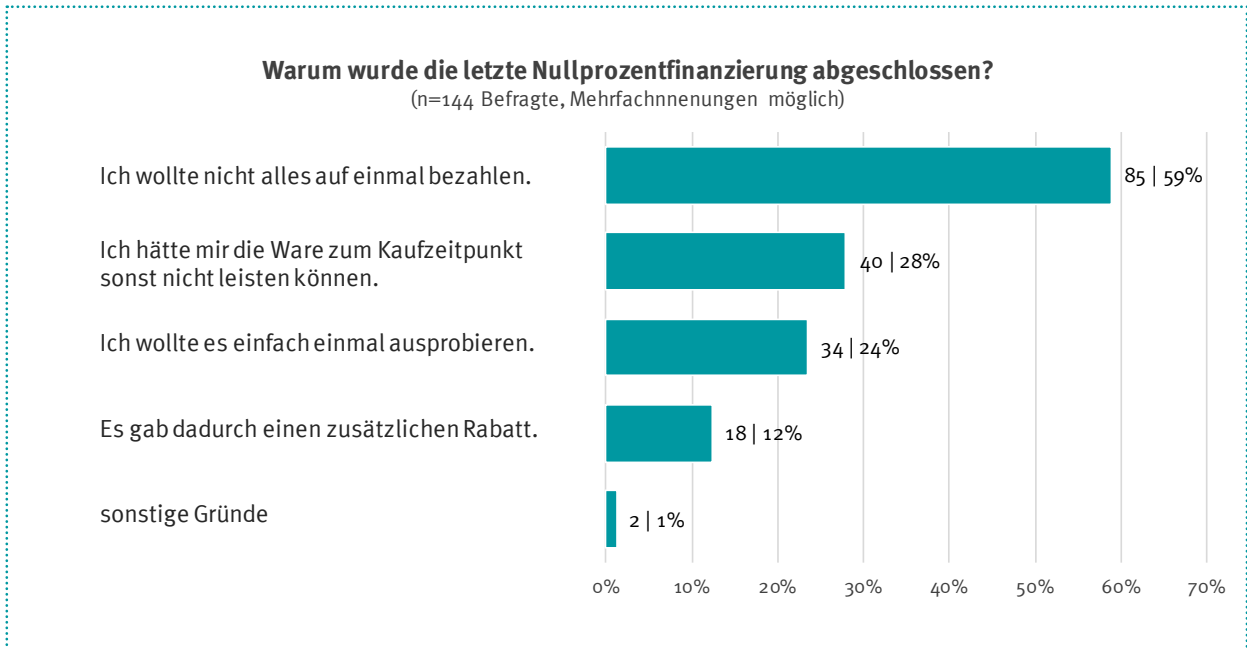


Abbildung 3: Gründe für Nullprozentfinanzierungen.

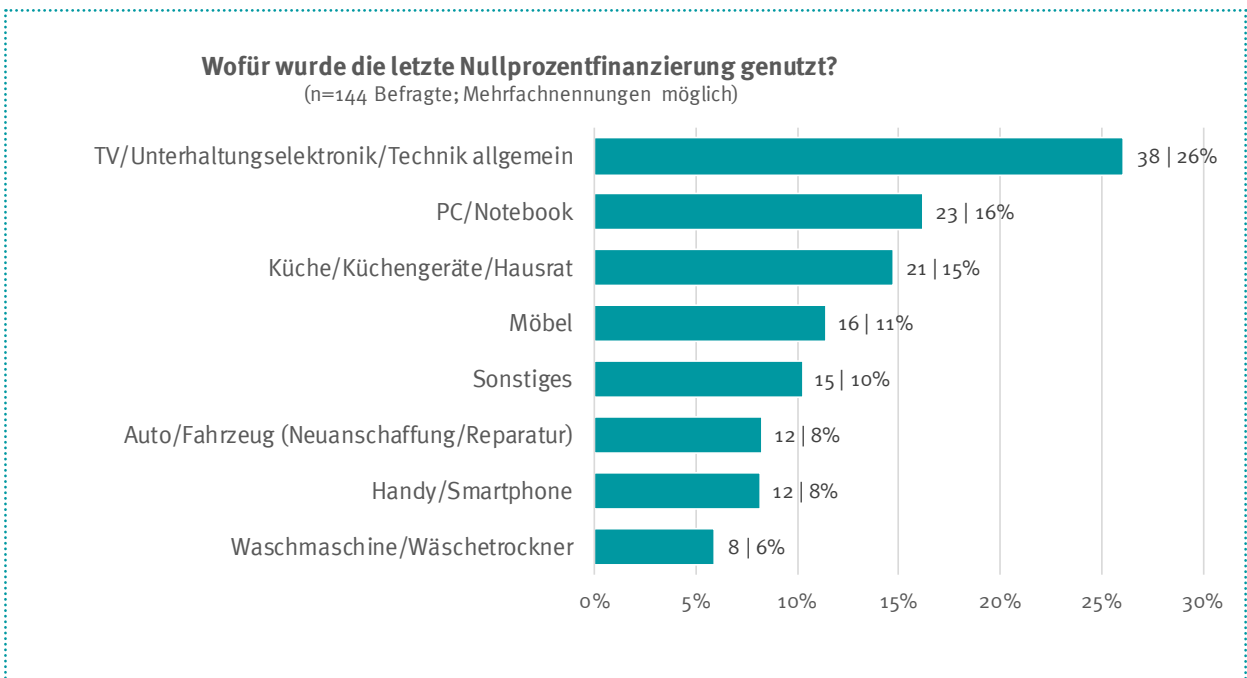


Abbildung 4: Häufigste finanzierte Produkte bei Nullprozentfinanzierungen.

