

Bankenfachverband Kundenzufriedenheitsstudie Restkreditversicherung

Januar 2008

Inhaltsverzeichnis

GfK



1. Hintergrund, Zielsetzung und Studiendesign
2. Besitz und Einstellung zur Restschuldversicherung
3. Empfehlung einer Restschuldversicherung
4. Management Summary
5. Soziodemographie



[Hintergrund, Zielsetzung und Studiendesign]

Hintergrund der Studie

GfK



4

Konsumgüter werden von Verbrauchern zunehmend mittels Ratenkrediten finanziert. Mit einem Ratenkredit werden oft Restschuldversicherungen angeboten, welche in der Öffentlichkeit häufig kritisiert werden. Die Restschuldversicherung versichert Kunden, die einen Kredit aufnehmen, gegen unvorhersehbare Risiken wie Tod, Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit. Wenn einer dieser Fälle eintritt, übernimmt die Versicherung die ausstehenden Ratenzahlungen an die Bank.

Mit dieser Studie soll die Zufriedenheit mit und die Einstellung der Kreditnehmer zu Restschuldversicherungen überprüft werden.

Zielsetzung der Studie

Im Detail sollen folgende Fragen geklärt werden:

- Wie viele Kreditnehmer haben zu Ihrem Ratenkredit eine Restschuldversicherung abgeschlossen?
- Wie viel Prozent schließen regelmäßig eine Restschuldversicherung ab, wenn sie einen Ratenkredit aufnehmen?
- Von welchem Risiko fühlen sich Kreditnutzer am stärksten bedroht? Als wie stark wird dieses Risiko empfunden?
- Wie hoch ist die Zufriedenheit der Restschuldversicherung?
- Wie lange würde bei einem Verlust des regelmäßigen Einkommens das Ersparte der Befragten für monatliche Ausgaben reichen?
- Wie viel Prozent würden einen Abschluss einer Restschuldversicherung weiterempfehlen?

Studiendesign

GfK

Bankenfachverband
Die Experten für Finanzierung

6

- **Erhebungsmethode:** Schriftliche Befragung. Einfrage in das GfK Finanzmarktpanel
- **Zielgruppe:** Ratenkreditbesitzer oder Personen, die seit 2005 einen Ratenkredit zurückgezahlt oder gekündigt haben
- **Befragungsgebiet:** Bundesrepublik Deutschland
- **Stichprobe:** n=2.299 Interviews
- **Befragungszeitraum:** 25.11.2007 bis 07. Januar 2008

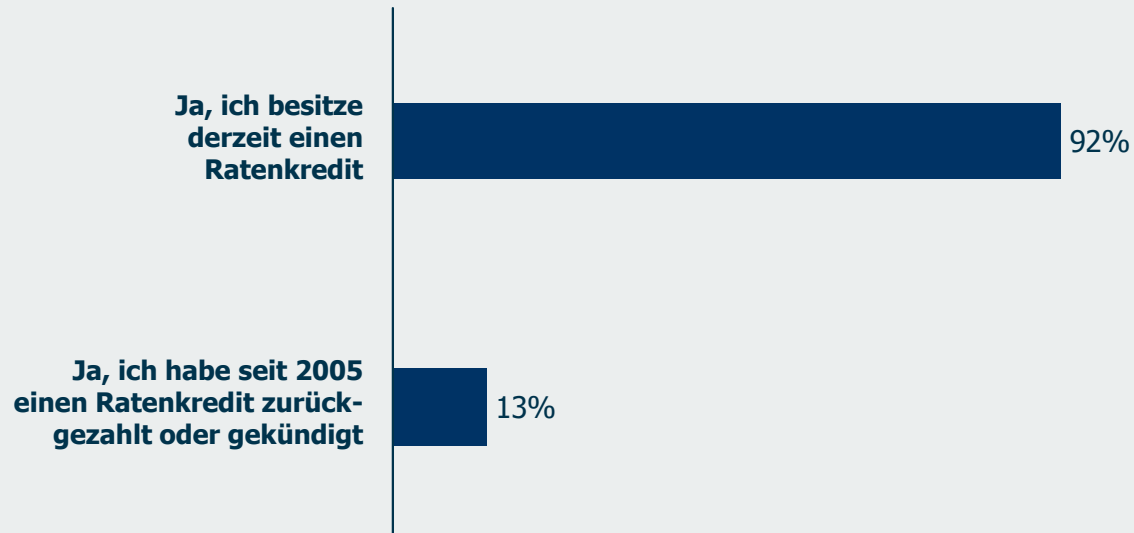
Besitz Ratenkredit

GfK



7

Ratenkreditbesitz



Frage: Besitzen Sie oder ein anderes Haushaltsmitglied derzeit einen Ratenkredit oder haben Sie seit 2005 einen Ratenkredit zurückgezahlt?
Basis: n=2299 ohne k.A.



[Besitz und Einstellung zur Restschuldversicherung]

Sinnhaftigkeit der Restschuldversicherung

Die große Mehrheit der Besitzer einer Restschuldversicherung finden den Abschluss der Versicherung sinnvoll und ebenso mehr als ein Drittel der Kreditnehmer ohne Restschuldversicherung.



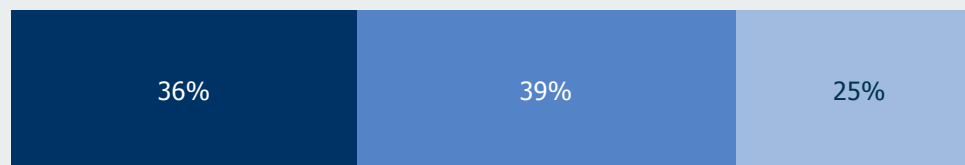
Halten Sie den Abschluss einer Restschuldversicherung für...

