

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de

PRESSEMITTEILUNG

Bankberatung: Baufinanzierung 2009

Gute Baufinanzierungsberatung bei Filialbanken, Vorschläge nicht immer optimal – Testsieger ist Deutsche Bank

Hamburg, 15.10.2009 (ots) – Fallende Zinsen, das Ende der Finanz- und Wirtschaftskrise sowie die Suche nach soliden und inflationssicheren Anlageformen stimulieren die Nachfrage nach Baufinanzierungen. Der Kauf einer eigenen Immobilie ist jedoch für die meisten Menschen die größte finanzielle Entscheidung ihres Lebens. Dabei kommt es nicht nur auf die Höhe des Zinssatzes, sondern auch auf eine passgenaue Ausgestaltung der Finanzierung an. Eine gute Beratung durch einen Finanzierungsexperten, zum Beispiel bei der Hausbank, kann dabei eine entscheidende Unterstützung sein. Doch welche Filialbanken bieten umfassende Beratung? Werden die Kosten offen und verständlich erklärt? Wie gut sind die Finanzierungsvorschläge?

Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv nahm das Deutsche Institut für Service-Qualität insgesamt 14 überregional und regional aktive Filialbanken in Berlin, Hamburg und München unter die Lupe und überprüfte die Beratungsqualität zum Thema Baufinanzierung. Insgesamt wurden 140 Testberatungen durchgeführt und 140 Finanzierungsvorschläge gesichtet und bewertet.

Die Qualität der persönlichen Beratung vor Ort war im Durchschnitt gut. Die Bedarfsanalyse, in vielen bisherigen Studien die größte Schwachstelle, wurde im Durchschnitt ebenfalls mit gut bewertet. Bei jedem fünften Gespräch machten die Kundenberater jedoch keinen sonderlich motivierten Eindruck und es wurden Fachbegriffe wie Bereitstellungszins und Prolongation nicht erklärt. Gebührenstruktur und Nebenkosten erläuterten die Berater nur bei knapp der Hälfte der Gespräche auf Anhieb verständlich. „Viele Finanzierungsvorschläge waren nicht optimal: Bei einem Drittel der Gespräche wurde das Eigenkapital der Testkunden vollständig in die Baufinanzierung einkalkuliert – Liquiditätsengpässe sind dann vorprogrammiert“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Im Gesamtergebnis konnte sich Deutsche Bank vor HypoVereinsbank und Berliner Volksbank an die Spitze des Testfelds setzen. Dabei überzeugte Deutsche Bank mit der höchsten Beratungsqualität sowie mit der höchsten Qualität hinsichtlich der Finanzierungsvorschläge. Berliner Volksbank schnitt unter den regional tätigen Instituten am besten ab.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:25 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
St.-Nr. 57/510/42916
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark
Commerzbank AG
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00