Wie Abbildung 4 zeigt, wurden Nullprozentfinanzierungen vorwiegend für Unterhaltungselektronik, Küchen- und Haushaltsgroßgeräte sowie Möbel abgeschlossen. Bei drei Vierteln der Nullprozentfinanzierungen erfolgte der Abschluss im stationären Einzelhandel. Hier dominieren die Anbieter MediaMarkt (rund 47 Prozent) und Saturn (rund 14 Prozent), gefolgt von Autohäusern (rund fünf Prozent) und den Möbelhäusern Höffner und Poco (je rund drei Prozent). Bei weiteren 22 Prozent (32 von 144 Nullprozentfinanzierungen) erfolgte der Abschluss online. Hier vor allem beim Versandanbieter Otto (rund 44 Prozent), gefolgt von notebooksbilliger.de (zwölf Prozent). Wenn für die Finanzierung Zinsen angefallen wären, hätten lediglich 19 Prozent diese Gegenstände finanziert.

Im Rahmen der Nullprozentfinanzierung agiert der Händler (stationär oder online) als Kreditvermittler. Die Frage nach dem dahinterstehenden, de facto die Finanzierung abwickelnden, Kreditunternehmen konnte mehr als jeder Dritte (37 Prozent) nicht beantworten. Vermutlich auch deshalb, weil es in dieser speziellen Konstellation keinen direkten Kontakt zum Kreditunternehmen gibt.

3.3 ERFAHRUNGEN MIT KREDITEN ZUR FREIEN VERWENDUNG

Ein Kredit zur freien Verwendung ist nicht an den Kauf einer bestimmten Ware gekoppelt und kann daher beliebig eingesetzt werden. Innerhalb der letzten fünf Jahre haben 127 der befragten Personen (zwölf Prozent) diese Kreditart in Anspruch genommen. Nennenswerte Unterschiede zwischen den Geschlechtern oder Altersgruppen lassen sich dabei nicht identifizieren.

Die Verwendungsarten solcher Kreditangebote zeigt nachfolgende Grafik:

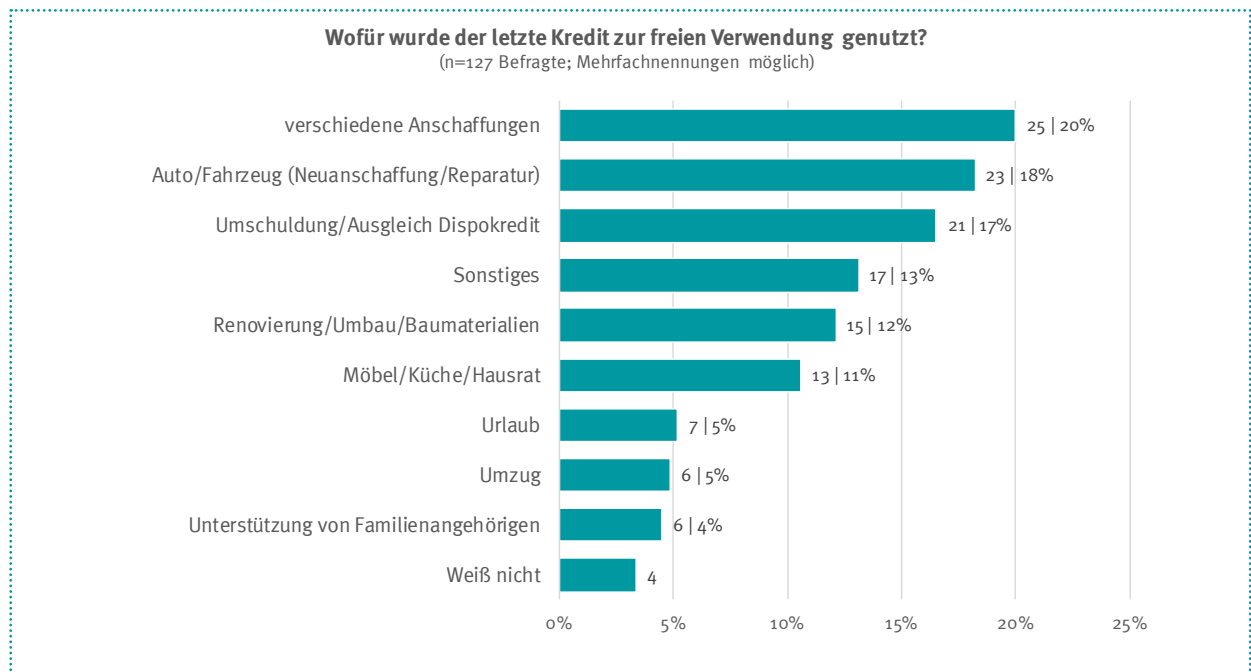


Abbildung 5: Häufigste Verwendungsarten bei Krediten zu freien Verwendung.

57 Prozent dieser Kredite wurden direkt in Bankfilialen abgeschlossen, weitere 30 Prozent online und rund 10 Prozent bei privaten Kreditvermittlern.⁸ Auch unter den Onlineabschlüssen dominieren solche direkt bei Banken, die häufigsten bei der ING DiBa (32 Prozent), der Santander Bank (rund elf Prozent) und der Targobank (zehn Prozent). Online-Kreditmarktplätze wie Check24 (15 Prozent der Abschlüsse) und smava (rund vier Prozent der Abschlüsse) werden dagegen deutlich seltener zum Kreditabschluss genutzt.