(sehr) sinnvoll (5+4) **(3)** **(überhaupt) nicht sinnvoll (2+1)**

Besitzer einer Restschuldversicherung n=956

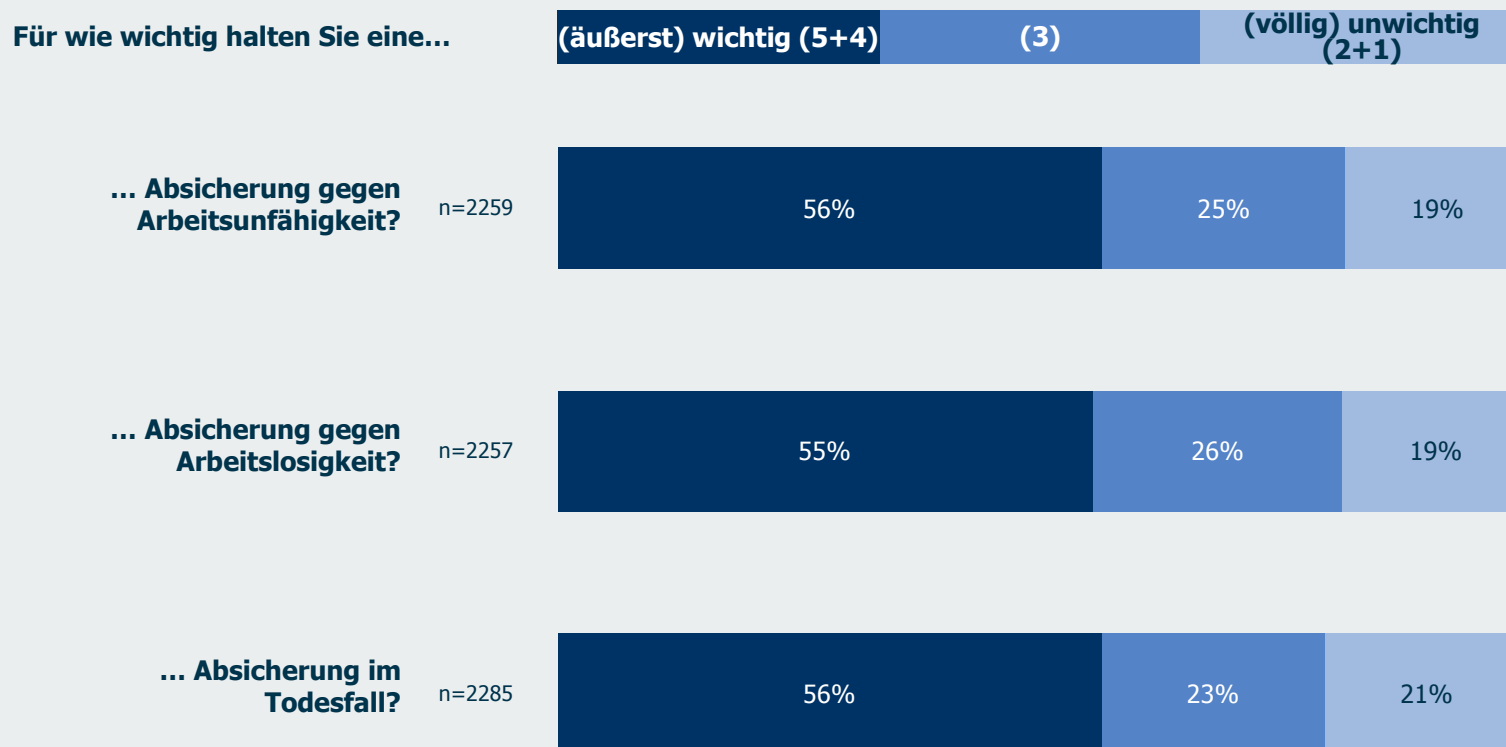


Nicht-Besitzer einer Restschuldversicherung n=1233



Wichtigkeit der Absicherung des Kredits

Bezüglich der absicherbaren Risiken zeigen sich keine Unterschiede mit Blick auf die Wichtigkeit. Alle Risiken werden als gleich wichtig erachtet.





Beurteilung der Restschuldversicherung

Die Restschuldversicherung wird von den Besitzern deutlich besser bewertet als von Nicht-Besitzern.

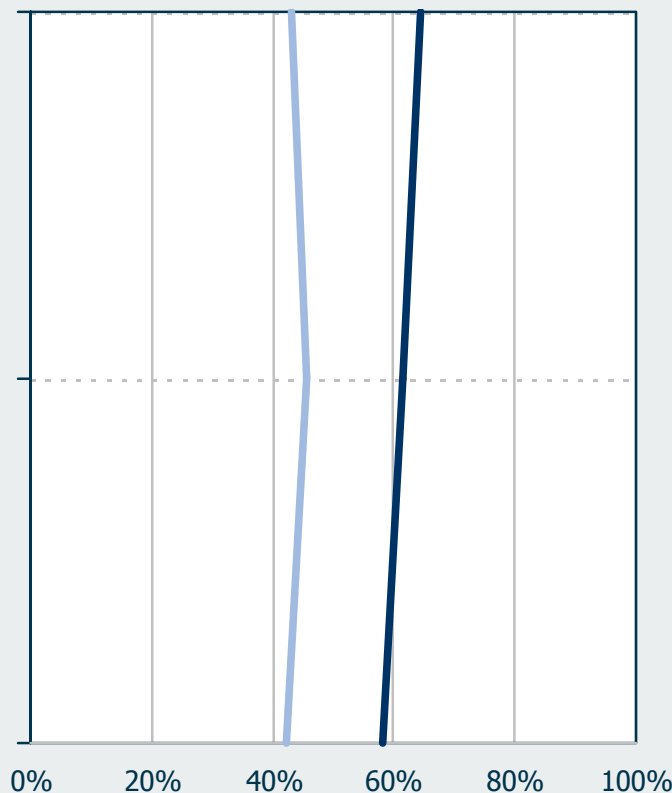
Eine Restschuldversicherung ...

Top-Box-Werte (4+5)

... ist in der heutigen Zeit empfehlenswert

... ist hilfreich in schwierigen Situationen

... gibt einem ein sicheres Gefühl während der Rückzahlung



— Besitzer einer Restschuldversicherung n=948

— Nicht-Besitzer einer Restschuldversicherung n=1227

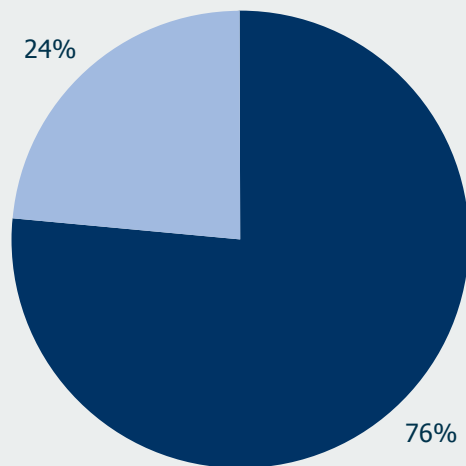
Frage: Wie beurteilen Sie die Restschuldversicherung im Allgemeinen bezogen auf folgende Aspekte?
Basis ohne k.A.

Erwartung an das Beratungsgespräch

Drei von vier Kunden erwarten, dass ihnen im Rahmen des Beratungsgesprächs für den Ratenkredit eine Restschuldversicherung angeboten wird – tatsächlich wird etwa jedem zweiten eine Restschuldversicherung angeboten.

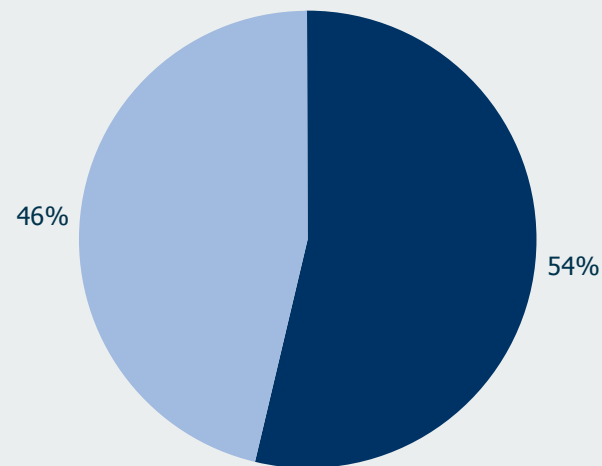


Angebot Restschuldversicherung erwartet?



■ Ja ■ Nein

Angebot Restschuldversicherung erfolgt?



