



# Kundenurteil: Fairness von Autofinanzierern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 31 Autofinanzierer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Januar 2021
<b>Stichprobe</b>	1.890 Kunden mit 2.272 Urteilen zu 31 Autofinanzierern (Bewertung von bis zu zwei Autofinanzierern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 31 Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfa Romeo Bank</li> <li>• Audi Financial Services</li> <li>• BMW Bank</li> <li>• Citroen Bank</li> <li>• Commerzbank</li> <li>• DEGUSSA BANK</li> <li>• Fiat Bank</li> <li>• Ford Bank</li> <li>• Honda Bank</li> <li>• Hyundai Capital Bank Europe</li> <li>• ING</li> <li>• Mercedes-Benz Bank</li> <li>• MKG Bank</li> <li>• Nissan Bank</li> <li>• norisbank</li> <li>• Opel Bank</li> <li>• Peugeot Bank</li> <li>• Postbank</li> <li>• PSD Banken</li> <li>• Renault Bank</li> <li>• Santander Consumer Bank</li> <li>• Seat Financial Services</li> <li>• SKG BANK</li> <li>• Skoda Financial Services</li> <li>• Sparda-Banken</li> <li>• Sparkassen</li> <li>• SWK Bank</li> <li>• TARGOBANK</li> <li>• Toyota Kreditbank</li> <li>• Volks- u./o. Raiffeisenbanken</li> <li>• Volkswagen Financial Services</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	309 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faire Konditionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Günstige Konditionen</li> <li>• Attraktivität der Zinsen</li> <li>• Sondertilgungsmöglichkeiten</li> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Aufklärung über Rahmenbedingungen vor Abschluss</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelle Bearbeitung des Finanzierungsantrages</li> <li>• Schnelle Finanzierungszusage</li> <li>• Hilfestellung bei Problemen (schnell und zuverlässig)</li> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> </ul>

## Studiendesign (II)

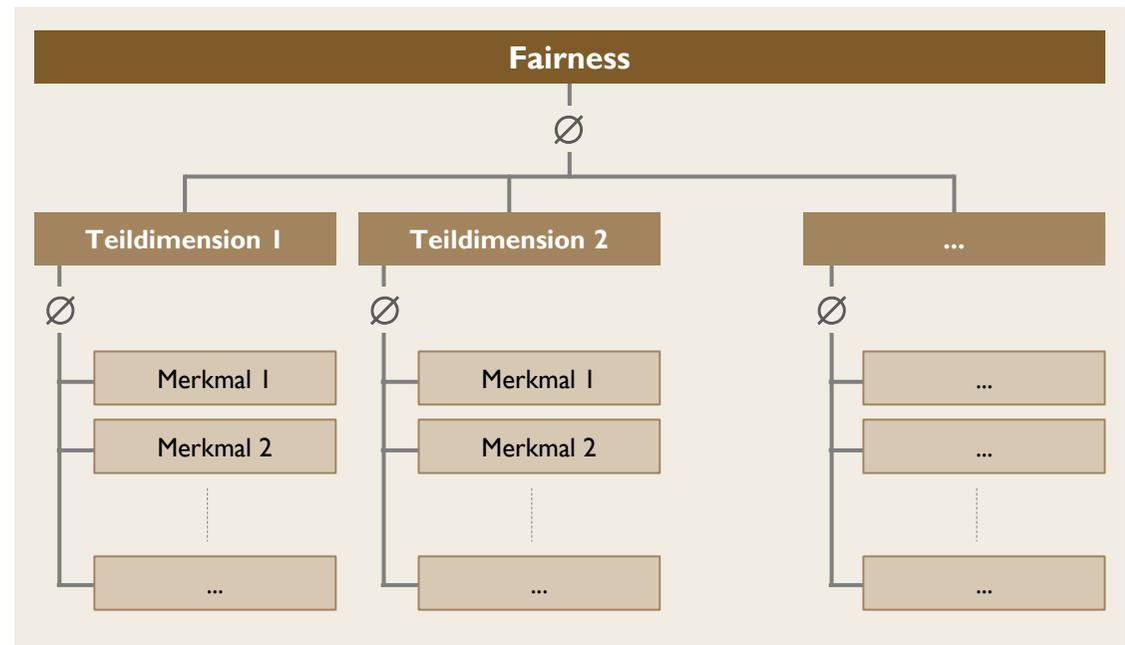
<b>Faire Produktleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li><li>• Individuelle Finanzierungsangebote</li><li>• Flexibilität bei Festlegung der Laufzeit</li><li>• Flexibilität bei Festlegung der Anzahlungshöhe</li><li>• Alternativen zur Ablösung der Schlussrate</li><li>• Attraktive Komplettpakete</li></ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li><li>• Angemessener Informationsumfang</li><li>• Informationsangebot auf der Website</li><li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li></ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Autofinanzierern