Mehr als die Hälfte der befragten Verbraucher (57 Prozent) gab an, im Vorfeld mindestens eine Art von Alternativangebot verglichen zu haben: 63 Prozent direkt bei Banken, 41 Prozent online und 23 Prozent nutzten hierfür Angebote von Kreditberatern beziehungsweise -vermittlern.

3.4 ERFAHRUNGEN MIT WARENFINANZIERUNGEN

Eine Warenfinanzierung, also einen Kredit, der explizit mit dem Kauf einer bestimmten Ware verbunden und dabei im Gegensatz zur Nullprozentfinanzierung nicht zinsfrei ist, haben innerhalb der letzten fünf Jahre lediglich 87 der 1055 befragten Personen (rund acht Prozent) abgeschlossen. Nennenswerte Geschlechterunterschiede sind dabei nicht erkennbar. Altersunterschiede zeigen sich nur dahingehend, dass die Nutzung dieser Kreditform innerhalb der jüngeren Altersgruppen verbreiteter ist als bei älteren.

Einen Überblick zu den meistfinanzierten Waren liefert nachfolgende Abbildung:

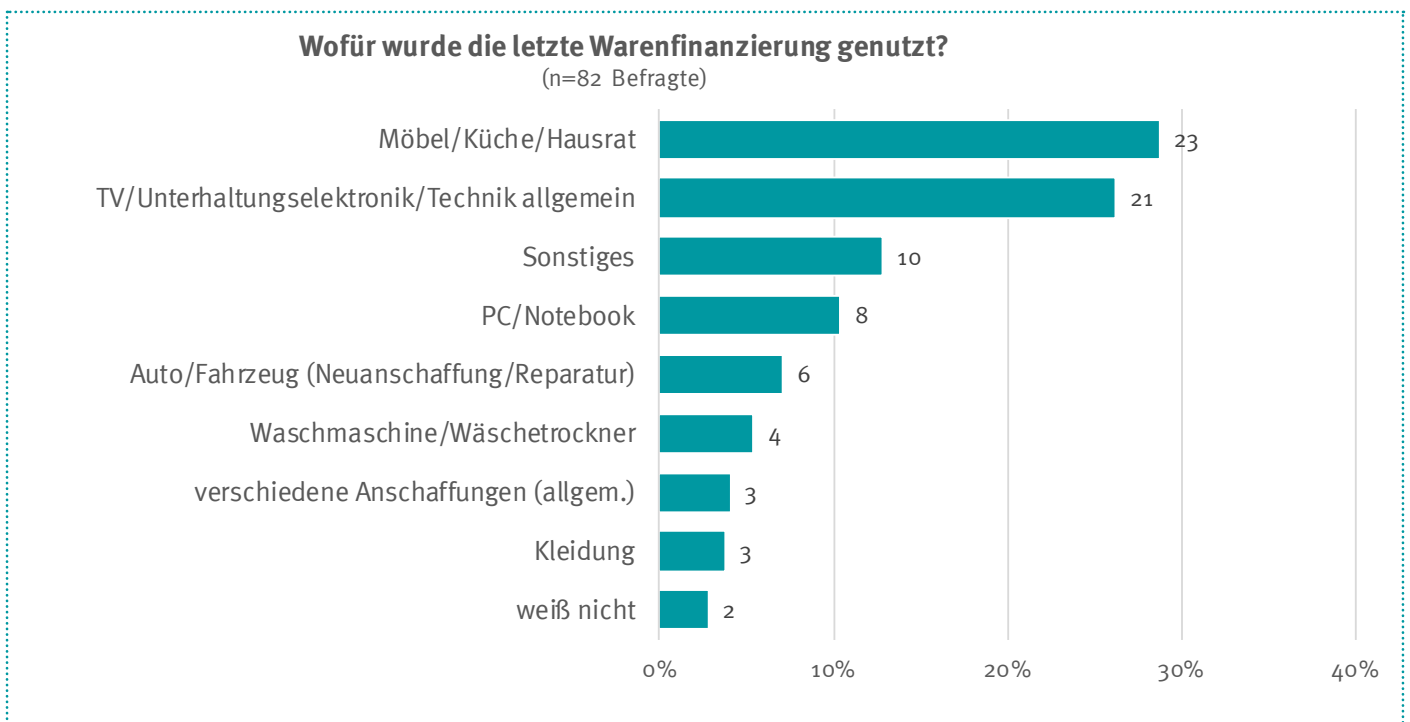


Abbildung 6: Häufigste finanzierte Produktgruppen bei der Warenfinanzierung.

Am häufigsten wurden diese Warenfinanzierungen im Einzelhandel (36 Fälle) und online (33 Fälle) abgeschlossen. Bankfilialen (sieben Fälle) und private Kreditvermittler (vier Fälle) machen einen deutlich geringeren Anteil aus. Analog zu den Nullprozentfinanzierungen überwiegen im Einzelhandel die Anbieter MediaMarkt und Saturn, danach folgen Möbelhäuser wie Ikea, Roller und Höffner. Im Onlinebereich wird wiederum der Versandanbieter Otto am häufigsten genannt.

⁸ Die Differenz zu 100 Prozent ergibt sich, da die übrigen Befragten die Restkategorie „sonstiges“ wählten.

Auch hier zeigt sich das Bild, dass fast die Hälfte (32 von 82 Befragten) keine Angaben zum Kreditunternehmen, also dem eigentlichen Vertragspartner, über den die im Handel vermittelten Finanzierungen abgewickelt wurden, machen konnte. Rund ein Drittel (n=26) der Befragten hat vor Abschluss der Warenfinanzierung Alternativen verglichen: Alternativangebote des Händlers (n=14) und Angebote von Banken (n=11) liegen dabei klar vor Onlinevergleichen (n=4).