■ Ja ■ Nein

Frage: Würden Sie von Ihrer Bank im Rahmen des Beratungsgesprächs erwarten, dass Sie Ihnen eine Restschuldversicherung anbietet, wenn Sie einen Ratenkredit aufnehmen? Basis: n=2266 ohne k.A.

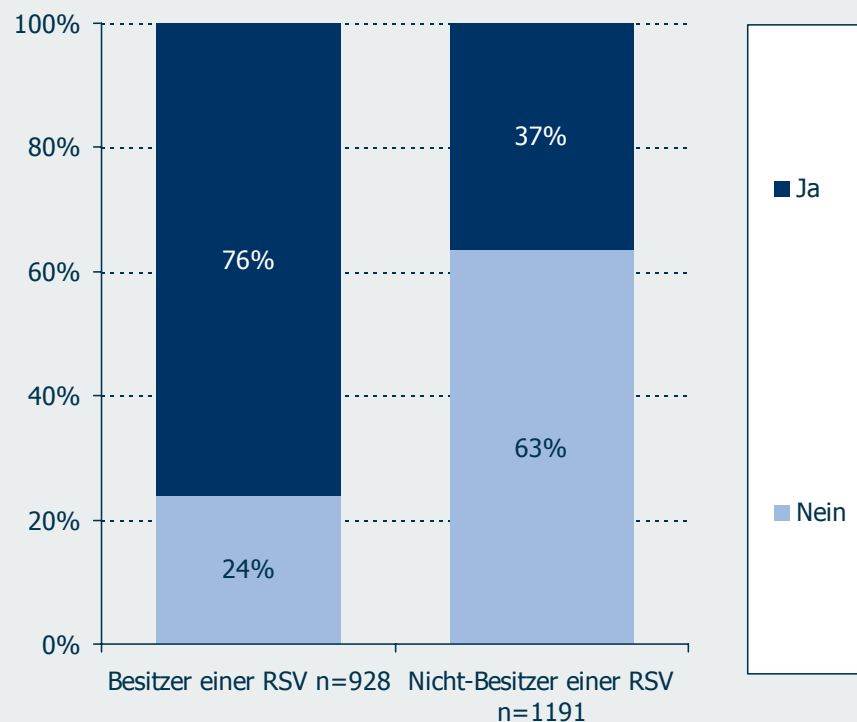
Frage: Ist Ihnen für Ihren aktuellen aufgenommenen Ratenkredit von Ihrer Bank eine Restschuldversicherung angeboten worden, ohne dass Sie aktiv danach gefragt haben? Basis: n=2215 ohne k.A.

Angebot Restschuldversicherung

Etwa zwei Drittel der nicht Versicherten bekam keine Restschuldversicherung angeboten. Ca. ein Viertel der Versicherten bekam zwar aktiv keine RSV angeboten, hat aber dennoch eine Versicherung abgeschlossen.



Angebot einer Restschuldversicherung

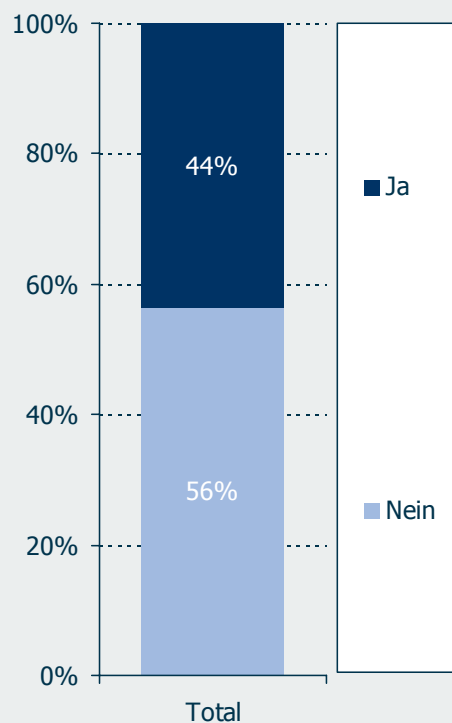


Frage: Ist Ihnen für Ihren aktuellen aufgenommenen Ratenkredit von Ihrer Bank eine Restschuldversicherung angeboten worden, ohne dass Sie aktiv danach gefragt haben? Basis ohne k.A.

Abschluss der Restschuldversicherung

Jeder dritte Kredit wird gegen den Todesfall abgesichert, jeder vierte gegen Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit.

Abschluss einer Restschuldversicherung?



Versicherte Risiken



Frage: Haben Sie für Ihren aktuellen Ratenkredit eine Restschuldversicherung abgeschlossen?

Basis: n=2196 ohne k.A.

Frage: Welche Risiken haben Sie mit Ihrer aktuell aufgenommenen Restschuldversicherung abgesichert?

Basis: n=2196 ohne k.A.

Auslöser für den Abschluss der Restschuldversicherung

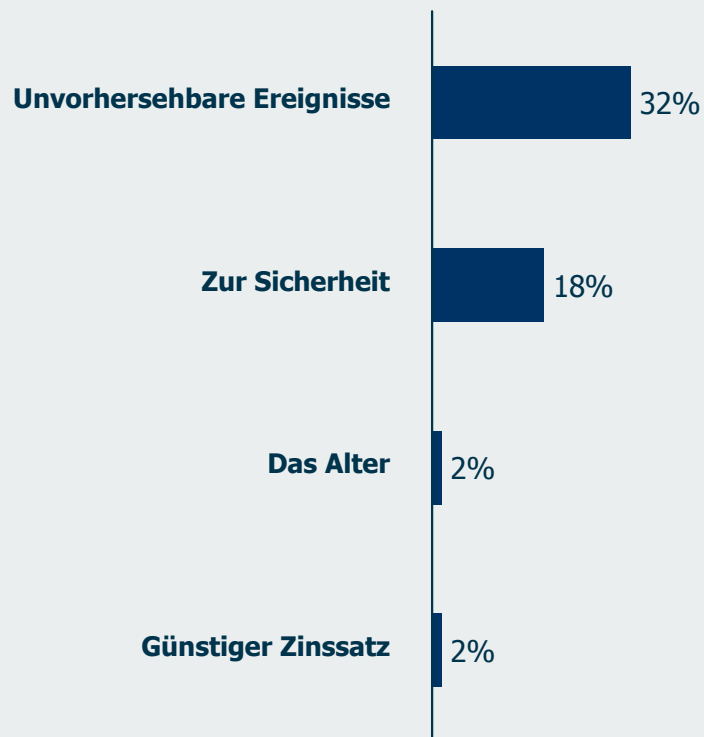
Sicherheitsaspekte waren bei der Hälfte der Restschuldversicherungsbesitzer Gründe für den Abschluss.



Teilgruppe: Besitzer einer Restschuldversicherung

15

Gründe für freiwilligen Abschluss einer Restschuldversicherung



Frage: Welche Gründe waren für Sie ausschlaggebend dafür, dass Sie für Ihren aktuellen/zuletzt aufgenommen Ratenkredit eine Restschuldversicherung abgeschlossen haben? Basis: n=928 ohne k.A.

