



1. Wahl Riester

Nur mit den Testsiegern
lohnt sich das Sparen
Teil 1: Riester-
Rentenversicherung

Seite 22

**Krankenhaus-
Zusatzversicherung** 62

Immobilienkredite 44
Die besten Angebote
machen Hypothekemakler

Sparangebote 31
Für vier Jahre Laufzeit
gibts 3,6 Prozent

Schnell zum Facharzt 73
Terminservice der
Krankenkasse hilft

**Steuertipps
zur Solaranlage** 54

**Pflegereform – wer bald
mehr Geld bekommt** 78

**Die besten
Mischfonds** 34

**Steuern sparen
ohne Trauschein** 57



Topkredite vom Vermittler

Immobilienkredite. Sie haben die niedrigsten Zinsen und das vielfältigste Kreditangebot: Hypothekemakler sind für Bauherren und Wohnungskäufer meist eine gute Adresse.

Um Haus oder Wohnung günstig zu finanzieren, lohnt es sich, die Konditionen möglichst vieler Kreditinstitute zu vergleichen. Doch statt selbst ein Dutzend Banken abzuklappern, gehen immer mehr Bauherren und Wohnungskäufer zum Hypothekemakler.

Ob Accedo, Creditweb, Dr. Klein oder Interhyp – sie alle haben schnellen Zugriff auf die Konditionen von mehr als hundert bundesweiten und regionalen Baufinanzierern. Dafür nutzen sie Online-Plattformen wie Europace, Prohyp, Planethome oder Starpool, auf denen Banken ihre Konditionen und Kreditvergeberichtlinien einstellen.

Stichwort: Hypothekemakler

Hypothekemakler vermitteln Baukredite von vielen Banken vor allem an private Kunden. Ihr Marktanteil am Vertrieb von Immobilienkrediten wird auf 20 bis 30 Prozent geschätzt. Die mit Abstand größten Makler sind **Interhyp** und **Dr. Klein**. Interhyp, seit 2008 Tochter der ING-DiBa, hat 2011 Kredite in Höhe von 3,8 Milliarden Euro vermittelt. Bei Dr. Klein waren es 3,5 Milliarden Euro (ohne Gewerbekredite). Dr. Klein gehört zum **Hypoport**-Konzern, an dem die Postbank mit 9,7 Prozent beteiligt ist. Interhyp und Hypoport betreiben über Töchter die Vermittler-Plattformen **Prohyp** und **Europace**, die auch Banken und andere Makler nutzen. Ein Plattform-Anbieter ist auch die Hypovereinsbank-Tochter **Planet-home**, zu der die Makler Hypothekendiscout und Enderlein gehören.

Auf den virtuellen Marktplätzen tummeln sich nahezu alle Größen der Finanzbranche. Die Deutsche Bank und ihre Tochter Postbank sind dabei, ebenso die ING Diba, die Commerzbank oder Versicherer wie Allianz, Axa und Ergo. Dazu kommen Sparda- und PSD-Banken. Selbst viele Volksbanken und Sparkassen mischen mit. Noch vor wenigen Jahren sahen sie in den Vermittlern nur eine lästige Konkurrenz.

Marktübersicht und Unabhängigkeit von einzelnen Anbietern sind die entscheidenden Vorteile der Vermittler. Ihre Mitarbeiter füttern den PC mit den Eckdaten der gewünschten Finanzierung. Einen Klick später haben sie eine Liste mit passenden Kreditangeboten auf dem Bildschirm. Daraus können sie das günstigste für den Kunden heraussuchen.

Im Vergleich zum traditionellen Bankvertrieb von hauseigenen Krediten sind die Hypothekemakler schon durch die Produktvielfalt klar im Vorteil. Der Kunde möchte einen Kredit mit flexibler Rate und hohen Sondertilgungsrechten? Zinssicherheit für 30 Jahre? Dazu einen Förderkredit der staatlichen KfW-Bank zum Sonderzins? Da muss die Hausbank in der Regel passen. Beim Vermittler stehen dagegen für die meisten Finanzierungswünsche gleich mehrere Angebote zur Auswahl.