3.5 ERFAHRUNGEN MIT FAHRZEUGFINANZIERUNGEN

Innerhalb der letzten fünf Jahre haben rund 20 Prozent (210 von 1055 Befragten) eine Fahrzeugfinanzierung abgeschlossen. Unter den männlichen Befragten beträgt dieser Anteil 23 Prozent und unter den weiblichen Befragten 17 Prozent.

Mit 75 Prozent wurde der überwiegende Teil dieser Finanzierungsform im Autohaus abgeschlossen. Weitere 16 Prozent schlossen den Kredit zur Autofinanzierung direkt in einer Bankfiliale ab, der Rest nutzte einen Bankkredit zur freien Verwendung oder nahm online einen Kredit auf (jeweils ca. vier Prozent). Bei den kreditgebenden Instituten dominieren die Banken von Automobilherstellern (insgesamt 35 Prozent, darunter allein die VW-Bank mit rund 14 Prozent), gefolgt von der Santander-Bank (rund 17 Prozent) und den Sparkassen (neun Prozent). Jeder sechste Befragte (17 Prozent) machte keine Angaben zum Kreditgeber.

Knapp 41 Prozent der Befragten verglichen vor Abschluss der Fahrzeugfinanzierung verschiedene Angebote, insbesondere von Banken (56 Prozent) und vom Händler (43 Prozent). Alternativangebote von Kreditberatern/-vermittlern (rund 22 Prozent) und Onlinevergleiche (rund 14 Prozent) wurden weniger genutzt.

2.6 KONDITIONEN DER FINANZIERUNGEN

...❖ Laufzeiten

Die durchschnittlichen Laufzeiten der einzelnen Finanzierungsformen liegen zwischen zwei und vier Jahren. Mit rund zwei Jahren dominieren im Bereich der Nullprozentfinanzierungen (Mittelwert 23,4 Monate, Median 19 Monate; nur 28 Prozent der Befragten konnten dazu

Angaben machen) sowie der Warenfinanzierung (Mittelwert 25,6 Monate, Median 24 Monate) eher kürzere Laufzeiten. Beim Kredit zur freien Verwendung betrug die Laufzeit nach Angaben der Befragten dreieinhalb bis vier Jahre (Mittelwert 55 Monate, Median 42 Monate). Bei der Fahrzeugfinanzierung lag sie im Durchschnitt bei vier Jahren (Median 48 Monate).

...❖ Angaben zum Effektivzins

Insgesamt befinden sich die Effektivzinsen für Kredite – im Kontext des aktuellen Niedrigzinsumfeldes und des Marktumfeldes – auf einem moderaten Niveau. Nach Angaben der Befragten lagen diese im Schnitt bei drei Prozent bei der Warenfinanzierung (Median 3,0 Prozent) und Fahrzeugfinanzierung (Median 2,2 Prozent, Mittelwert 3,0 Prozent) sowie bei rund vier Prozent (Mittelwert 4,6 Prozent, Median 4,0 Prozent) beim Kredit zur freien Verwendung. Allerdings konnte sich nur weniger als die Hälfte der Befragten noch an den Effektivzins erinnern.

3.7 PROBLEME BEI DER RÜCKZAHLUNG

Über alle Kreditarten gesehen, berichten Verbraucher von wenig Problemen bei der Rückzahlung – bei der Fahrzeugfinanzierung gibt es in 99 Prozent der Fälle, bei der Nullprozentfinanzierung in 98 Prozent der Fälle, beim Kredit zur freien Verwendung in 95 Prozent der Fälle sowie bei der Warenfinanzierung (n=80) keine. Die Mehrheit der Befragten würde die jeweilige Finanzierung wieder abschließen, im Einzelnen:

- Nullprozentfinanzierung 87 Prozent (sechs Prozent nicht, Rest unsicher)
- Fahrzeugfinanzierung 76 Prozent (13 Prozent nicht, Rest unsicher)
- Kredit zur freien Verwendung 70 Prozent (rund 13 Prozent nicht, Rest unsicher)
- Warenfinanzierung 57 von 81 Befragten (16 Befragte nicht, Rest unsicher).

3.8 ABSCHLUSS VON ZUSATZVERTRÄGEN

Der Anteil der Verbraucher, die im Rahmen der abgeschlossenen Finanzierung einen zusätzlichen Vertrag wie Ratenschutzversicherung, Warenversicherung, Garantierweiterung, Kreditkarten- oder Girokontovertrag etc. abgeschlossen haben, ist mit einer Spanne zwischen 17 und 28 Prozent nicht unerheblich. Das Zustandekommen war in unterschiedlichem Umfang vorher bekannt und ein Teil der befragten Verbraucher ging zudem davon aus, dass der Zusatzvertrag für den Erhalt des Kredites notwendig war – beim Kredit zur freien Verwendung waren das 51 Prozent. Für die einzelnen Kreditarten ergibt sich folgendes Bild (Sortierung nach Abschluss von Zusatzverträgen in absteigender Reihenfolge):

- **Kredit zur freien Verwendung**

Rund 28 Prozent der befragten Verbraucher schlossen bei der Aufnahme eines Kredites zur freien Verwendung mindestens einen zusätzlichen Vertrag ab, darunter 24 Prozent eine Ratenschutzversicherung und knapp fünf Prozent weitere Versicherungen. Das Zustandekommen dieser Zusatzverträge war laut eigener Angabe 70 Prozent der Befragten vorab und weiteren knapp 20 Prozent teilweise bekannt, die restlichen zehn Prozent waren sich unsicher darüber. Mehr als die Hälfte (51 Prozent) der Verbraucher, die eine Ratenschutzversicherung abschlossen, gaben an, dass dies notwendig⁹ war, um überhaupt den Kredit zu erhalten.

