

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fertighausanbieter 2020

#### **Professionelle Beratungen am Telefon – E-Mail-Service erschreckend schwach – Testsieger ist Fingerhaus**

**Hamburg, 20.10.2020** – Wer seinen Traum vom Eigenheim realisieren möchte, befasst sich fast zwangsläufig auch mit Fertighäusern. Hier lockt die Schlüsselübergabe schon nach kurzer Bauzeit. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 13 Fertighausanbieter getestet. Am Telefon punkten etliche Unternehmen mit kompetenter Beratung; der Service zeigt aber auch Schwächen, wie die DISQ-Studie belegt (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 20.10.2020, 18:35 Uhr*).

#### **Service leidet unter Corona**

Die Fertighausanbieter leisten insgesamt einen befriedigenden Service. Dabei erzielen vier der 13 getesteten Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“. Analysiert wurde die Kundenorientierung am Telefon, online, per E-Mail und in Form schriftlicher Angebotsunterlagen. Die Beratungsleistungen vor Ort – in der Vorstudie 2019 noch eine ausgesprochene Stärke der Branche – konnten aufgrund coronabedingter Einschränkungen aktuell nicht getestet werden.

#### **Musterhaus-Mitarbeiter mit guter telefonischer Beratung**

Beim Anruf im Musterhaus werden die Interessenten schnell mit einem Berater verbunden und erhalten verständliche und individuelle Auskünfte. Anders bei den zentralen Hotlines: Hier müssen Kunden oft mehrere Anrufversuche unternehmen, um einen Mitarbeiter zu erreichen. Es kommt hier zudem oft zu unvollständigen und wenig individuellen Auskünften; häufig wird der Interessent an einen anderen Berater verwiesen.

#### **Online top, E-Mail-Service Flop**

Als großes Defizit stellt sich der Service per E-Mail heraus: Bis Interessenten eine Antwort erhalten vergehen im Schnitt über 31 Stunden. Noch bedenklicher: Von 130 E-Mail-Anfragen werden im Testzeitraum annähernd 60 Prozent gar nicht beantwortet. Dagegen lohnt ein Blick ins Internet: Die Websites bieten umfangreiche Informationen rund um das Thema Fertighäuser – von der Bauweise über die Energieeffizienz bis hin zu Fördermöglichkeiten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Neben dem Informationsangebot, das die Fertighausanbieter im Internet bieten, ist aktuell der Griff zum Telefon empfehlenswert. Für eine individuelle Beratung ist aber statt der Hotline der Anruf direkt im Musterhaus deutlich erfolgsversprechender.“

#### **Die besten Fertighausanbieter**

Testsieger ist Fingerhaus mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Die telefonische Kontaktqualität überzeugt hier am meisten: An der Hotline entstehen kaum Wartezeiten (im Schnitt vier Sekunden!) und die Mitarbeiter geben

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

verständliche Auskünfte. Auch die telefonischen Beratungen über die Musterhäuser überzeugen, wobei sich die überaus freundlichen Berater motiviert zeigen und in den Gesprächen einen Mehrwert für die Anrufer schaffen. Zudem versendet Fingerhaus im Test die individuellsten E-Mail-Antworten sowie die umfangreichsten Angebotsunterlagen.

Den zweiten Rang erzielt Schwörerhaus (Qualitätsurteil: „gut“). Der Fertighausanbieter punktet insbesondere mit dem hohen Informationswert und der Nutzerfreundlichkeit des Internetauftritts. Neben Tipps zur Grundstückssuche, verschiedenen Filterfunktionen zur Auswahl der Häuser, virtuellen Rundgängen und mehr überzeugt auch die intuitive Navigation und optische Gestaltung der Website. Eine weitere Stärke bilden die umfassenden Informationsunterlagen.

Rang drei belegt Streif, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der Spezialist für Energiesparhäuser bietet eine informative und funktionelle Website, unter anderen mit einem Hauskonfigurator. Zudem beraten die Musterhaus-Mitarbeiter am Telefon individuell und freundlich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 13 bedeutende Fertighausanbieter. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zehn Beratungsgespräche am Telefon und fünf Analysen zugesandter Angebotsunterlagen. Darüber hinaus erfolgten pro Anbieter zehn E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse jeder Website. Insgesamt flossen 468 Servicekontakte mit den Fertighausanbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
www.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. Über 2.000 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.