Trend geht zur Filiale

Wer den Service der Vermittlungsgesellschaften nutzen will, muss nicht unbedingt auf die Beratung in einer Filiale verzichten. Viele Vermittler machen ihr Geschäft zwar noch überwiegend im Direktvertrieb über Internet, Telefon, E-Mail und Post. Doch der Trend geht zur Filiale.

Banken bieten über Makler oft bessere Zinsen als in der eigenen Filiale.

Der Lübecker Hypothekemakler Dr. Klein verfügt bundesweit über 116 Geschäftsstellen für die Baufinanzierung. Interhyp, als reiner Direktanbieter gestartet, hat seine Filialen seit Anfang 2011 von 22 auf 45 mehr als verdoppelt. Und die noch jungen

Vermittler „Baugeld Spezialisten“ und Hypofact setzen schon seit ihrer Gründung auf die Kundenbetreuung vor Ort. Eine Reihe von Vermittlern kommen auf Wunsch sogar ins Haus (siehe Tabelle S. 46).

Günstig trotz Provision

Die Makler leben von der Provision, die sie von den Banken für die Vermittlung eines Darlehens erhalten. Standard ist 1 Prozent der Kreditsumme. Die Provision variiert aber je nach Bank und vermitteltem Darlehensvolumen. Wie viel sie bekommen, müssen die Makler ihren Kunden vor Abschluss des Kreditvertrags offenlegen.

Die Provision muss der Kunde nicht extra zahlen. Sie ist bereits im Zinssatz des Darle-





ns eingerechnet. Trotzdem ist der Kredit
er einen Vermittler in der Regel nicht teur-
er, oft sogar **billiger als direkt von der Bank**.
Für die Provision bekommen die Banken
„frankfertiges“ Geschäft: Der Vermittler
viert Ihnen neue Kunden und bereitet
Kreditvergabe vor. Bank und Kunde
lassen dann nur noch den Kreditvertrag
terschreiben. Das spart der Bank Ver-
abs- und Bearbeitungskosten. Deshalb
in sie über den Vermittler **Konditionen**
bieten, die trotz Provision mitunter **günstiger sind als in der eigenen Filiale**.

Konditionen im Jahresvergleich
unseren Vergleichen gehören die Ver-
mitler fast immer zu den Top-Anbietern.
i zeigt auch die Auswertung der monat-
en Hypothekenzinsvergleiche in den
anztest-Ausgaben September 2011 bis
just 2012 (siehe Tabelle S. 47). Die besten
ditionen hatte in diesem Zeitraum der
aktanbieter Accedo. Bei den Vermittlern
bundesweit mindestens 30 Filialen la-
die „Baugeld Spezialisten“ vorn.
le Zinsunterschiede zwischen den Ver-
mitlern sind allerdings meist gering. Über

↑ Unser Rat

Konzept. Bevor Sie sich Angebote von Vermittlern einholen, sollten Sie die Eckdaten Ihrer Finanzierung festlegen. Wie viel Kredit benötigen Sie genau? Welche Rate können Sie zahlen? Wie lange soll der Zins festgeschrieben sein? Welche flexiblen Rückzahlungsmöglichkeiten sind Ihnen wichtig – etwa ein Sondertilgungsrecht oder das Recht, die Rate zu ändern. Lassen Sie sich von einer Verbraucherzentrale beraten, wenn Sie unsicher sind.

Vergleich. Holen Sie sich Angebote von mindestens zwei Vermittlern ein. Fragen Sie außerdem Ihre Hausbank sowie die örtliche Sparkasse und Genossenschaftsbank. Die meisten regionalen Banken sind nicht auf den Vermittlerplattformen vertreten.

Unterlagen. Kümmern Sie sich früh um die Unterlagen, die Sie zur Finan-

zierung benötigen (etwa Kaufvertragsentwurf, Grundbuchauszug, Eigenkapitalnachweis). Sonst kann sich die Kreditvergabe erheblich verzögern. Checklisten gibt es auf den Internetseiten der meisten Vermittler.

Zinsentwicklung. Beobachten Sie die Renditen für Hypothekendarlehen. Sind diese seit Ihrem Kreditantrag deutlich gesunken, sollten Sie einen günstigeren Zinssatz verlangen. Tagesaktuelle Renditen finden Sie auf der Internetseite des Verbands deutscher Pfandbriefbanken (www.hypverband.de unter „Pfandbriefkurven“).

Doppelprovision. Vorsicht, wenn der Vermittler eine Provision von Ihnen verlangt! Meist ist das unseriös, weil er seine Provision schon von der Bank erhält. Auch auf eine Bearbeitungsgebühr sollten Sie sich nicht einlassen.

Stiftung
Warentest

Finanztest

Die Kredit- versager

Kreditberatung der Filialbanken
im Test mangelhaft

**Last-Minute-
Steuererklärung** 54

Seite 12

Großer Kassentest 60
Ihre Krankenkasse bezahlt
mehr, als Sie denken

Gemeinsames Haus 48
Wohneigentümer müssen
Verwalter kontrollieren

**Die beliebtesten
Aktienfonds im Test** 28

**Mehr Zinsen
für Ihr Festgeld** 32

**Gute Kurse zu Facebook
und Twitter im Job** 18

**Neue Testsieger für
Reisekrankenpolicen** 72

Modernisierungskredit 44

Mietwagen online 22



Die Kreditversager

Kreditangebote. Filialbanken behindern Kunden beim Kreditvergleich und schädigen sie mit falschen Schufa-Einträgen. Direktbanken machen es besser.

Nur der Kaffee war gut. Nein, auch der Bankberater war sehr nett. Der Rest: lauwarme Brühe. Nach 30 Minuten verließ unsere Testperson die Sparda-Bank Berlin mit einem kleinen gelben Zettel, darauf die Notiz: „Darlehensbetrag 4000 zu ca. 6,5 %, Rate für 48 Monate ca. 94,87 €, 52,- Mitgliedschaft.“ Das sollte ein individuelles Angebot für einen Ratenkredit sein.

Ähnlich erging es einem unserer Tester bei der Santander Consumer Bank. Diesmal hatte der Berater auf einen Klebezettel die mystische Ziffernfolge „4/48/8,98 – Rate 99,60, ab 1.5.2012 1. Rate“ geschrieben.

Bei der BBBank bekam die Testerin eine Stofftasche geschenkt, aber die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zu ihrem Kreditwunsch blieb die Bank schuldig.

Diese drei Beispiele sind typisch für die miserablen Ergebnisse unserer Untersuchung der Kreditberatung. Wir waren entsetzt, wie schlecht unsere Tester informiert wurden.

Niederschmetterndes Ergebnis

Kreditkunden müssen vor dem Vertrag wie Waschmaschinenkäufer Preis und Leistung vergleichen können. Ohne persönliches Angebot kann ein Bankkunde aber nicht wissen, ob der Kredit günstig ist. Oft hängt der Zins von seiner Bonität ab.

Für unseren Test haben 23 kreditwürdige Männer und Frauen bei zwölf Banken jeweils fünf Gespräche geführt. Wir wollten wissen, wie sie beraten werden, wenn sie ein Angebot für einen Kredit über 4000 Euro haben wollen. Das Ergebnis ist niederschmetternd.

Keine der getesteten Filialbanken erfüllte die Aufgabe. Gerade einmal ausreichend schnitten die Commerzbank und die Berliner Sparkasse ab. Die anderen zehn Filialbanken fielen komplett durch. Unser Urteil: mangelhafte Kreditberatung.

Vor allem zwei Verfehlungen haben uns erschreckt. Den Kreditangeboten fehlten oft die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen, die dem Kunden einen übersichtlichen Vergleich verschiedener Angebote ermöglichen. Außerdem beschädigten einige Bankberater langfristig die gute Kreditwür-

digkeit unserer Tester durch falsche Einträge bei der Schufa, der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung.