- **Fahrzeugfinanzierung**

Eine zusätzliche Ratenschutzversicherung schloss jeder fünfte Verbraucher (rund 22 Prozent) im Rahmen der Finanzierung ab. Ein Drittel davon gab an, dass dies für den Erhalt des Kredites notwendig war.

- **Nullprozentfinanzierung**

Knapp 17 Prozent der Verbraucher (n=144) schlossen mindestens einen zusätzlichen Vertrag im Rahmen ihrer Nullprozentfinanzierung ab: Davon knapp neun Prozent eine Warenversicherung beziehungsweise Garantierweiterung, knapp fünf Prozent einen Kreditkartenvertrag, drei Prozent ein neues Girokonto, und knapp

zwei Prozent eine Ratenschutzversicherung.¹⁰ Weniger als die Hälfte (rund 42 Prozent) gaben an, dass ihnen der Abschluss dieser Verträge vorab bekannt war, weiteren knapp 39 Prozent war dies teilweise, d.h. nur für bestimmte Verträge, vorab bekannt. 17 Prozent (n=44) geben an, dies erst hinterher mitbekommen zu haben.

- **Warenfinanzierung**

Weitere Verträge im Rahmen der Warenfinanzierung wurden von 15 der 82 Befragten abgeschlossen. Hierunter fallen vor allem Garantierweiterungen bzw. Warenversicherungen (sechs Fälle) und Ratenschutzversicherungen (fünf Fälle). Jeweils zwei Personen haben einen Girokontovertrag oder einen Kreditkartenvertrag abgeschlossen. Vier dieser 15 Personen gaben an, dass ihnen der Abschluss dieser Verträge vorab bekannt war, weiteren sechs Befragten war dies teilweise vorab bekannt. Zwei von 15 Verbrauchern haben dies aber erst hinterher mitbekommen. Keiner der Verbraucher, die im Rahmen der Warenfinanzierung eine Ratenschutzversicherung abschlossen, gab an, dass diese notwendig für den Erhalt des Kredites war.

Die Problematik, dass im Rahmen der Kreditvermittlung zusätzliche Verträge abgeschlossen werden und den Verbrauchern dies vorab nicht bekannt gemacht wird, zeigt sich auch häufig im Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen. Dort finden sich zahlreiche Beschwerden über gekoppelte und untergeschobene Verträge.

2.9 ERFAHRUNGEN MIT KETTENKREDITEN UND UMSCHULDUNGEN

Zu Erfahrungen mit Kettenkredit und Umschuldungen wurden nur diejenigen Verbraucher befragt, die innerhalb der letzten fünf Jahre den Dispositionskredit, einen Kredit zur freien Verwendung, eine Warenfinanzierung oder eine Autofinanzierung nutzten. Rund ein Viertel (24 Prozent) von diesen 489 Personen hat schon einmal einen Kredit durch einen andern ersetzt oder abgelöst. Der Anteil ist dabei unter männlichen Personen (30 Prozent) höher als unter den weiblichen (rund 18 Prozent).

⁹ Eine obligatorische Ratenschutzversicherung ist nicht per se unzulässig. Sofern sie jedoch verpflichtend ist, muss sie mit in den effektiven Jahreszins eingerechnet werden, was automatisch zu höheren Kreditkosten führt. (Wimmer/Rösler 2011, S.7)

¹⁰ Solch eine Versicherung, welche die Zahlung für den Fall von Arbeitslosigkeit, Tod, Berufsunfähigkeit und ähnlichem absichern soll wurde laut eigenen Angaben knapp 40 Prozent aller Befragten im Rahmen der Nullprozentfinanzierung angeboten.

