

PRESSEMITTEILUNG

Studie Direkt-Baufinanzierer 2011

Überzeugende Beratung, Zinssätze variieren stark – Interhyp ist Testsieger vor Accedo und Dr. Klein

Hamburg, 18.05.2011 (ots) – Die Zinsen für Baufinanzierungen steigen wieder. Direkt-Anbieter sind für diejenigen eine attraktive Alternative, die auf einen Ansprechpartner vor Ort verzichten können. Doch sind die Angebote im Internet wirklich überzeugend? Und wie gut ist die Beratung am Telefon oder per E-Mail? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte den Test und analysierte im Auftrag von Focus-Money den Service und die Konditionen von zwölf Vermittlern und sechs Direktbanken.

„Direkt-Baufinanzierer sind für den Wettbewerb mit Filialbanken gerüstet, denn sowohl am Telefon als auch per E-Mail boten sie kompetente Beratung“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Allerdings wurde weniger als jede zweite Anfrage individuell genug beantwortet. „Gerade bei so einem wichtigen Thema wie dem Abschluss einer Baufinanzierung müssen die Unternehmen noch intensiver auf die Kundenbedürfnisse eingehen“, kommentiert der Serviceprofi.

Testsieger der Studie und damit „Bester Direkt-Baufinanzierer 2011“ wurde Interhyp. Der Münchner Vermittler glänzte durch Top-Service und mit den attraktivsten Konditionen im Test. Accedo auf Rang zwei bestach durch die beste Beantwortung von E-Mails und die attraktivsten Konditionen bei Forwardfinanzierungen. Dr. Klein folgte auf Rang drei. Große Stärke waren die sehr schnelle Beantwortung von E-Mail-Anfragen und der beste Internetauftritt aus Sicht der Testnutzer. ING-DiBa wurde Servicesieger und punktete durch den besten Angebots- und Beantragungsprozess sowie einer sehr guten Beratung per Telefon und E-Mail. comdirect bank bot die beste Direkt-Baufinanzierung vermittelt durch Banken und hatte gemeinsam mit dem Testsieger die besten Konditionen.

Verbesserungspotenzial zeigte sich beim Angebotsprozess im Internet. Nur bei der Hälfte der Institute war es möglich, auch ohne Einsendung kompletter Unterlagen ein unverbindliches Finanzierungsangebot zu erhalten. Lediglich jeder sechste Direkt-Baufinanzierer informierte bereits am Ende des Beantragungsprozesses über die individuellen Konditionen. Auch die Gestaltung der Websites konnte nicht immer überzeugen, denn die Strukturierung der Inhalte wurde bei jeder dritten Bewertung bemängelt, die optische Aufmachung sogar von mehr als 60 Prozent der Testnutzer.

Eine große Spanne zeigte die Analyse der Konditionen auf, besonders im Bereich Sofortfinanzierung. Hier lag der Effektivzinssatz bei einer 15-jährigen Zinsbindung zwischen 4,50 und 5,17 Prozent. „Durch den Vergleich mehrerer Angebote können schnell einige tausend Euro gespart werden“, so Hamer.

Das Marktforschungsinstitut analysierte im Auftrag von Focus-Money 18 Direkt-Baufinanzierer. Basis für die Untersuchung mit 576 Kontakten waren verdeckte Anfragen per Telefon und E-Mail sowie eine umfassende Analyse des Internetauftritts und des Angebots- und Beantragungsprozesses. Darüber hinaus wurden die Konditionen der Unternehmen für die Szenarien Sofortfinanzierung, Volltilgung und Forwardfinanzierung eingehend unter die Lupe genommen.

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 Focus-Money

Ansprechpartner:
Markus Hamer
Telefon: 040 / 41 11 69 26
E-Mail: m.hamer@disq.de