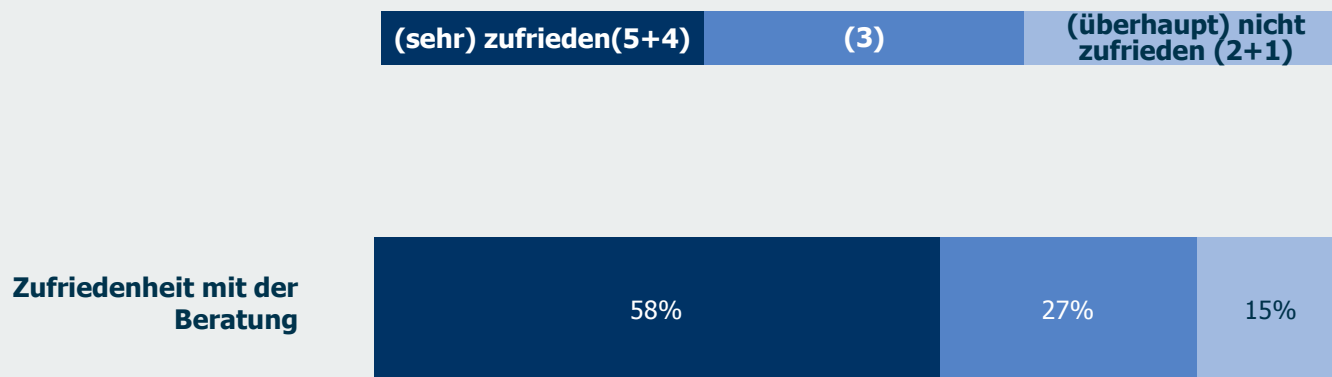
Zufriedenheit mit der Beratung

Mehr als die Hälfte war mit der Beratung zur Restschuldversicherung zufrieden.



Teilgruppe: Besitzer einer Restschuldversicherung

16





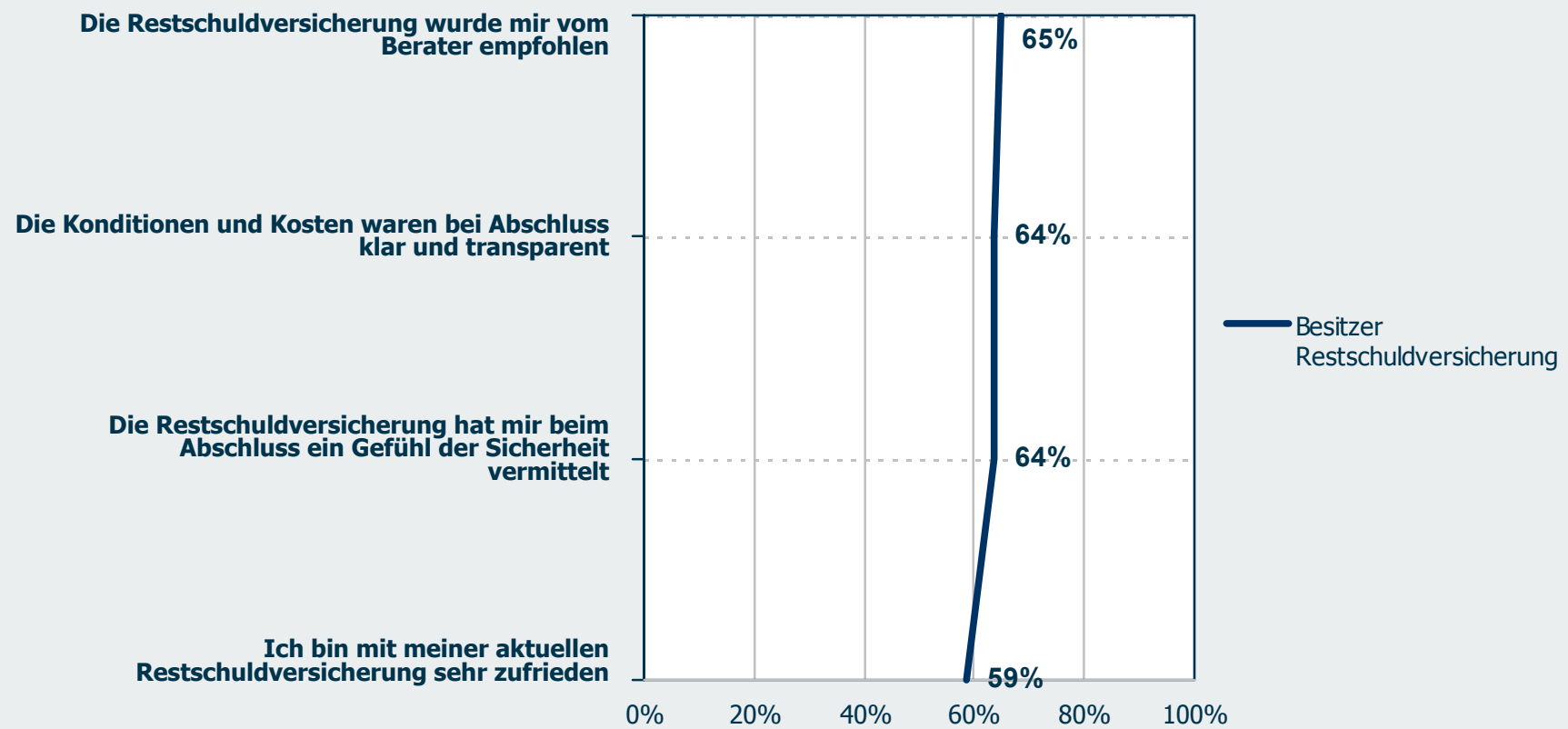
Bankenfachverband
Die Experten für Finanzierung

Beurteilung der abgeschlossenen Restschuldversicherung

Konditionen und Kosten der Restschuldversicherung waren für die Mehrheit klar und transparent.

Teilgruppe: Besitzer einer Restschuldversicherung

Top-Box-Werte
(4+5)

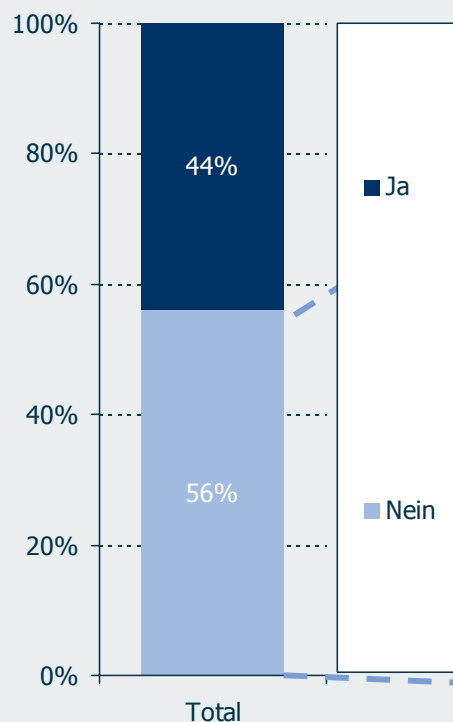


Frage: Wie beurteilen Sie allgemein die folgenden Punkte in Bezug auf die aktuell bzw. zuletzt abgeschlossene Restschuldversicherung?
Basis: Besitzer einer Restschuldversicherung n=912 ohne k.A.