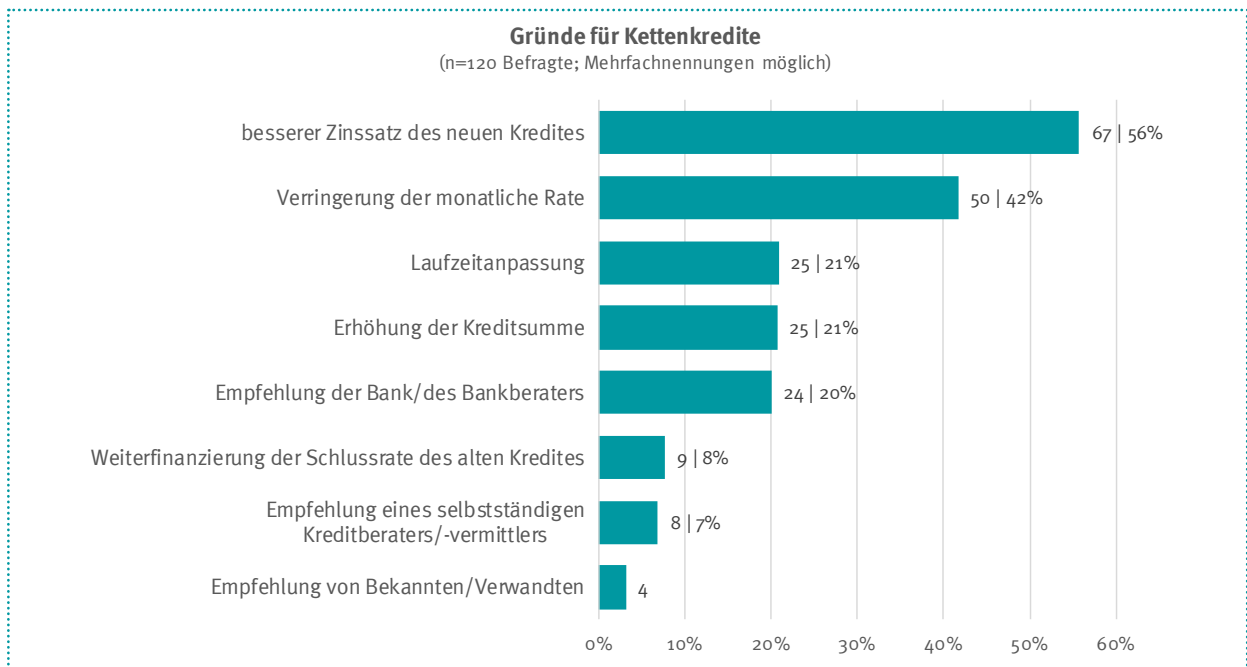


Abbildung 7: Gründe für die Nutzung von Kettenkrediten.

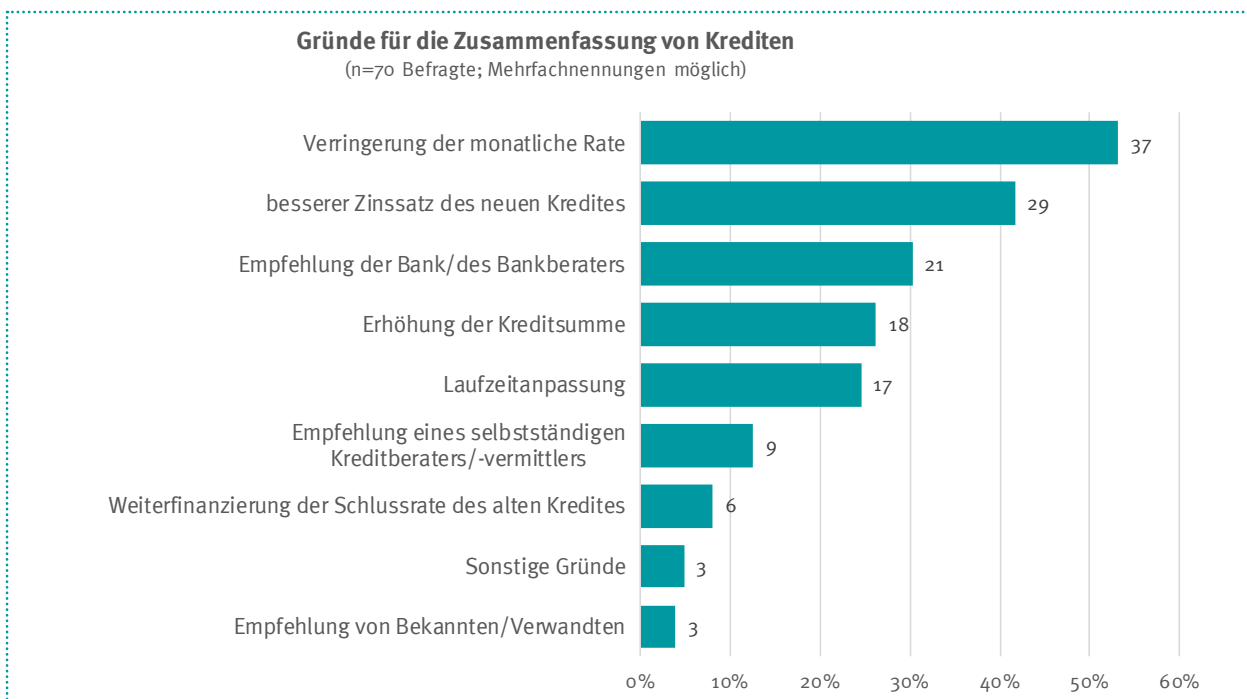


Abbildung 8: Gründe für die Zusammenfassung von Krediten.

14 von 120 Verbrauchern berichten von Problemen, die ihnen durch diese Ablösung entstanden. Genannt werden dabei erneute Abschluss- oder Vermittlungsgebühren, zu hohe Kreditraten sowie der Abschluss einer (neuen) Ratenschutzversicherung.

Mehrere Kredite zu einem einzelnen neuen zusammengefasst haben 14 Prozent der Befragten schon einmal. Dabei gab es in 85 Prozent der Fälle keine Probleme durch die Kreditzusammenfassung. Die übrigen Befragten nannten auch hier Probleme in Form eines erneuten

Abschlusses einer Ratenschutzversicherung, zu hohen Kreditraten und erneuten Abschluss- beziehungsweise Vermittlungsgebühren.

3.10 ALLGEMEINE KREDITEINSTELLUNGEN

Die Frage, ob aufgrund der Niedrigzinsphase Konsumentenkredite als Finanzierungsmöglichkeit eher in Betracht gezogen werden als in der Vergangenheit, ergibt ein gemischtes Bild:

