

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Beratung bei Bausparkassen 2016

Kompetente Berater, aber Kundenbedarf zu wenig erfasst – Schwäbisch Hall und LBS Baden-Württemberg auf Platz eins

Hamburg, 11.02.2016 – Trotz der aktuell niedrigen Zinsen ist ein Bausparvertrag für viele noch immer ein wichtiger Baustein einer langfristig orientierten Immobilienfinanzierung. Doch Interessenten sollten sich nicht allein auf den Berater verlassen, sondern besser auch die individuellen Möglichkeiten selbst zur Sprache bringen. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von fünf überregionalen sowie fünf regionalen Bausparkassen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 11.02.2016, 18:35 Uhr*).

Bessere Beratungsqualität bei regionalen Anbietern

Die Bausparkassen erreichen ein im Schnitt gutes Serviceniveau – die regionalen Anbieter schneiden dabei insgesamt noch etwas besser ab als die überregionale Konkurrenz. „Die Bausparkassen überzeugen vor allem dank ihrer kompetenten und engagierten Berater, die Fragen fast immer umfassend und korrekt beantworten“, fasst Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zusammen. Ein Wermutstropfen sind jedoch die Mängel bei der Analyse der finanziellen Situation der potenziellen Kunden. So werden etwa Haushaltsausgaben in vier Fünftel der Fälle nicht thematisiert, Mietkosten werden bei der Hälfte der Beratungen nicht berücksichtigt.

Nicht nur mit der nachgewiesenen Fachkunde können die Berater überzeugen – ausgesprochen positiv fiel auch deren Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft auf. Ebenfalls erfreulich: die kurzen Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn und die meist angenehme und diskrete Beratungsatmosphäre. Was in der Praxis jedoch sicher häufig für Kundenfrust sorgen würde, ist der nicht immer reibungslose Beratungsverlauf. So werden im Test 28 Prozent der Gespräche unterbrochen, weil die Berater wegen Nachfragen bei Kollegen den Raum verlassen oder telefonieren. Die anfallende Wartezeit für den Kunden beträgt hier im Einzelfall bis zu 22 Minuten.

Die besten überregionalen Anbieter

Testsieger der überregionalen Bausparkassen ist Schwäbisch Hall mit dem Gesamturteil „gut“. Die Mitarbeiter sind am kompetentesten und nehmen sich ausreichend Zeit für ihre Kunden. Sie gehen am ausführlichsten auf die Anliegen ihrer Kunden ein und erfragen stets das monatliche Einkommen sowie die Mietausgaben. Auch flexible Vertragsbestandteile und die gewünschte Tilgungsrate beim Bausparvertrag werden immer angesprochen. Die Berater visualisieren ihre Ausführungen zudem gezielt am Computer. Die Deutsche Bank Bauspar (Qualitätsurteil: „gut“) belegt den zweiten Rang. Die Mitarbeiter erläutern ihre Finanzprodukte ausführlich. Auch eine diskrete Beratungsatmosphäre und angenehme Räumlichkeiten tragen zum guten Ergebnis bei. Platz drei sichert sich die BHW Bausparkasse, ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“. Die kompetenten und ausgesprochen freundlichen Berater sind die Stärke des Unternehmens. Auch die sehr kurzen Wartezeiten bis zum Gesprächsbeginn fallen positiv ins Gewicht.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Die besten regionalen Anbieter

Auf Rang eins positioniert sich die LBS Landesbausparkasse Baden-Württemberg mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Kompetenz und Motivation der Berater ist hier im Anbietervergleich am höchsten; Fragen beantworten sie immer korrekt und vollständig. Auch der persönliche Kundenbedarf wird am gründlichsten analysiert, besonders seine finanzielle Situation steht im Fokus. Im Test ist auch die Bereitschaft der Interessenten hier einen Vertrag abzuschließen ausgeprägter als bei der Konkurrenz. Den zweiten Platz nimmt die LBS Bayerische Landesbausparkasse (Gesamturteil: „sehr gut“) ein. Die Berater sind hier am freundlichsten, erläutern die Finanzprodukte inhaltlich leicht verständlich und überzeugen mit fundierten Kenntnissen zur Kostenstruktur. Auf Rang drei kommt LBS Norddeutsche LBS Berlin-Hannover mit dem Qualitätsurteil „gut“. Hier zählen beispielsweise die Beratungen zu den individuellsten im Test.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die persönliche Beratung zehn großer Bausparkassen in Deutschland. Analysiert wurden fünf öffentliche regional tätige Bausparkassen sowie fünf private überregionale Anbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Beratungsgesprächen („Mystery-Tests“) erhoben. Im Fokus der Studie standen die Kompetenz und Freundlichkeit der Berater sowie die Bedarfsanalyse der Kundensituation. Auch die anfallenden Wartezeiten und die Gestaltung des Beratungsumfelds wurden analysiert und bewertet. Insgesamt flossen 100 Servicekontakte mit den Bausparkassen in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.