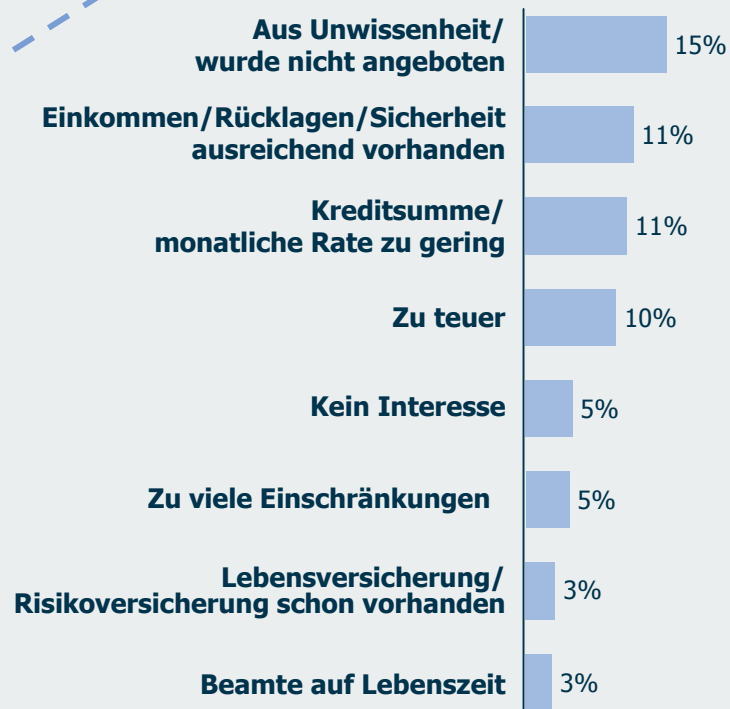
Nicht-Abschluss einer Restschuldversicherung

Mehr als die Hälfte der Kreditbesitzer hat keine Restschuldversicherung abgeschlossen – spontan genannte Gründe hierfür sind vor allem Unwissenheit und eine eigene ausreichende finanzielle Absicherung.

Abschluss einer Restschuldversicherung?



Gründe gegen Abschluss einer Restschuldversicherung



Frage: Haben Sie für Ihren aktuellen Ratenkredit eine Restschuldversicherung abgeschlossen?

Basis: n=2196 ohne k.A.

Frage: Aus welchem Grund haben Sie keine Restschuldversicherung abgeschlossen?

Basis: n=2196 ohne k.A.

Gründe für Nicht-Abschluss einer Restschuldversicherung

Auch bei den gestützt abgefragten Gründen für den Nichtabschluss einer Restschuldversicherung, ist die Einschätzung des Risikos gering.

Teilgruppe: Befragte, die keine Restschuldversicherung abgeschlossen haben

Top-Box-Werte
(4+5)

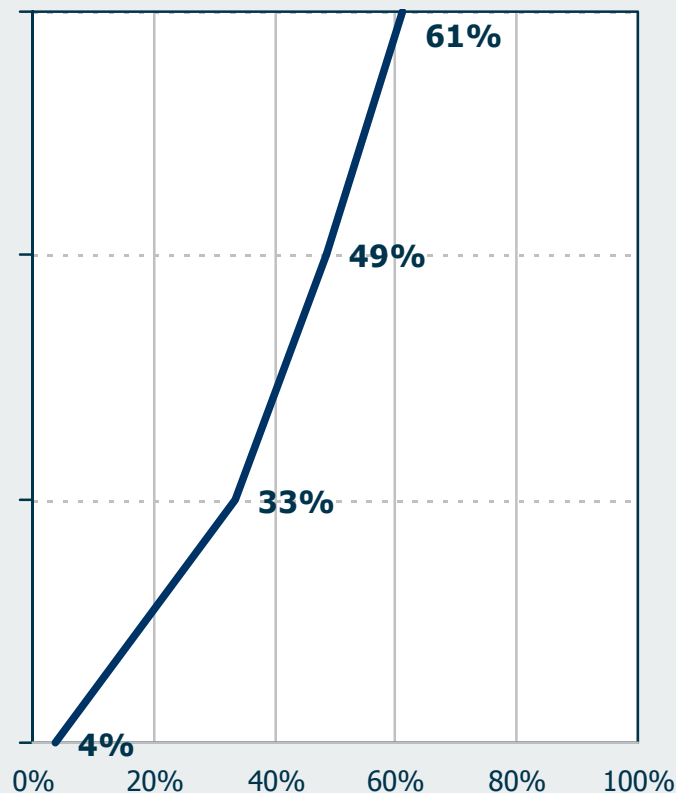
19

Das Risiko, dass ich während der Kreditlaufzeit sterbe oder arbeitslos bzw. arbeitsunfähig werde ist gering

Der Kreditbetrag ist so gering, dass sich eine Restschuldversicherung für meinen aktuellen Ratenkredit nicht gelohnt hat

Das Preis-/Leistungsverhältnis der Restschuldversicherung war meiner Einschätzung nach schlecht

Freunde bzw. Bekannte haben mir davon abgeraten, eine Restschuldversicherung abzuschließen



— Befragte ohne Restschuldversicherung

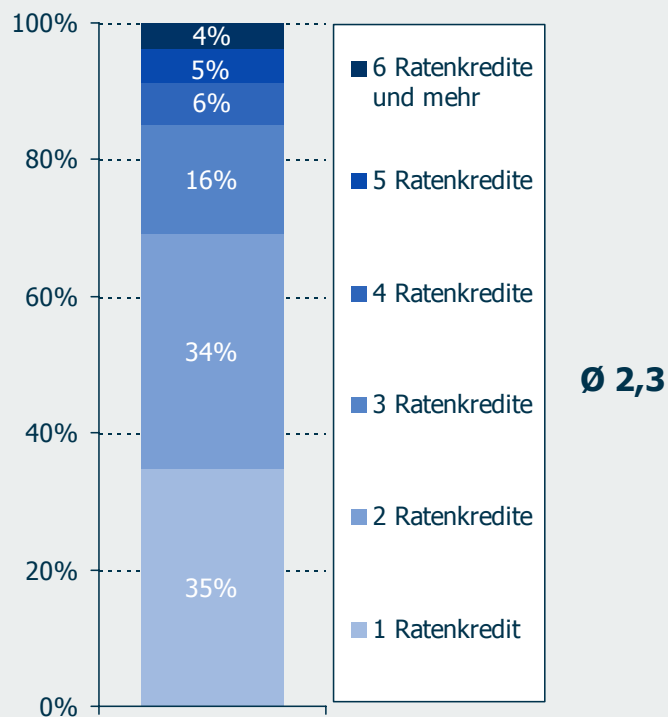
Frage: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf Ihren zuletzt abgeschlossenen Ratenkredit zu?

Basis: Teilgruppe: Befragte, die keine Restschuldversicherung abgeschlossen haben n=1201 ohne k.A.