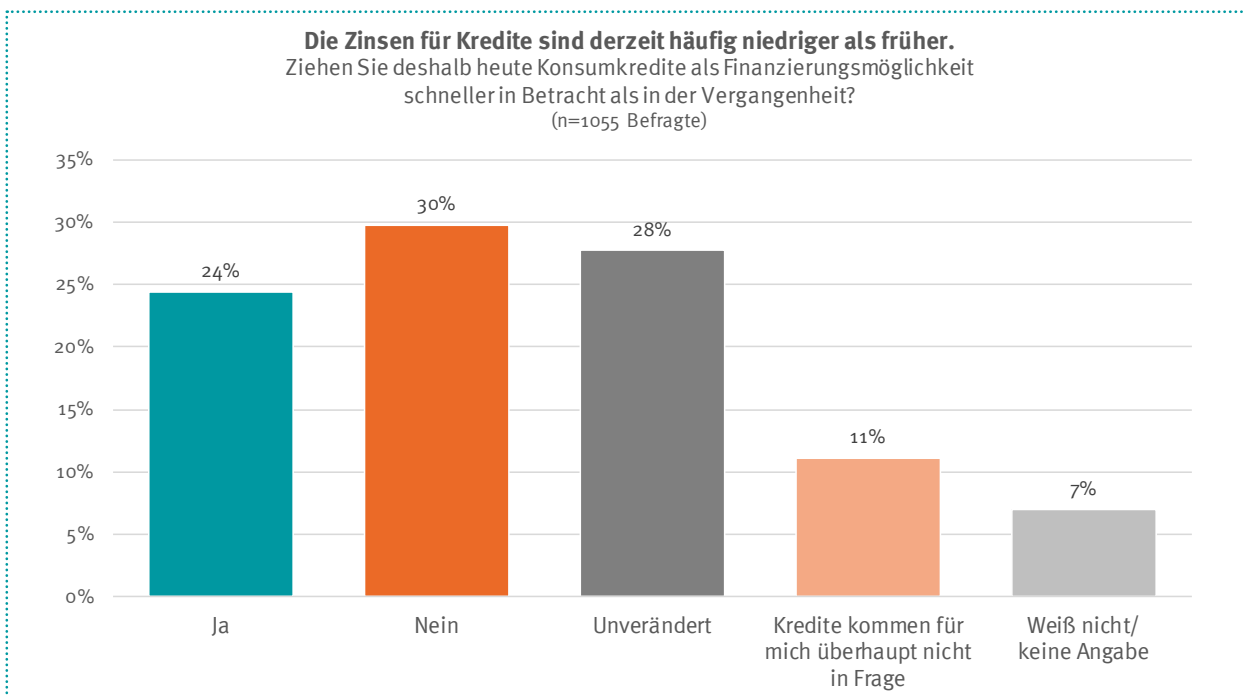


Abbildung 9: Bereitschaft zur Kreditaufnahme in der Niedrigzinsphase.

Alle der 1055 befragten Verbraucher gaben an, dass es wahrscheinlich bis sehr wahrscheinlich ist¹¹, dass sie vor einer Kreditaufnahme verschiedene Angebote vergleichen. Die folgenden Abbildungen (10+11) zeigen die Ranglisten der Vergleichsoptionen und der dabei genutzten Vergleichskriterien.

Rund 38 Prozent der Befragten gaben an, schon einmal einen über sie gespeicherten Kreditwürdigkeitswert (z.B. den Schufa-Score) abgefragt zu haben. Die Abfrage erfolgte zum Großteil direkt beim Scoring-Unternehmen

selbst (86 Prozent), deutlich seltener direkt beim Kreditgeber (rund 15 Prozent) und kaum auf anderen Wegen (z. B. über Onlinedienste, knapp drei Prozent).

Explizit nach einem „Schufa-freien“ Kredit haben nach eigenen Angaben schon knapp zwölf Prozent einmal gesucht.

¹¹ Die Abfrage erfolgte auf einer 5er Skala von 1 sehr unwahrscheinlich bis 5 sehr wahrscheinlich.

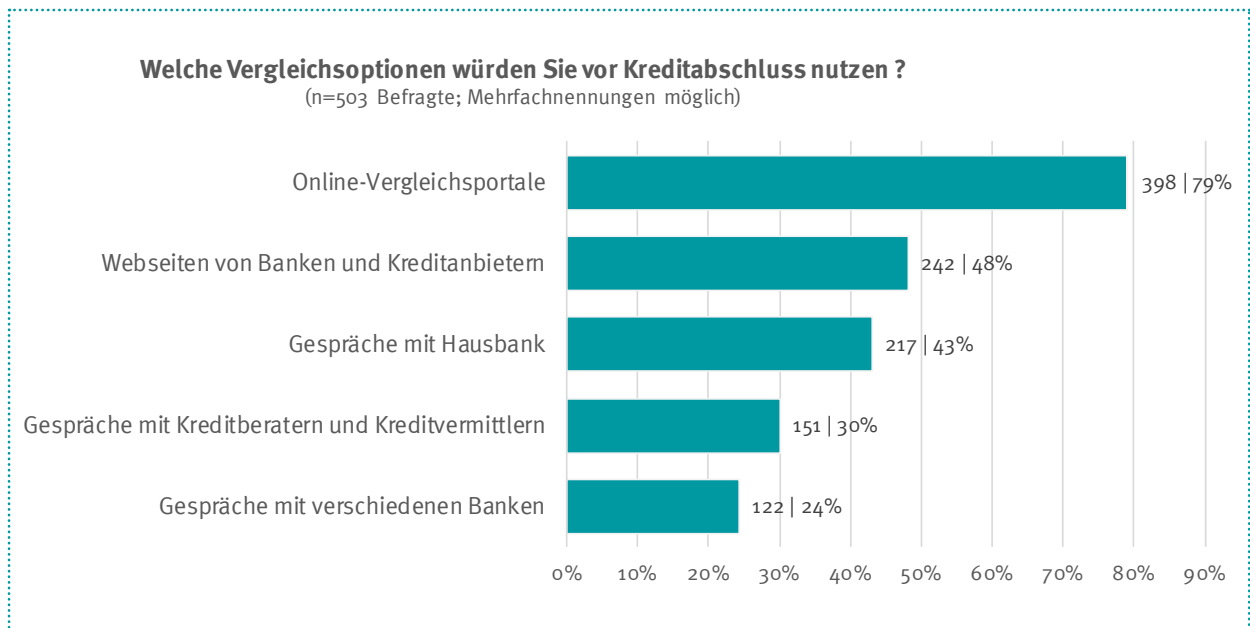


Abbildung 10: Vergleichsoptionen vor der Kreditaufnahme.



