



Kundenurteil: Fairness von Kreditgebern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 38 Kreditgeber

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Februar bis März 2026
Stichprobe	3.215 Befragte mit 3.791 Urteilen zu 38 Kreditgebern (Bewertung von bis zu drei Kreditgebern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 38 Kreditgeber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822Direkt • apoBank • auxmoney • BBBank • Bon-Kredit • Cashper • comdirect • Commerzbank • Consorsbank • Creditplus Bank • CRONBANK • Deutsche Bank • Deutsche Skatbank • DKB - Deutsche Kreditbank • easybank (ehem. Barclays) • easyCredit • EthikBank • GLS Bank • Hanseatic Bank • HypoVereinsbank • ING • MAXDA • Mercedes-Benz Bank • N26 • norisbank • Openbank • Postbank • PSD Banken • Qlick • Santander • Sparda-Banken • Sparkassen • SWK Bank • TARGOBANK • Triodos Bank • UmweltBank • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Volkswagen Bank
Gesamtumfang	224 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

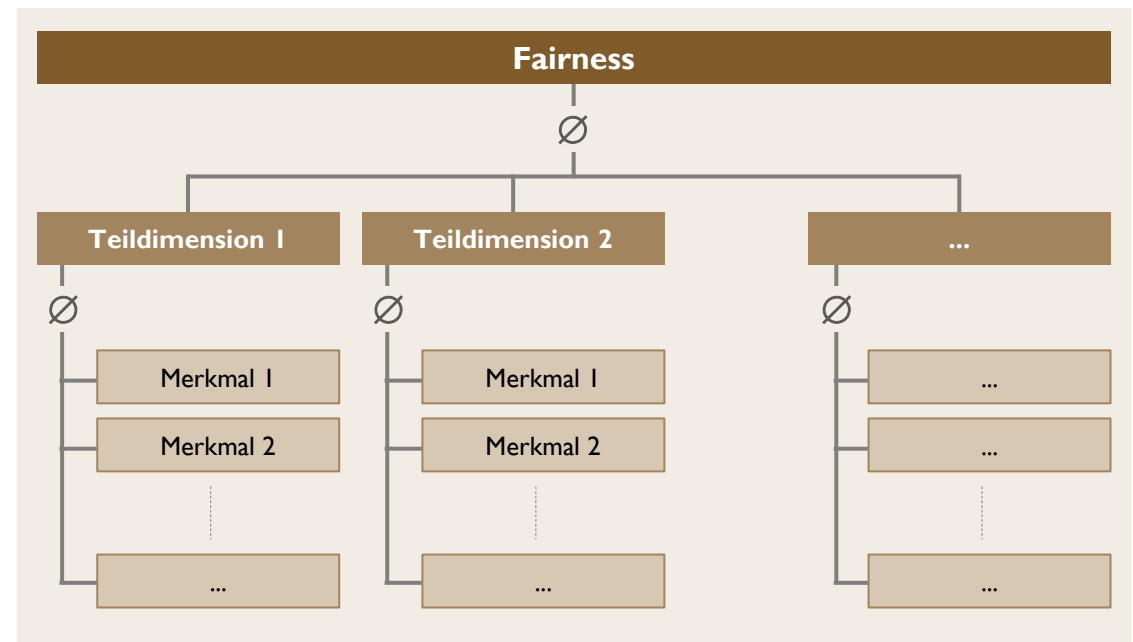
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Kredit-Angebot	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl • Bonitätsprüfung • Reduzierung und Aussetzen von Raten • Sondertilgung und vorzeitige Kreditablöse • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Fachkompetenz • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Eingehen auf Kundenbedürfnisse
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Leichter Mitarbeiterkontakt • Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert) • Angemessener Informationsumfang
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Kreditzins • Sonstige Kosten und Gebühren • Transparenz der Kosten und Gebühren

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 Kreditgebern

Fairness

Faires Kredit-Angebot

- Produktauswahl
- Bonitätsprüfung
- Reduzierung und Aussetzen von Raten
- Sondertilgung und vorzeitige Kreditablöse
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen

Faire Kundenberatung

- Beratungsqualität
- Fachkompetenz
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse

Fairer Kundenservice

- Leichter Mitarbeiterkontakt
- Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert)
- Angemessener Informationsumfang

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Kreditzins
- Sonstige Kosten und Gebühren
- Transparenz der Kosten und Gebühren

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Kreditgeber

FAIRNESS	
sehr gut	T822Direkt
sehr gut	Creditplus Bank
sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank
sehr gut	easybank (ehem. Barclays)
sehr gut	easyCredit
sehr gut	Hanseatic Bank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
sehr gut	Qlick
sehr gut	SWK Bank
sehr gut	TARGOBANK
gut	auxmoney
gut	BBBank
gut	comdirect
gut	Commerzbank
gut	Deutsche Bank
gut	HypoVereinsbank
gut	MAXDA
gut	Santander
gut	Sparda-Banken
	apoBank
	Bon-Kredit
	Cashper
	Consorsbank
	CRONBANK
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	N26
	Openbank
	Postbank
	PSD Banken
	Sparkassen
	Triodos Bank
	UmweltBank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Volkswagen Bank