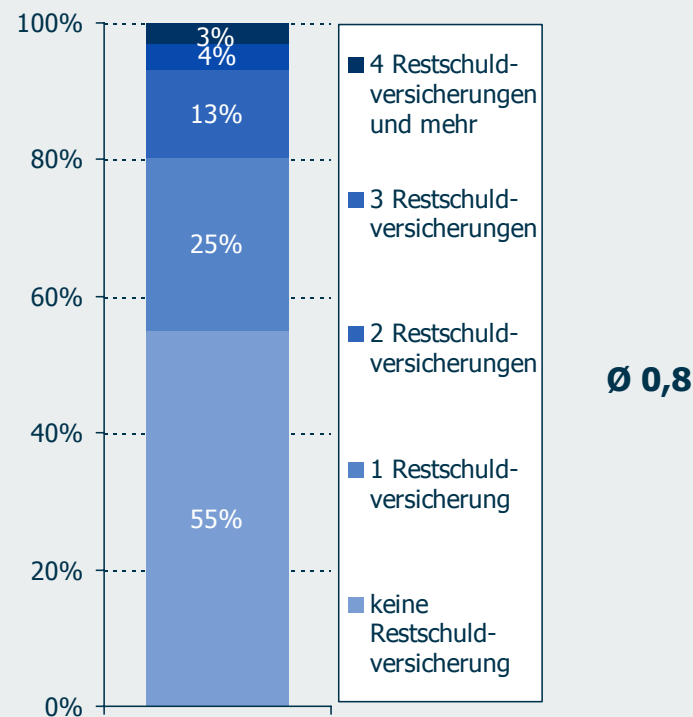
Anzahl Ratenkredite und Restschuldversicherungen

In den letzten 10 Jahren wurde bei etwa jedem dritten Vertrag eine Restschuldversicherung abgeschlossen.

Aufgenommenen Ratenkredite der letzten 10 Jahre



Abschluss Restschuldversicherung



Frage: Wenn Sie einmal zurückdenken. Wie viele Ratenkredite haben Sie in den letzten 10 Jahren insgesamt aufgenommen?

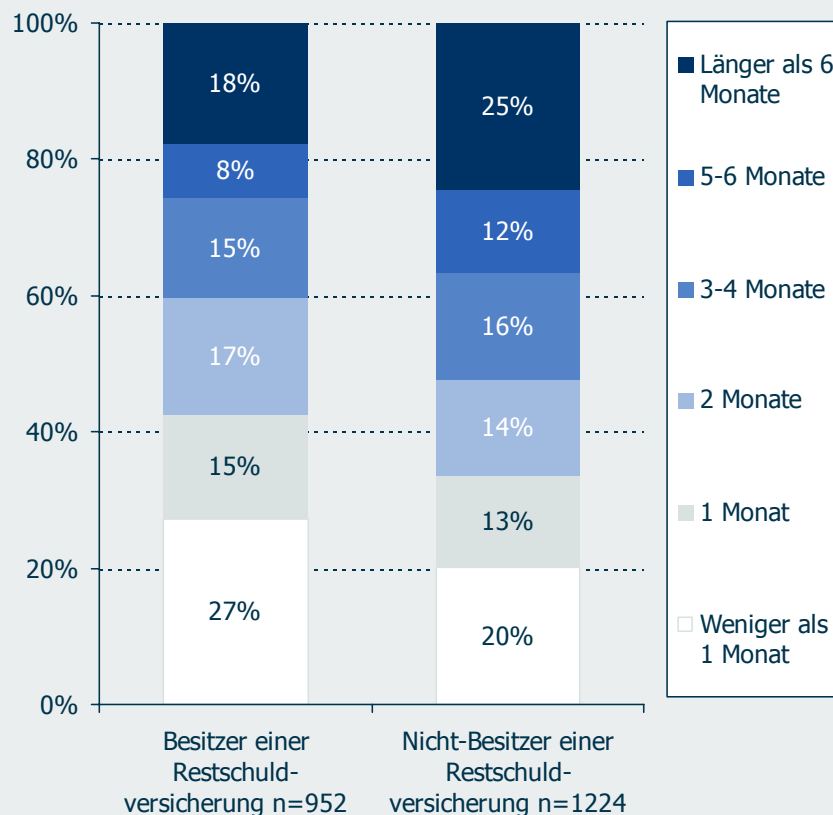
Basis: n=2299 ohne k.A.

Frage: Und bei wie vielen davon haben Sie auch eine Restschuldversicherung abgeschlossen?

Basis: n=2128 ohne k.A.

Wegfall des Einkommens

Beim Wegfall des Einkommens können Besitzer einer Restschuldversicherung nur über einen kurzen Zeitraum ihren Unterhalt von Ersparnissen bestreiten.

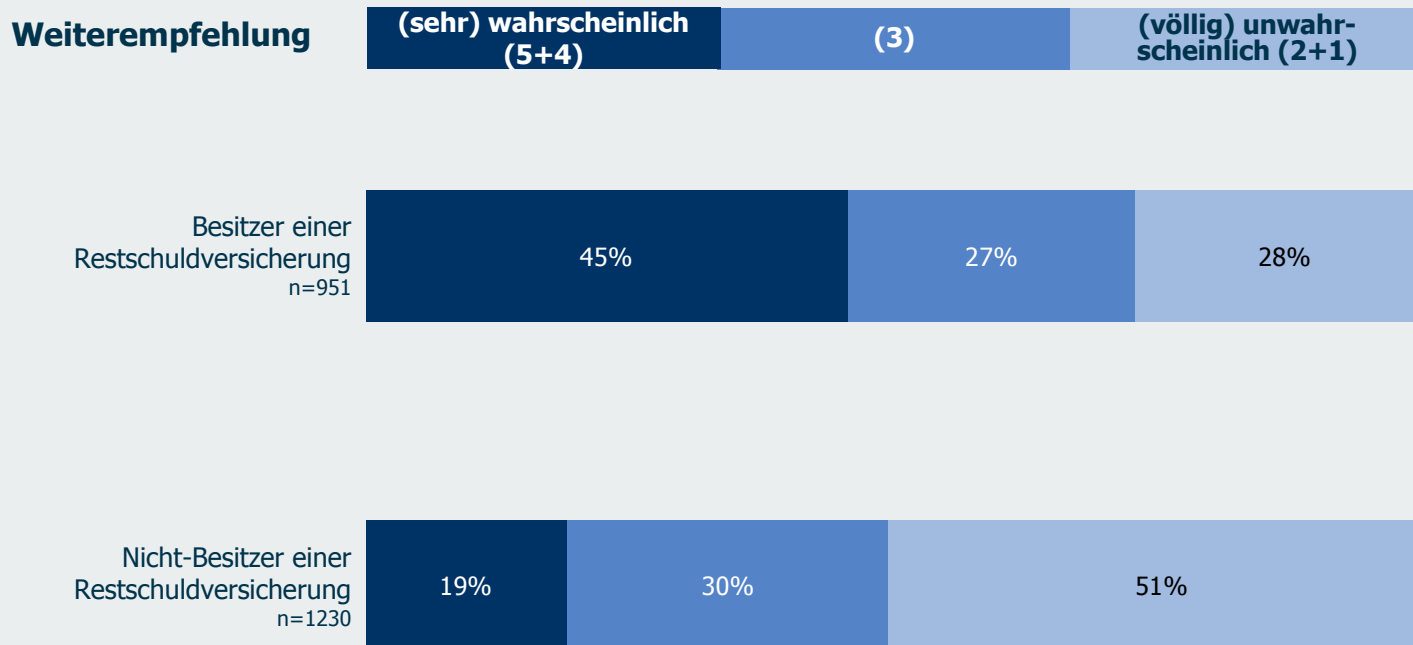


Frage: Einmal angenommen, Ihr Einkommen würde morgen komplett wegfallen. Wie lange könnten Sie mit Ihrem ersparten Geld die monatlichen Verpflichtungen wie z.B. Lebenshaltungskosten, Versicherungsbeiträge, Miete, Telefonkosten, Kreditraten bezahlen? Basis ohne k.A.

[Empfehlung einer Restschuldversicherung]

Abschluss und Weiterempfehlung

Knapp die Hälfte aller Besitzer einer Restschuldversicherung würden diese auch weiterempfehlen.





[Management Summary]

Management Summary I

Einstellungen zur Restschuldversicherung allgemein

- Die überwiegende Mehrheit der Besitzer einer Restschuldversicherung hält diese für (sehr) sinnvoll. Auch ein Drittel der Nicht-Besitzer ist dieser Meinung.
- Dies drückt sich auch in der allgemeinen positiven Beurteilung der Restschuldversicherung aus. Besitzern urteilen auch hier etwas besser. Aus Sicht der Besitzer ist der Abschluss empfehlenswert und vermittelt ein sicheres Gefühl.
- Die abzusichernden Risiken werden von den Befragten als gleichwertig wichtig eingestuft, hier sind keine Unterschiede erkennbar.
- Besitzer einer Restschuldversicherung sind finanziell etwas weniger gut abgesichert als Nicht-Besitzer. Knapp 60% könnten bei Wegfall des Einkommens nur bis zu zwei Monate finanziell durch eigene Ersparnisse überbrücken.
- Drei von vier Kreditkunden erwarten, dass ihnen ihre Bank eine Restschuldversicherung anbietet.
- Nur etwas mehr als die Hälfte der Kreditnehmer hat eine Restschuldversicherung angeboten bekommen.
- Zwei Drittel der Nicht-Versicherten hat kein Versicherungsangebot erhalten.

Management Summary II

Abschluss der Restschuldversicherung

- Knapp die Hälfte aller Ratenkreditnehmer hat den Kredit mit einer Restschuldversicherung abgesichert. Dabei wird etwa jedem Zweiten im Beratungsgespräch eine Restschuldversicherung angeboten.
- Sicherheitsaspekte spielen bei der Entscheidung für die Restschuldversicherung die größte Rolle.
- Mit der Beratung war mehr als die Hälfte der Restschuldversicherungsinhaber zufrieden.
- Die Konditionen und Kosten der Restschuldversicherung waren für die Mehrheit klar und transparent.
- In den letzten 10 Jahren wurde bei etwa jedem dritten Vertrag eine Restschuldversicherung abgeschlossen.
- Diejenigen die keine Restschuldversicherung abgeschlossen haben, schätzen die Risiken arbeitsunfähig oder arbeitslos zu werden bzw. zu sterben als weniger wahrscheinlich ein und sind finanziell besser abgesichert.

Weiterempfehlung

- Etwa die Hälfte aller Besitzer einer Restschuldversicherung würden diese auch weiterempfehlen.

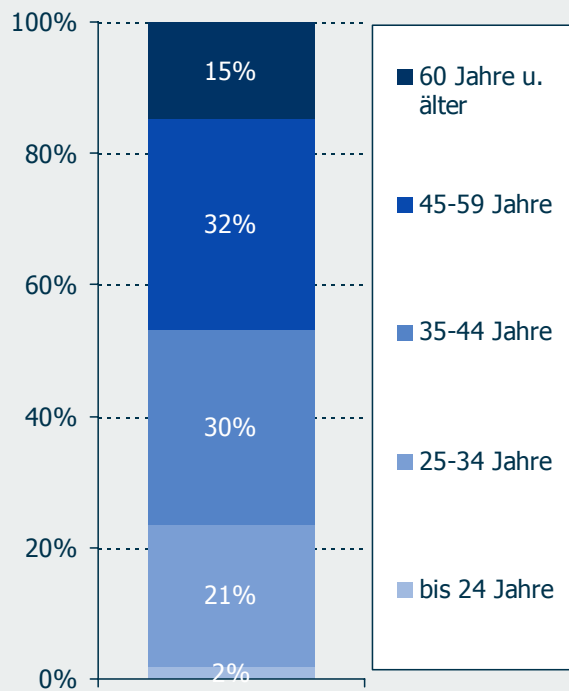


[Soziodemographie]