Abbildung 11: Vergleichskriterien vor der Kreditaufnahme.

4 Fazit

Die Ergebnisse geben einen aktuellen Überblick über die Verbreitung der Nutzung von Konsumentenkrediten in den letzten fünf Jahren: Demnach nahmen mehr als zwei Drittel der befragten Verbraucher mindestens eine Kreditform in Anspruch. Ebenso zeigt sich aber, dass die momentane Niedrigzinsphase keinen besonderen Einfluss auf die grundsätzliche Bereitschaft des Verbrauchers zur Aufnahme eines Konsumentenkredites hat. Denn nur rund ein Viertel der Befragten zieht deshalb diese Kreditformen als Finanzierungsmöglichkeit schneller in Betracht. Verbreitete Probleme mit der Rückzahlung zeigen sich kaum und die überwiegende Mehrheit der Befragten würde die jeweilige Finanzierung erneut abschließen.

Die Betrachtung der einzelnen Kreditarten zeigt eine Dominanz zweier, üblicherweise kurzfristiger Formen. Der Dispositionskredit des Girokontos und der Kreditrahmen der Kreditkarte liegen nach den Daten dieser Untersuchung vor anderen typischen Finanzierungsformen wie Immobilien- und Autofinanzierung, Nullprozentfinanzierung, Kredit zur freien Verwendung sowie Warenfinanzierung.

Obwohl alle befragten Verbraucher die Relevanz des Vergleichs verschiedener Angebote vor Kreditabschluss betonen, haben dies in der Praxis – je nach Typ des Konsumentenkredites – nur zwischen einem Drittel bis rund 57 Prozent der befragten Verbraucher umgesetzt. Für einen Kreditvergleich im Vorfeld stehen Online-Vergleichsportale, Webseiten von Banken und Kreditanbietern sowie Gespräche mit der Hausbank in der Präferenz ganz oben. Bei Betrachtung der Abschlussorte zeigt sich, dass der überwiegende Teil der Konsumentenkredite im Einzelhandel (Nullprozentfinanzierung, Warenfinanzierung) bzw. im Autohaus oder der Bankfiliale (Fahrzeugfinanzierung, Kredit zur freien Verwendung) erfolgt. Private Kreditvermittler und Online-Kreditmarktplätze wie Check24 oder smava werden dagegen seltener genutzt.

Zwischen 17 und 28 Prozent der Befragten haben mindestens einen zusätzlichen Vertrag (z.B. Ratenschutzversicherung, Warenversicherung, Garantierweiterung, Girokonten, Kreditkarten) im Rahmen der Finanzierung

abgeschlossen – nicht immer war dies nach eigenen Angaben vorab bewusst, was ein zentrales Problem darstellt.

Ein Viertel der Verbraucher, die in den letzten fünf Jahren einen Konsumentenkredit nutzten, nahm bereits einmal Kettenkredite oder Umschuldungen in Anspruch. Ziel dabei war in der Regel ein besserer Zinssatz, eine niedrigere monatliche Rate oder eine Anpassung der Kreditlaufzeit.

7 QUELLENVERZEICHNIS

Beck'scher Online-Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, hrsg. von Bamberger, Heinz Georg/Roth, Herbert, Edition 45, Stand: 01.03.2018.

Deutsche Bundesbank. Zeitreihe BBKo1.CEF4Jo: Kredite Schuldner: Private Haushalte Gläubiger: Sektoren insgesamt. (Q3-2017). Abgerufen von: https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Statistiken/Zeitreihen_Datenbanken/Makrooekonomische_Zeitreihen/its_details_value_node.html?tsId=BBKo1.CEF4Jo&listId=www_v1f_14vb [01.04.2018]

GfK (2017). Marktstudie 2017 – Konsum- und KFZ-Finanzierung. GfK Finanzmarktforschung im Auftrag des Bankenfachverband e.V.. Abgerufen von: https://www.bfach.de/media/file/17201.Marktstudie_2017_Konsum-Kfz-Finanzierung_BFACH.pdf [01.04.2018]

SCHUFA Holding AG. SCHUFA-Kredit Kompass 2018. Empirische Untersuchung der privaten Kreditaufnahme in Deutschland. Abgerufen von: https://www.schufa.de/media/editorial/ueber_uns/bilder/studien_und_publicationen/kredit_kompass/skk_2018/SCHUFA_Kredit-Kompass-2018.pdf [11.07.2018]

SCHUFA Holding AG. SCHUFA-Kredit Kompass 2017. Empirische Untersuchung der privaten Kreditaufnahme in Deutschland. Abgerufen von: https://www.schufa.de/media/editorial/themenportal/kredit_kompass_2017/SCHUFA_Kredit-Kompass_2017_neu.pdf [01.04.2018]

Wimmer, Konrad/Rösler, Patrick (2011). Zinsanpassungsklauseln. Praxisfragen zur BGH-Rechtsprechung | WM 2011, 1788-1797.

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
Projekt Marktwächter Finanzen
Schwerpunkt Bankdienstleistungen | Konsumentenkredite

Katharinenstraße 17
04109 Leipzig
Tel. (0341) 9628840-0
E-Mail marktwaechter@vzs.de

Autoren: Sebastian Hagen, Kerstin Schultz

Bildernachweise

Titelbild: Psphotograph | adobestock
Grafiken: vzbv

Redaktion: Gordon Oslislo
Gestaltung: Gordon Oslislo

Stand: Juni 2018

© Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale