

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Bausparkassen 2011

#### **Berater erörtern finanzielle Situation der Kunden nur unzureichend – Testsieger ist Deutsche Bank Bauspar.**

**Hamburg, 06.09.2011 (ots)** – Die Euro-Krise und günstige Bauzinsen sind der Motor: Immobilien rücken als Geldanlage wieder stärker in den Mittelpunkt. Davon profitieren auch Bausparkassen. Die Nachfrage nach Finanzierungen und ausführlichen Beratungen steigt. Bei welchen Bausparkassen Kunden gut aufgehoben sind, hat jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht. Verdeckte Tester prüften die Qualität der persönlichen Beratung und den Informationsgehalt der Beratungsunterlagen von 15 Unternehmen im Rahmen von 150 Finanzierungsgesprächen.

„Voraussetzung für eine kompetente Beratung ist, dass die finanzielle Situation des Kunden und die Lebensplanung gründlich analysiert werden“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. Doch gerade in diesem Bereich zeigte die Branche größere Schwächen. „Nicht einmal bei der Hälfte der Gespräche wurde der Bedarf der Verbraucher umfassend genug betrachtet“, so Möller.

Verbesserungspotenziale zeigten sich auch bei den Finanzierungsunterlagen. Nur in knapp 70 Prozent der Fälle erhielten die Kunden auf Wunsch ein individuelles Angebot im Erstgespräch. Ein Zins- und Tilgungsplan wurde nur bei jedem zweiten Beratungstermin erstellt. „Außerdem waren die Unterlagen oft schwer verständlich und die Daten unübersichtlich aufbereitet“, fügt Serviceexpertin Möller hinzu.

Testsieger der Studie wurde Deutsche Bank Bauspar und erhielt damit die Auszeichnung „Beste Beratung Bausparkasse 2011“. Das Unternehmen zeigte nicht nur solide Leistungen beim persönlichen Gespräch, sondern punktete auch mit qualitativ hochwertigen Finanzierungsunterlagen, die über die Angebotsberechnung hinaus nützliche Informationen enthielten. Bausparkasse Schwäbisch Hall auf Rang zwei überzeugte durch die detaillierteste Bedarfsanalyse insbesondere in Bezug auf die Finanzlage des Kunden. Der Drittplatzierte LBS Norddeutsche LBS Berlin-Hannover schnitt unter den regionalen Bausparkassen am besten ab und bot eine sehr gute persönliche Beratung, jedoch lediglich durchschnittliche Unterlagen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 bedeutende Bausparkassen, darunter acht öffentlich-rechtliche Landesbausparkassen. Basis für die Untersuchung in 71 Städten bildeten verdeckte Beratungsgespräche vor Ort, bei denen unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Beratungsumfeld, Wartezeiten und die ausgehändigten Angebotsunterlagen bewertet wurden.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Immobilien, 06.09.2011 um 18:35 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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)