Faires Kredit-Angebot	
sehr gut	T822Direkt
sehr gut	auxmoney
sehr gut	Creditplus Bank
sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank
sehr gut	easybank (ehem. Barclays)
sehr gut	easyCredit
sehr gut	Hanseatic Bank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
sehr gut	Qlick
sehr gut	Santander
sehr gut	SWK Bank
sehr gut	TARGOBANK
gut	BBBank
gut	Bon-Kredit
gut	comdirect
gut	Commerzbank
gut	Deutsche Bank
gut	HypoVereinsbank
gut	MAXDA
gut	Sparda-Banken
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	apoBank
	Cashper
	Consorsbank
	CRONBANK
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	N26
	Openbank
	Postbank
	PSD Banken
	Sparkassen
	Triodos Bank
	UmweltBank
	Volkswagen Bank

Faire Kundenberatung	
sehr gut	T822Direkt
sehr gut	Creditplus Bank
sehr gut	Deutsche Bank
sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank
sehr gut	easybank (ehem. Barclays)
sehr gut	easyCredit
sehr gut	Hanseatic Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Qlick
sehr gut	SWK Bank
sehr gut	TARGOBANK
gut	auxmoney
gut	BBBank
gut	comdirect
gut	Commerzbank
gut	HypoVereinsbank
gut	ING
gut	MAXDA
gut	Santander
gut	Sparda-Banken
gut	Volkswagen Bank
	apoBank
	Bon-Kredit
	Cashper
	Consorsbank
	CRONBANK
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	N26
	Openbank
	Postbank
	PSD Banken
	Sparkassen
	Triodos Bank
	UmweltBank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

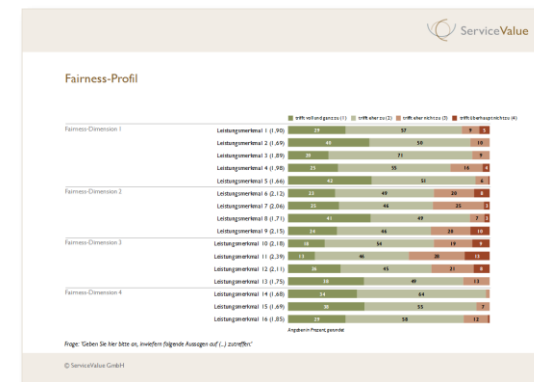
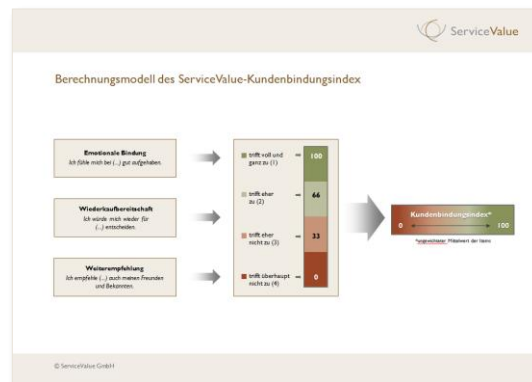
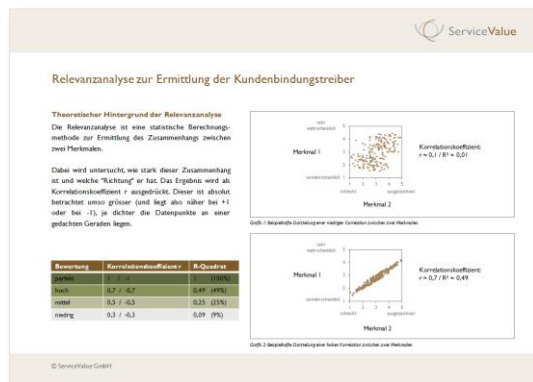
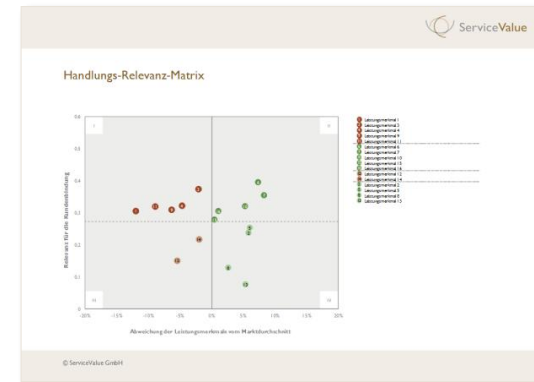
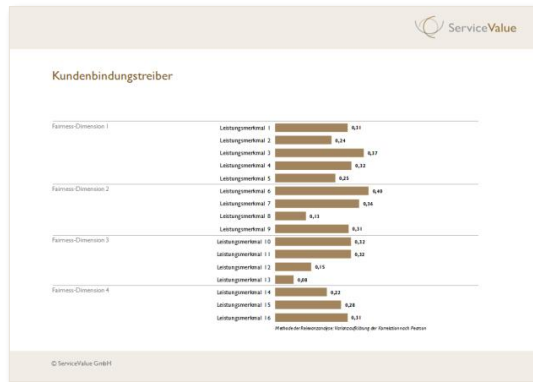
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Kreditgeber