### Fairness

#### Faire Konditionen

- Günstige Konditionen
- Attraktivität der Zinsen
- Sondertilgungsmöglichkeiten
- Preis-Leistungs-Verhältnis

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Fachkompetenz
- Aufklärung über Rahmenbedingungen vor Abschluss

#### Fairer Kundenservice

- Schnelle Bearbeitung des Finanzierungsantrages
- Schnelle Finanzierungszusage
- Hilfestellung bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern

#### Faire Produktleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Individuelle Finanzierungsangebote
- Flexibilität bei Festlegung der Laufzeit
- Flexibilität bei Festlegung der Anzahlungshöhe
- Alternativen zur Ablösung der Schlussrate
- Attraktive Komplettpakete

#### Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Angemessener Informationsumfang
- Informationsangebot auf der Website
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Autofinanzierer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ING
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Opel Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	SKG BANK
sehr gut	Skoda Financial Services
sehr gut	Volkswagen Financial Services
gut	Audi Financial Services
gut	BMW Bank
gut	Commerzbank
gut	DEGUSSA BANK
gut	Ford Bank
gut	MKG Bank
gut	Peugeot Bank
gut	Seat Financial Services
gut	Sparkassen
gut	SWK Bank
gut	TARGOBANK
	Alfa Romeo Bank
	Citroen Bank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Mercedes-Benz Bank
	Postbank
	PSD Banken
	Santander Consumer Bank
	Sparda-Banken
	Toyota Kreditbank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Faire Konditionen	
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	ING
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Opel Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	SKG BANK
gut	Audi Financial Services
gut	Citroen Bank
gut	DEGUSSA BANK
gut	Ford Bank
gut	Peugeot Bank
gut	Skoda Financial Services
gut	SWK Bank
gut	TARGOBANK
gut	Volkswagen Financial Services
	Alfa Romeo Bank
	BMW Bank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Mercedes-Benz Bank
	MKG Bank
	Postbank
	PSD Banken
	Santander Consumer Bank
	Seat Financial Services
	Sparda-Banken
	Sparkassen
	Toyota Kreditbank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Opel Bank
sehr gut	Peugeot Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	SKG BANK
sehr gut	Skoda Financial Services
sehr gut	SWK Bank
sehr gut	Volkswagen Financial Services
gut	Audi Financial Services
gut	BMW Bank
gut	Commerzbank
gut	DEGUSSA BANK
gut	Ford Bank
gut	ING
gut	Mercedes-Benz Bank
gut	MKG Bank
gut	Seat Financial Services
gut	Sparkassen
gut	TARGOBANK
gut	Toyota Kreditbank
	Alfa Romeo Bank
	Citroen Bank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Postbank
	PSD Banken
	Santander Consumer Bank
	Sparda-Banken
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Autofinanzierer (II)

