



DISQ-Studie: Autobanken bieten keinen überzeugenden Service

Vor dem Autokauf steht auch immer die Frage der Finanzierung. Autobanken werben um Kunden mit guten Konditionen. Aber stimmt auch der Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat 13 Bankinstitute getestet – mit einem ernüchternden Urteil.

So verweisen Mitarbeiter bei telefonischen Anfragen oft nur auf die Möglichkeit einer persönlichen Beratung im Autohaus und beantworten die Fragen der Interessenten häufig unvollständig. Und in fast einem Drittel der Gespräche zeichnen sich die Berater nicht einmal durch Freundlichkeit aus. Immerhin ist fachliche Kompetenz vorhanden.

Im Test blieb fast jede dritte E-Mail-Anfrage unbeantwortet. Zudem waren in annähernd drei Viertel der Antwort-Mails die Auskünfte für den Interessenten inhaltlich schwer zu verstehen.

Immerhin die Internetauftritte der Autobanken schnitten insgesamt befriedigend ab. Auch wenn man umfangreiche Kontaktinformationen auf den Websites oftmals vergeblich sucht, gab es zumindest ausreichend Erläuterungen, etwa zu den Finanzierungs- sowie Leasingformen.

Die servicebesten Autobanken

Testsieger ist die [Mercedes-Benz Bank](#). Das Unternehmen platziert sich in allen untersuchten Servicekanälen – Telefon, E-Mail und Internet – unter den Top 3. Dank souveräner sowie strukturierter Beratung schneidet der telefonische

Service besser ab als bei der Konkurrenz. Auf E-Mail-Anfragen antworten die Mitarbeiter freundlich und fachlich korrekt. Zudem bietet die Website der Autobank einen hohen Informationswert mit nützlichen Tools wie Finanzierungs- und Leasingrechner.

Rang belegt die [Ford Bank](#). Der Internetauftritt erzielt das beste Ergebnis aller getesteten Institute. Neben umfangreichen speziellen Informationen und Funktionen rund ums Thema Autofinanzierung bietet die Website zahlreiche Kontaktinformationen und eine hohe Nutzerfreundlichkeit. Anfragen per E-Mail bearbeiten die Mitarbeiter meist zügig innerhalb eines Tages; auch am Telefon fallen die Wartezeiten vergleichsweise kurz aus.

Auf dem dritten Rang kommt die [BMW Bank](#) (BMW Financial Services). Am Telefon punkten die freundlichen Berater mit inhaltlich verständlichen Auskünften zu den Anliegen der Interessenten. Die Website bietet im Vergleich die umfangreichsten Kontaktinformationen, etwa auch einen Rückrufservice.

Über die Studie

DISQ testete insgesamt 13 Bankinstitute bedeutender Automobilhersteller. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites.

Im Fokus standen unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, anfallende Wartezeiten sowie der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit des Internetauftritts. Es flossen insgesamt 393 Servicekontakte mit den Autobanken in die Auswertung ein.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4917282/disq-studie-autobanken-bieten-keinen-ueberzeugenden-service/>