Ein Lichtblick waren die Direktbanken. Wir haben bei fünf von ihnen auf ihrer Internetseite Kreditangebote eingeholt. Test-sieger sind die netbank, SWK Bank, DKB und SKG Bank mit dem Urteil „sehr gut“. Die ING-Diba erreichte nur ein Ausreichend.

Die besten vier schnitten so gut ab, weil sie das Erstellen von Kreditangeboten automatisiert haben. Der Kunde kommt nur weiter, wenn er alle Fragen zu sich und seinen Finanzen beantwortet. Alle wichtigen Formulare stehen zum Ausdrucken bereit.

Gesetze kümmern die Banken wenig
Bereits vor knapp zwei Jahren wurden die Banken verpflichtet, Kunden mit einem Formblatt den Vergleich von Krediten zu

Unser Rat

Entscheiden. Nach den verheerenden Testergebnissen für Filialbanken haben Sie zwei Möglichkeiten, wenn Sie ein Angebot für einen Ratenkredit einholen wollen:

Erstens: Sie wenden sich gleich im Internet an eine Direktbank wie die **netbank, SWK Bank, DKB oder SKG Bank**.

Zweitens: Wollen Sie trotzdem lieber zu einer Filialbank, müssen Sie sich gut vorbereiten, denn von sich aus machen die Berater große Fehler.

Informieren. Verlassen Sie die Bank nicht ohne die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“. Das Formular ist gesetzlich vorgeschriebener Bestandteil eines Kreditan-

gebots und versetzt Sie in die Lage, mehrere Angebote miteinander zu vergleichen (siehe Kasten S. 17).

Kontrollieren. Fragen Sie nach, wenn der Berater in der Filiale die Anfrage bei der Auskunft bei Schufa nicht selbst anspricht. Weisen Sie ihn darauf hin, dass dafür das Merkmal „Anfrage Kreditkonditionen“ im Computer eingestellt sein muss, damit Sie vom Kreditvergleich keine Nachteile haben.

Konditionen. Direktbanken haben häufig bessere Kreditzinsen als Filialbanken. Die günstigsten Ratenkredite veröffentlicht Finanztest monatlich aktuell im Marktplatz (S. 91) oder unter www.test.de/ratenkredite.

Die Schufa-Anfrage ist gesetzlich vorgeschrieben.

EU-Standardinformation nicht ausgehändigt.

Wir haben geprüft, ob der Kunde schon beim Einholen des Angebots das individuell ausgefüllte Formblatt „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“ bekam. Es enthält alles, was der Kunde wissen muss (siehe Kasten S. 17).

Schufa-Anfragen mit falschem Merkmal (0 Prozent)

Wenn der Kunde nur ein Angebot will, müssen Bankberater bei ihrer Schufa-Anfrage am Computer das Merkmal „Kreditkonditionen“ wählen. Es wirkt sich nicht auf die Kreditwürdigkeit des Kunden aus.

Schufa-Anfragen ohne Kenntnis des Kunden (0 Prozent)

Wenn Bankmitarbeiter bei der Schufa-Daten zur Kreditwürdigkeit des Kunden abfragen, sollten sie den Kunden darüber im Rahmen des Gesprächs zumindest unterrichten.

erleichtern. Jede Bank soll zu jedem Kreditangebot die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“ individuell für den Kunden ausfüllen und ihm aushändigen (siehe Kasten S. 17). Er sieht darin genau, was der Kredit in seinem Fall kosten wird.

Die Banken nutzen das Instrument aber nicht und verstoßen damit gegen das Gesetz. Von zwölf Filialbanken im Test haben die Santander Bank und die Commerzbank das Formular am häufigsten ausgehändigt – aber auch nur in drei von fünf Fällen.

Bei der Berliner Sparkasse und der BBBank bekamen unsere Tester in einigen Fällen das Formular für den Fall in Aussicht gestellt, dass sie sich für die Bank als Kreditgeber entscheiden. Aber dann ist es nutzlos.

Ein Mitarbeiter der Postbank wies darauf hin, dass die vorgelegte Beispielrechnung nicht die EU-Information ersetzt – doch er gab dem Kunden das Blatt trotzdem nicht.

Bei der Targobank stand unter der „unverbindlichen und beispielhaften Berechnung eines Ratenkredits“ der Satz: „In einem persönlichen Beratungsgespräch unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihre Bonität abstellendes Angebot.“ Dabei hatte unser Tester genau darum schon vorher am Telefon gebeten.

Finanztest Große Spanne

So viel kostete ein 4 000-Euro-Kredit über 48 Monate an unserem Stichtag. Bei vielen Banken hängt der Zins von der Kreditwürdigkeit des Kunden ab.

Anbieter (Adressen S. 93)	Effektiver Jahreszins (Prozent)
Onlinebanken	
ING-Diba	5,75 ¹⁾
DKB	5,95
netbank	5,90
SKG Bank	5,55
SWK Bank	3,95–9,50 ²⁾
Filialbanken	
BBBank	6,99–13,99 ²⁾
Berliner Bank	8,99
Berliner Sparkasse	4,99–13,99 ²⁾
Berliner Volksbank	7,00–14,00 ²⁾
Commerzbank	7,99–12,99 ²⁾
Deutsche Bank	8,99
Hypovereinsbank	10,99–15,99 ²⁾
Postbank	6,99–10,92 ²⁾
Santander Bank	7,98–13,98 ²⁾
Santander Consumer Bank	7,98–13,98 ²⁾
Sparda-Bank Berlin	6,45–9,13 ²⁾
Targobank	4,58–15,26 ²⁾

1) Abweichende Kreditsumme: 5 000 Euro.

2) Je nach Kreditwürdigkeit. Stand: 23. April 2012

Nach den verheerenden Ergebnissen in den überregionalen und den Berliner Kreditinstituten, wollten wir wissen, ob regionale Banken in anderen Städten vielleicht besser sind. Wir schickten unsere Leute noch einmal los, zu 14 regionalen Banken und Sparkassen in fünf Großstädten, diesmal nur für jeweils ein Testgespräch.

Das Ergebnis war wieder schlecht. Nur die Kreissparkasse Köln hat die EU-Standardinformation ausgehändigt. Ein Armutszeugnis für alle anderen: Bremische Volksbank, Sparkasse Bremen, Frankfurter Sparkasse, die Volksbanken in Frankfurt, Hamburg und Hannover, die Kölner und Münchner Bank, die Sparda-Banken Hamburg, Hannover, München und Süd-West sowie die Stadtparkasse München.

Bei den Direktbanken gehört die EU-Standardinformation dagegen automatisch zum Angebot. Leider hat die ING-Diba sie nur allgemein ausgefüllt – es fehlten die Angaben zum konkreten Kredit.

Noch mehr Pannen

Die Berater in den Filialen ärgerten unsere Testkunden noch weiter. Viele bekamen keinen Ausdruck eines Kreditangebots mit nach Hause, mit zum Teil abenteuerlichen Begründungen: die neue Software sei dazu

nicht in der Lage, das Betriebssystem erlaube keinen Zugriff auf den Servicebereich oder Computerausdrucke seien für Angebote nicht zulässig.

Ein Testkunde bekam in der Berliner Sparkasse zu hören, er solle seinen Kreditwunsch noch einmal überdenken, seine finanzielle Lage ermögliche einen viel höheren Kredit.

Kunden in der Schufa-Falle

Bevor Banken einen Ratenkredit vergeben und entscheiden, welchen Zins sie verlangen, wollen sie mehr über den Kunden wissen. Ist er kreditwürdig?

Antwort darauf bekommen die Kreditinstitute auch von der Schufa. Die Auskunft speichert Daten von Millionen Verbrauchern, zum Beispiel Informationen über laufende Verträge und Zahlungsverpflichtungen. Schufa-Anfragen sind erlaubt, aber nicht gesetzlich vorgeschrieben – wie ein Mitarbeiter der Berliner Bank behauptete.

Wenn ein Berater eine Schufa-Anfrage startet, sollte er in unserem Test den Kunden im Gespräch darüber informieren. Fast alle Banken hielten sich daran.