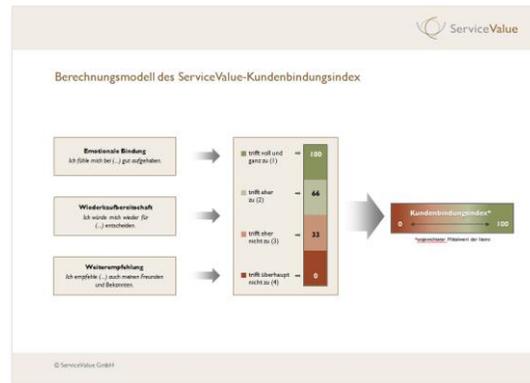
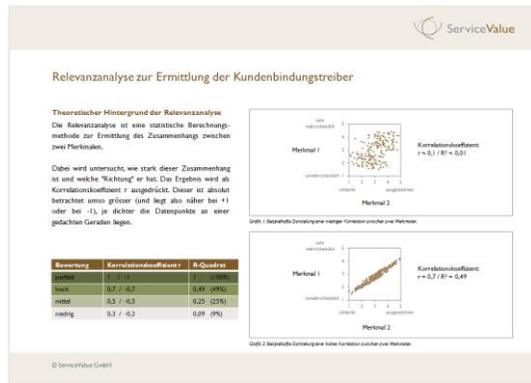
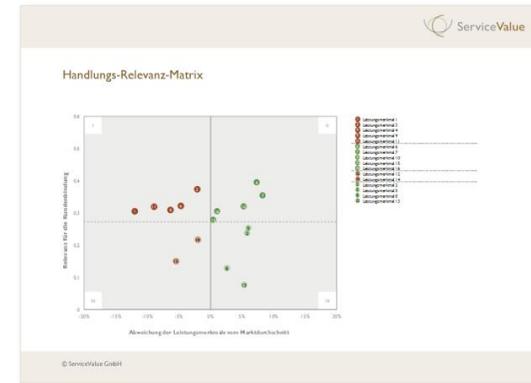
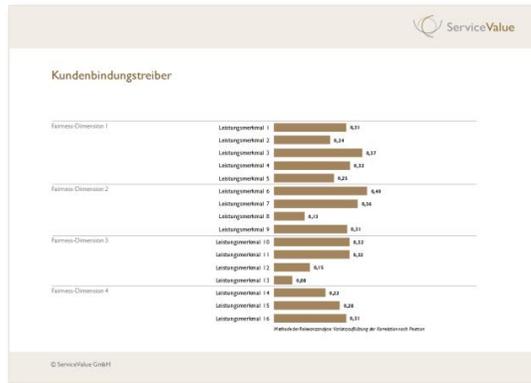
Fairer Kundenservice	
sehr gut	Audi Financial Services
sehr gut	Ford Bank
sehr gut	ING
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	Skoda Financial Services
sehr gut	Sparkassen
sehr gut	TARGOBANK
sehr gut	Toyota Kreditbank
sehr gut	Volkswagen Financial Services
gut	BMW Bank
gut	Commerzbank
gut	DEGUSSA BANK
gut	Mercedes-Benz Bank
gut	MKG Bank
gut	Opel Bank
gut	Peugeot Bank
gut	Seat Financial Services
gut	SKG BANK
gut	Sparda-Banken
gut	SWK Bank
	Alfa Romeo Bank
	Citroen Bank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Postbank
	PSD Banken
	Santander Consumer Bank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Faire Produktleistung	
sehr gut	DEGUSSA BANK
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Opel Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	Seat Financial Services
sehr gut	SKG BANK
sehr gut	Skoda Financial Services
gut	Audi Financial Services
gut	BMW Bank
gut	Commerzbank
gut	ING
gut	Peugeot Bank
gut	Sparkassen
gut	SWK Bank
gut	TARGOBANK
gut	Volkswagen Financial Services
	Alfa Romeo Bank
	Citroen Bank
	Fiat Bank
	Ford Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Mercedes-Benz Bank
	MKG Bank
	Postbank
	PSD Banken
	Santander Consumer Bank
	Sparda-Banken
	Toyota Kreditbank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	ING
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Opel Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	Volkswagen Financial Services
gut	Audi Financial Services
gut	Commerzbank
gut	DEGUSSA BANK
gut	Ford Bank
gut	Mercedes-Benz Bank
gut	MKG Bank
gut	Peugeot Bank
gut	Seat Financial Services
gut	SKG BANK
gut	Skoda Financial Services
gut	Sparkassen
gut	SWK Bank
gut	TARGOBANK
	Alfa Romeo Bank
	Citroen Bank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Postbank
	PSD Banken
	Santander Consumer Bank
	Sparda-Banken
	Toyota Kreditbank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

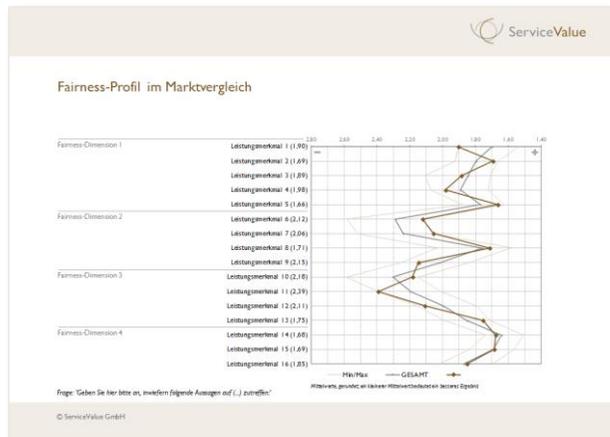
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Wiederkaufbereitschaft und Weiterempfehlung

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Autofinanzierern 2021“ (Einzelexemplar, 309 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Autofinanzierern 2021“ (Einzelexemplar, 309 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / M. Schuppich – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)