

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Eine Kooperation von
PREMIUS TESTSIEGER und DISQ

DISQ - TEST

Für besseren Service
in Deutschland

+ Für Spar-Champions

Bei diesen Anbietern
bezahlen Kunden
besonders wenig

+ Online-Portale

Wo Angebot, Leistung
und Services stimmen

XXL-SPEZIAL BAUEN & WOHNEN

- Fertighäuser vom Testsieger
- Deutschlands beste Baumärkte
- Die Top-Badaussteller

LEITMEDIUM FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION

Schwerpunkt Künstliche Intelligenz



JETZT GRATIS HEFT SICHERN*

Am Kiosk: Die XL-Ausgabe mit 212 Seiten

„Das DUB UNTERNEHMER-Magazin soll der Zielgruppe CEOs und Führungskräfte im sich stark verändernden technologischen Umfeld als publizistischer Ratgeber zur Seite stehen. Der Titel besetzt in dem hart umkämpften Markt der Wirtschaftstitel eine Nische. Die Zeitschrift erscheint am Kiosk und an Flughäfen sowie als Supplement in Handelsblatt und WirtschaftsWoche.“
MEEDIA, Deutschlands führendes Medienportal

*Senden Sie eine E-Mail mit dem Stichwort „Gratisausgabe“ und Ihre Anschrift an service@DUB.de.

INHALT

4 Meldungen

Die Top-Direktbanken,
die überzeugendsten Airlines, die besten
Online-Partnervermittlungen

5 Spezial Bauen & Wohnen



6 Baumärkte

Bei dieser Kette sind Kunden am zufriedensten

10 Fertighäuser

Welche Anbieter Bauherren am besten beraten

12 Badaussteller

Wo Verbraucher ihr Traumbad finden

14 Onlineportale

Hier werden Onlinesurfer fündig: die besten
Webportale aus 33 Kategorien

16 Spar-Champions

Das DISQ hat die günstigsten Anbieter aus
18 Branchen gekürt

IMPRESSUM

Herausgeber: Deutsches Institut
für Service-Qualität GmbH & Co. KG,
Dorotheenstraße 48,
22301 Hamburg

Redaktionsleitung:
Martin Schechtel

Grafik und Produktion:
Premius GmbH,
Ölmühle 9,
20357 Hamburg

Fotoquellen:
iStock.com/courtneyk (S. 3, 5), iStock.com/Eva-Katalin
(S. 16), iStock.com/Jacob Wackerhausen (S. 5), iStock.
com/Juanmonino (S. 12), iStock.com/Kerkez (S. 4),
iStock.com/lisegagne (S. 4), iStock.com/michaeljung
(S. 6), iStock.com/photocatcher (S. 4), iStock.com/
peopleimages (Titel), iStock.com/Professor25 (S. 10),
Oliver Görnandt-Schade (S. 3), Thomas Ecke (S. 14)

Druck: NEEF + STUMME premium printing GmbH
und Co. KG, Wittingen

EDITORIAL



Bianca Möller und Markus Hamer,
Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität

Preisvergleich als Kostenkiller

Die Deutschen gelten gemeinhin als Sparweltmeister. Doch nicht jeder hat auch die Möglichkeit, regelmäßig Geld auf die hohe Kante zu legen. Hohe Stromkosten, teure Versicherungen und saftige Mobilfunkrechnungen, um nur drei Beispiele zu nennen, reißen immer wieder Löcher in die Haushaltskasse. Ärgerlich, aber nicht unvermeidbar. Denn: Sparen lässt sich an vielen Stellen, wie eine große Meta-Analyse des DISQ beweist. Ausgewertet haben wir über 20 000 Preisdaten von rund 350 Unternehmen, um nachhaltig günstige Anbieter zu identifizieren. Diese „Spar-Champions“ sind auch Empfehlungen für jeden preisbewussten Verbraucher. Welche Unternehmen für Entspannung im Geldbeutel sorgen können, lesen Sie ab Seite 16.

Für Vergleichsmöglichkeiten und Preistransparenz sorgen oftmals auch Portale im Internet. Eine breit angelegte Kundenbefragung im Auftrag des DISQ und von n-tv gibt jetzt Aufschluss über die aus Verbrauchersicht besten Onlineportale Deutschlands. Unter den Preisträgern finden sicherlich auch Sie noch den einen oder anderen Geheimitipp (ab Seite 14). Außerdem widmen wir uns in der vorliegenden Ausgabe mit einem Themenschwerpunkt ab Seite 5 dem Bereich Bauen und Wohnen.

