

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie Baufinanzierungsberatung bei Filialbanken 2011**

#### **Defizite bei Bedarfsanalyse und Finanzierungsvorschlägen – Testsieger ist Berliner Sparkasse vor Hamburger Volksbank**

**Hamburg, 24.11.2011 (ots)** – Günstige Bauzinsen und Ungewissheit über die Stabilität des Euros machen Immobilien derzeit zu einer interessanten Anlagemöglichkeit. Angemessene Finanzierungsvorschläge und ausführliche Beratungen sind daher gefragt. Welche Filialbanken kompetent zum Thema Baufinanzierung beraten, hat jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht. Verdeckte Tester prüften die Qualität der persönlichen Beratung und der überreichten Finanzierungsvorschläge im Rahmen von 150 Filialbesuchen bei insgesamt 15 Unternehmen.

Das Ergebnis: Im Durchschnitt erzielten die Filialbanken bei den persönlichen Gesprächen ein gutes Qualitätsurteil. Die Berater waren freundlich und hilfsbereit und zeigten kompetent Lösungsvorschläge auf. Doch wie im Vorjahr gab es größere Schwächen bei der Analyse des Kundenbedarfs. Die Berater fragten oft nicht nach der Familienplanung oder der beruflichen Situation und erörterten die Anliegen der Testkunden unzureichend. Der individuelle Finanzierungsspielraum etwa wurde nur bei der Hälfte der Gespräche berechnet. „Zu häufig verließen sich die Berater darauf, dass der Kunde weiß, was er sich leisten kann“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Verbesserungspotenziale zeigten sich auch bei den an die Kunden übergebenen Finanzierungsvorschlägen. Nur rund die Hälfte der Unterlagen stellte Finanzierungsalternativen dar und berücksichtigte dabei zum Beispiel Fördermöglichkeiten. Die Kauf-Nebenkosten wurden nur sehr kurz und komprimiert dargestellt und das verbleibende Einkommen oft gar nicht ermittelt. „Eine detaillierte Darstellung aller Informationen ist im Finanzierungsvorschlag allerdings notwendig, um Missverständnisse und unvorhergesehene finanzielle Engpässe zu vermeiden“, so Serviceexpertin Möller.

Testsieger der Studie wurde Berliner Sparkasse und erhielt damit die Auszeichnung „Beste Baufinanzierungsberatung bei Filialbanken 2011“. Hamburger Volksbank auf Rang zwei erstellte die besten Finanzierungsvorschläge. Die drittplatzierte Deutsche Bank bot die beste Beratung der überregionalen Institute.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 regional und überregional aktive Filialbanken. Basis der Untersuchung waren verdeckte Beratungsgespräche vor Ort, bei denen unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Beratungsumfeld, Wartezeiten und die ausgehändigten Finanzierungsunterlagen bewertet wurden.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 24.11.2011 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

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

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