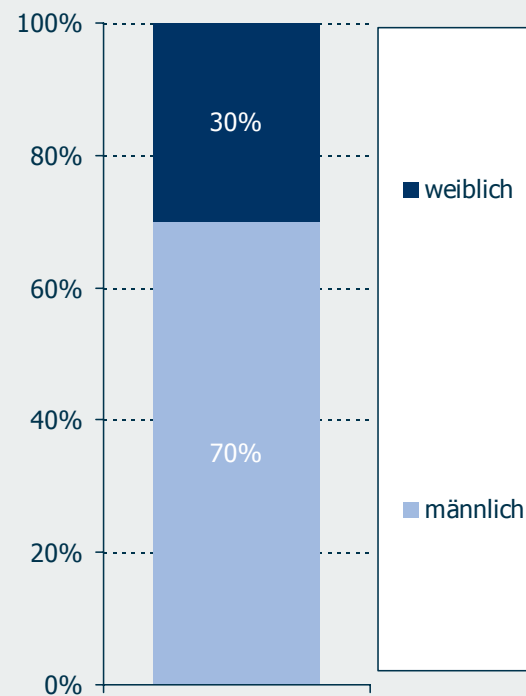


Alter und Geschlecht

Alter des Haushaltsvorstandes



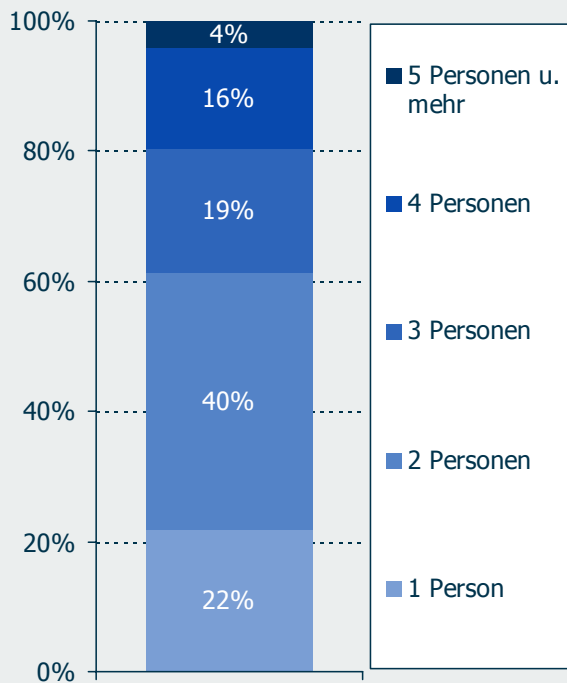
Geschlecht des Haushaltsvorstandes



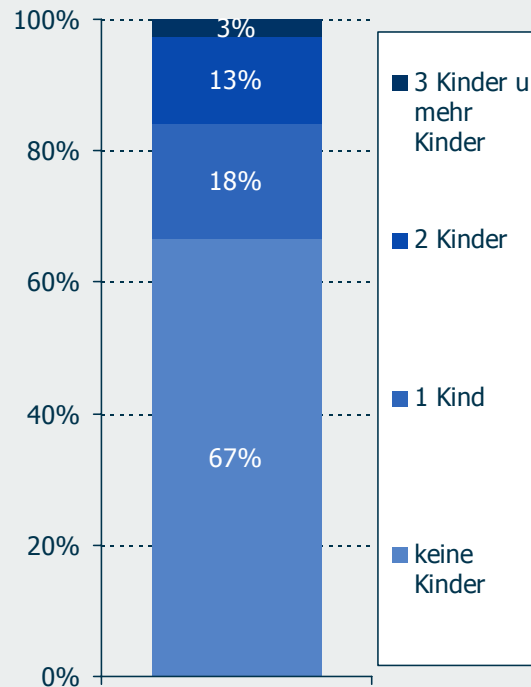


Anzahl Personen im Haushalt und Kinder unter 18 Jahre

Haushaltsgröße

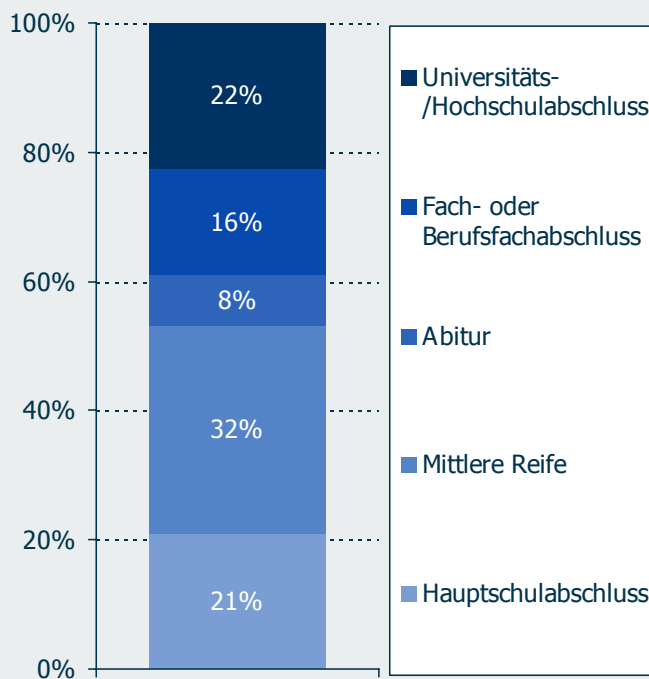


Kinder unter 18 Jahren

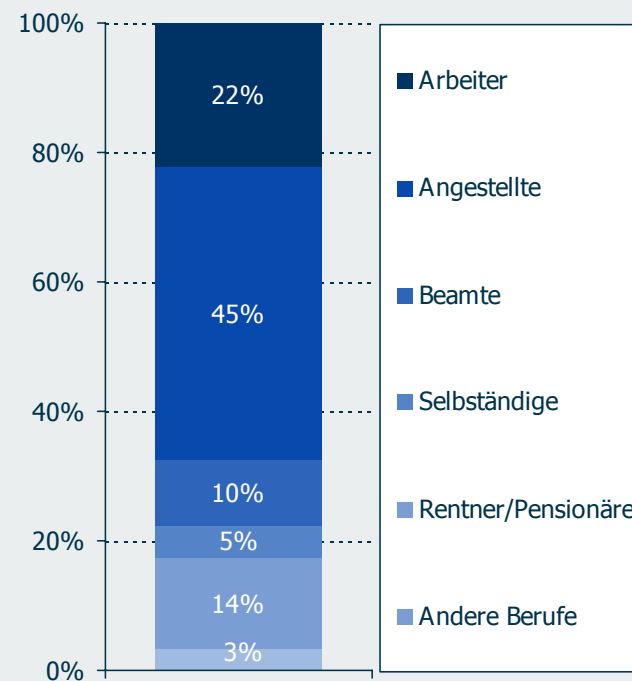


Schulabschluss und Beruf

Schulbildung des Haushaltsvorstandes

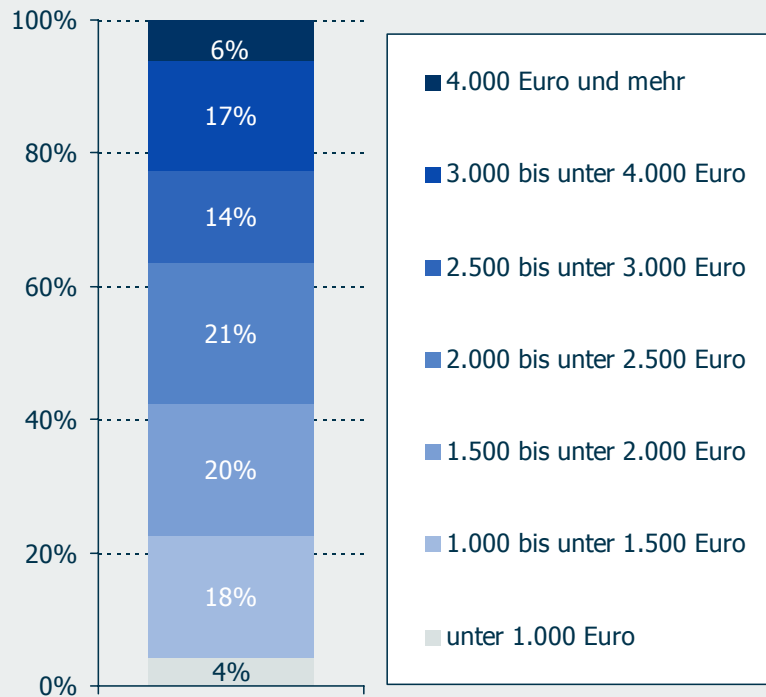


Beruf des Haushaltsvorstandes

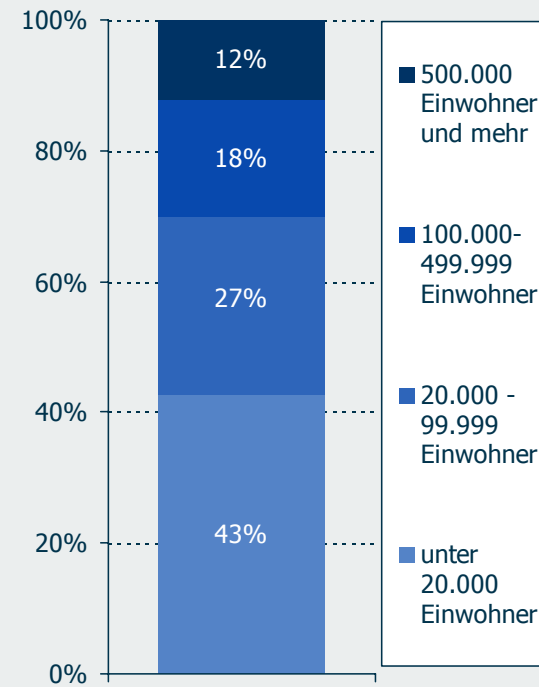


Haushaltsnettoeinkommen und Ortsgröße

Haushaltsnettoeinkommen



Ortsgröße





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