Mancher Berater hielt die Anfrage zunächst für verzichtbar. Bei der Berliner Bank hieß es einmal: „Wir machen die Anfrage erst, wenn Sie sich für uns entscheiden.“ Da bei der Berliner Bank der Zins für einen Ratenkredit aber von der Kreditwürdigkeit des Kunden abhängig sein kann, ist ein Angebot ohne Schufa-Anfrage völlig nutzlos.

Anfrage hat Bonität verschlechtert

Unsere Tester wollten ausdrücklich nur ein Kreditangebot und nicht sofort abschließen. In solchen Fällen darf die Anfrage bei der Schufa die dort erfasste Kreditwürdigkeit des Kunden nicht verschlechtern. In 12 Fällen ist das aber geschehen.

Da hat der Bankberater wohl den falschen Knopf am Computer gedrückt. Er muss für seine Schufa-Anfrage das Merkmal „Kreditkonditionen“ nehmen. So weiß die Schufa, dass der Kunde nur ein Angebot will. Wir haben aber zum Beispiel auch die Merkmale „Anfrage Kredit“ oder „Anfrage Girokonto“ gefunden.

Alle Tester haben vor und nach den Kreditgesprächen eine Schufa-Eigenauskunft angefordert. So konnten wir sehen, wie sich die Arbeit für uns auf ihre Kreditwürdigkeit auswirkte. Einen traf es besonders hart:

Sie können ja vorher schon mal im Internet recherchieren.

Seine Bonität fiel von der zweitbesten Stufe B um sechs Stufen auf H. So schlimm wäre es für ihn nicht einmal gekommen, wenn der Tester den Kredit tatsächlich genommen hätte.

Trotz aller Automatisierung hat hier auch eine Direktbank versagt: Die ING-Diba hat sowohl mit dem Merkmal „Kredit“ angefragt, als auch die Auszahlung des Kredits gemeldet.

Versicherung oft noch Zwang

Bankkunden, die einen Kredit aufnehmen, können dazu eine Restkreditversicherung abschließen. Sie zahlt, wenn der Versicherte seinen Kredit wegen Tod oder Arbeitslosigkeit nicht mehr bedienen kann.

Die Versicherung macht den Kredit sehr teuer. Statt 10,99 Prozent effektiven Jahreszins hätte unser Testkunde bei der Hypovereinsbank mit Versicherung 17,96 Prozent zahlen müssen. Bei der Berliner Volksbank würde sich der Zins von 9,99 Prozent auf 19,33 Prozent erhöhen. Der Kunde nimmt damit einen Kredit über 4 652 Euro auf statt nur über 4 000 Euro.

Unsere Tester sollten ein Angebot ohne Versicherung verlangen, denn eine monatliche Rate von rund 100 Euro ist so gering, dass die Versicherung nach unserer Mei-

nung verzichtbar ist. Warum einige Banken im Test trotzdem darauf beharren, begründete eine Beraterin der Sparda-Bank Berlin sehr ehrlich: „Wenn Sie sterben, verliert unsere Bank Geld.“

Holen Kunden bei Direktbanken Angebote ein, müssen sie gut aufpassen, was Banken sie fragen und was sie voreingestellt haben. Manche machen wie die SKG Bank gleich einen Haken an die Restkreditversicherung. Wer ihn nicht entfernt, bekommt ein Angebot mit Versicherung.

Die Voreinstellung ist einer der Gründe, warum die DKB und die SKG Bank im Punkt „allgemeine Begleitumstände“ nicht ein Ausreichend erhalten.

Berater haben sich stets bemüht

In den Filialen gehörte zum Test auch der äußere Rahmen des Kreditgesprächs. Doch selbst hier versagten viele Banken.

Zwar begannen die Gespräche pünktlich verliefen ungestört in separaten Räumen, gab für fast alle Tester etwas zu trinken und die Mitarbeiter waren freundlich. Aber die Berater versuchten auch, das eine oder andere bankeigene Spar- oder Anlageprodukt an den Mann zu bringen. Ein Tester verließ die Filiale der Berliner Volksbank sogar mit einem Bausparangebot.