

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

Studie: Direkt-Baufinanzierer 2022

Attraktive Konditionen in schwieriger Marktlage – Service-Tops und -Flops – Testsieger ist Interhyp

Hamburg, 04.08.2022 – Der Traum von der eigenen Immobilie lässt sich immer schwieriger realisieren. Vor allem der deutliche Zinsanstieg der letzten Monate sorgt bei Darlehensnehmern für erhebliche Mehrkosten. Umso wichtiger ist deshalb ein Angebotsvergleich der Direktbanken und Online-Vermittler – die Unterschiede und damit die Sparpotenziale sind erheblich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches elf Direkt-Baufinanzierer getestet hat.

Deutlicher Zinsanstieg

Die Branche erzielt in puncto Service und Konditionen ein gutes Ergebnis. Drei Direkt-Baufinanzierer sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, vier sind gut. Während zwei weitere Anbieter ein befriedigendes Gesamtergebnis erzielen, ist eine Direktbank vor allem aufgrund massiver Servicedefizite mangelhaft.

Die Ausgangslage für potenzielle Darlehensnehmer ist deutlich schlechter: Gegenüber der Vorstudie 2020 sind die durchschnittlichen Effektivzinsen in allen sieben analysierten Produkt- und Laufzeitszenarien um bis zu 2,21 Prozentpunkte gestiegen. Doch es gibt aktuell Unterschiede: So beträgt etwa die Spanne zwischen dem teuersten und günstigsten Angebot bei einer Sofortfinanzierung mit fünfjähriger Laufzeit satte 0,47 Prozentpunkte. Interessant für Immobilienbesitzer mit laufenden Finanzierungen: Zum Schutz vor möglicherweise weiter steigenden Zinsen sind auch langfristige Forwardfinanzierungen möglich. Gleich bei sieben Anbietern sind diese sogar bis zu fünfeneinhalb Jahre im Voraus möglich.

Service mit Verbesserungsbedarf

Vor allem der Service per E-Mail enttäuscht: Über 29 Prozent der E-Mail-Anfragen bleiben im Test unbeantwortet. An den Hotlines beweisen die Beraterinnen und Berater zwar ihre Kompetenz, doch nicht selten fallen die Auskünfte unvollständig aus. Der Online-Service schneidet dagegen insgesamt gut ab, auch wenn nicht alle Internetauftritte über eine so wichtige Funktion wie einen Online-Rechner verfügen. Der Service der elf Direkt-Baufinanzierer reicht von sehr guten bis mangelhaften Leistungen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine entscheidende Bedeutung kommt einem Vergleich zu, der über Wohl und Wehe des geplanten Immobilienkaufs entscheiden kann. Erfreulich ist, dass die Anbieter mit den attraktivsten Konditionen fast ausnahmslos auch in puncto Service top sind.“

Die besten Direkt-Baufinanzierer

Interhyp geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Direkt-Baufinanzierer bietet den besten Service: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten E-Mails bedarfsgerecht und mit Mehrwert für die Kunden; am Telefon beraten sie sehr kompetent, souverän und freundlich. Auch der Online-Service erzielt, u. a. aufgrund der sehr positiven Nutzerbewertungen, ein gutes Ergebnis. Bei den Konditionen überzeugt Interhyp in allen untersuchten Produktbereichen mit niedrigen

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Effektivzinssätzen, die beispielsweise beim Volltilgendarlehen über zehn Jahre günstiger sind als bei allen untersuchten Anbietern.

Rang zwei belegt Dr. Klein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In puncto Konditionen ist das Unternehmen insgesamt führend – gleich bei vier von sieben Testszenarien sind die Zinsen (mit) am günstigsten. Außerdem wird eine lange bereitstellungszielfreie Zeit von durchschnittlich zehn Monaten angeboten. Auch die Serviceleistungen überzeugen; im Anbietervergleich führend ist der Online-Service, etwa dank des sehr hohen Informationswertes des zudem bedienungsfreundlichen Internetauftritts.

Auf Rang drei positioniert sich Check24, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Service punktet in allen Bereichen und ist insgesamt der zweitbeste aller untersuchten Unternehmen. Auch die Konditionen sind sehr attraktiv, insbesondere im Bereich Sofortfinanzierung: Check24 bietet niedrige Effektivzinssätze, die hier in zwei der drei Laufzeitszenarien (mit) am günstigsten sind.

Weitere Direkt-Baufinanzierer im Test (alphabetisch): 1822direkt, Accedo, Comdirect, Consorsbank, DKB Deutsche Kreditbank, DTW Immobilienfinanzierung, ING und Planethome.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen von elf Baufinanzierern, darunter sechs Online-Vermittler von Baufinanzierungskrediten sowie fünf Direktbanken. Der Service der Unternehmen wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 341 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Analyse der Konditionen. Auf der Basis offizieller Unternehmensangaben wurden die Effektivzinssätze und Leistungen in den Kategorien Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung und Volltilgendarlehen analysiert und vergleichend bewertet (Datenstand: 1. Juni 2022).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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 – Internet: 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 Testerinnen und 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.