Fairer Kundenservice		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	auxmoney	sehr gut	I822Direkt
sehr gut	comdirect	sehr gut	auxmoney
sehr gut	Commerzbank	sehr gut	Creditplus Bank
sehr gut	Creditplus Bank	sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank
sehr gut	Deutsche Bank	sehr gut	easyCredit
sehr gut	easybank (ehem. Barclays)	sehr gut	ING
sehr gut	easyCredit	sehr gut	norisbank
sehr gut	Hanseatic Bank	sehr gut	Qlick
sehr gut	Qlick	sehr gut	SWK Bank
sehr gut	SWK Bank	sehr gut	TARGOBANK
sehr gut	TARGOBANK	gut	apoBank
gut	I822Direkt	gut	BBBank
gut	BBBank	gut	Bon-Kredit
gut	DKB - Deutsche Kreditbank	gut	comdirect
gut	HypoVereinsbank	gut	Commerzbank
gut	ING	gut	Deutsche Bank
gut	MAXDA	gut	easybank (ehem. Barclays)
gut	norisbank	gut	Hanseatic Bank
gut	Santander	gut	HypoVereinsbank
gut	Sparda-Banken	gut	MAXDA
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken	gut	Santander
	apoBank	gut	Sparda-Banken
	Bon-Kredit	gut	Volkswagen Bank
	Cashper		Cashper
	Consorsbank		Consorsbank
	CRONBANK		CRONBANK
	Deutsche Skatbank		Deutsche Skatbank
	EthikBank		EthikBank
	GLS Bank		GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank		Mercedes-Benz Bank
	N26		N26
	Openbank		Openbank
	Postbank		Postbank
	PSD Banken		PSD Banken
	Sparkassen		Sparkassen
	Triodos Bank		Triodos Bank
	UmweltBank		UmweltBank
	Volkswagen Bank		Volks- u./o. Raiffeisenbanken

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

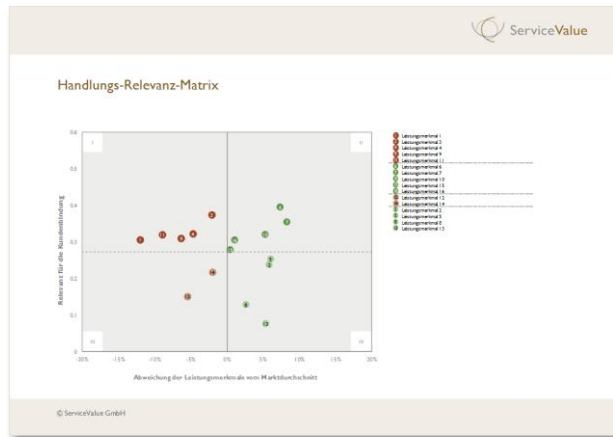
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

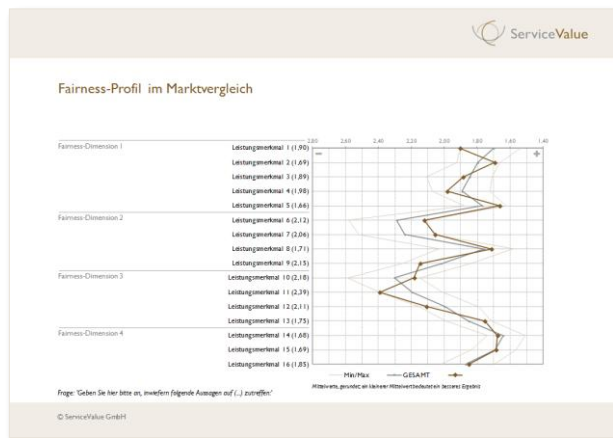
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

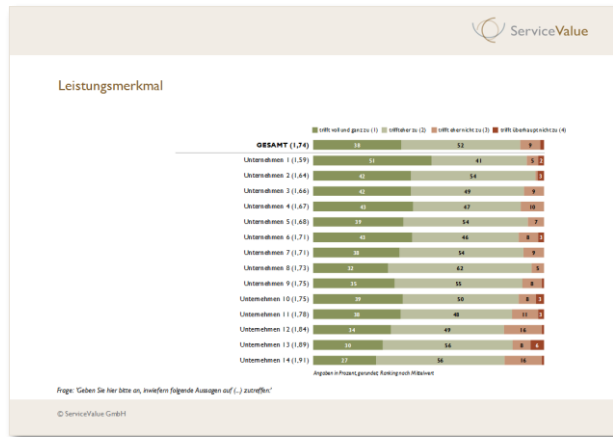
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Kreditgebern 2026“ (Einzelexemplar, 224 Seiten, PDF) zum Preis von 5.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Kreditgebern 2026“ (Einzelexemplar, 224 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.800,- € netto (ggf. 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. 34 I
50935 Köln

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

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

www.ServiceValue.de

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 / pressmaster – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de