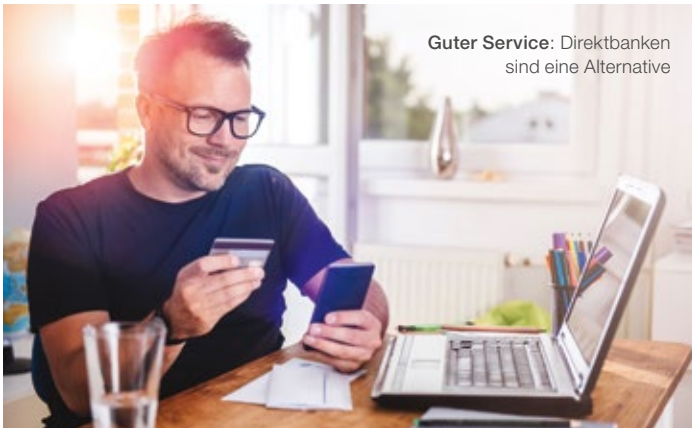
Eine anregende Lektüre wünschen Ihnen

B. Möller

Bianca Möller

M. Hamer

Markus Hamer

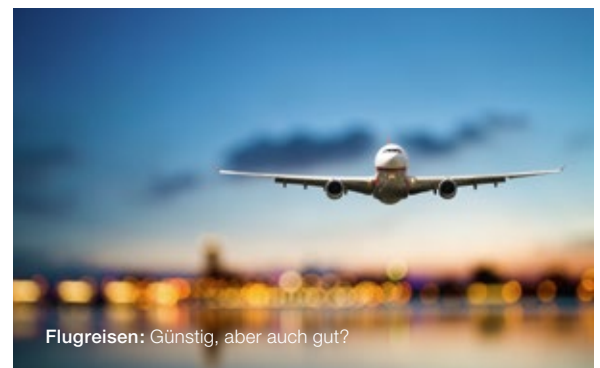


Direktbanken überzeugen mit Service

Wer auf persönlichen Service vor Ort verzichten kann, findet eine Alternative bei Direktbanken. Die Konditionen sind aber oft durchwachsen. Das zeigt die aktuelle Studie des DISQ, das zehn große Direktbanken getestet hat. Eine Stärke sind die Internetauftritte. Auch telefonisch und per E-Mail sind die Servicecenter gut zu erreichen. Die Direktbank-Konditionen sind allerdings ein Spiegelbild der aktuellen Lage – vor allem Sparer sind betroffen: Das beste Tagesgeldkonto im Test verzinst das Guthaben nur mit maximal 0,40 Prozent, bei einigen Banken ist der Habenzins sogar auf 0,01 Prozent gesunken. Zwischen den Direktbanken gibt es große Unterschiede. Während einzelne Banken einen herausragenden Service bieten, kommt die Netbank nicht über ein „ausreichend“ hinaus. **1822direkt geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Institut bietet einen sehr guten Service und überzeugt insbesondere bei der E-Mail-Bearbeitung durch schnelle und kompetente Antworten.**

Schlechte Werte für Billigflieger

Billig fliegen heißt auch oft, viele Abstriche machen zu müssen. Das zeigt eine Studie des DISQ im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zur Kundenzufriedenheit bei Fluggesellschaften. Vier Airlines schnitten zwar mit „gut“ ab, die Kundenzufriedenheit fiel insgesamt aber nur „befriedigend“ aus. Auf den hinteren Rängen platzierten sich ausnahmslos sogenannte Billigflieger. Für hohe Zufriedenheitswerte sorgten das Flug- und Reiseangebot. Auch die Zuverlässigkeit und Sicherheit der Airlines überzeugten gut 76 Prozent der Kunden. 16 Prozent der Befragten berichteten über ein frustrierendes Erlebnis mit ihrer Airline. Schwächen beim Service, die etwa Ryanair- und Easyjet-Kunden ausmachten, sind Reisenden ein Dorn im Auge. **Condor kam mit der höchsten Kundenzufriedenheit auf Platz eins. 85 Prozent der Kunden lobten das Preis-Leistungs-Verhältnis. Auf Platz zwei landete KLM, Schlusslicht wurde Ryanair.**



Per Klick zur
Beziehung: Online-
Partnervermittlungen
nur „befriedigend“



Im Netz der Liebe

Online-Partnersuche gestaltet sich schwierig. Kunden sind mit den Portalen oft unzufrieden.

Singles, die online auf Partnersuche gehen, nutzen meist mehr als ein Portal. Dabei werden die Partnervermittlungen im Internet von ihren Mitgliedern vergleichsweise kritisch gesehen. Das zeigt eine aktuelle Kundenbefragung des DISQ im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Sie ergab in fast allen abgefragten Bereichen deutlich verbesserungsfähige Zufriedenheitswerte. So lautet das Kundenurteil sowohl für die Partnervermittlungen wie auch für die Singlebörsen insgesamt nur „befriedigend“.

Bei den Singlebörsen sind gut 57 Prozent der Kunden nicht mit der Mitgliederstruktur zufrieden. Testsieger wurde Lovescout24 vor Neu.de und Lablue. Platz eins im Bereich der Online-Partnervermittlungen sichert sich Parship. Führend ist das Portal in puncto Mitgliederstruktur. Auf dem zweiten Platz landet Elitepartner. Den dritten Rang belegt eDarling.

Zufriedene Kunden: Auch im Immobilienbereich werden Beratungskompetenz und umfassender Service der Unternehmen erwartet



Bauen und Wohnen

Ein Heim fürs Glück

Geht es um Einrichtung und Renovierung oder aber den bestehenden Traum vom Eigenheim – bei der Realisierung der Vorhaben sind kompetente Hilfe und guter Service gefragt.

My home is my castle. Rund 400 Jahre alt ist diese Maxime, die auf den englischen Politiker Sir Edward Coke zurückgeht. Sie hat bis heute nichts an Aktualität eingebüßt. Die heimischen vier Wände sollen Geborgenheit und Lebensqualität bieten. So liegt der jüngste Bauboom nicht nur am günstigen Zinsumfeld. Auch bei Bestandsobjekten legen die Bewohner nicht minder Wert auf eine hohe Wohnqualität. Dabei sind für Renovierungs- oder Bauprojekte Experten unerlässlich: zuverlässige Handwerker, kompetente Baumarkt-Mitarbeiter oder Fullservice-Dienstleister für angehende Hausbesitzer. Seit mehr als zehn Jahren testet das Deutsche Institut für Service-Qualität deshalb auch in Branchen rund ums Bauen und Wohnen und liefert Verbrauchern damit wichtige Entscheidungshilfen. «

FACT-BOX ZUM DISQ

Privatwirtschaftliches Marktforschungsinstitut
(Sitz: Hamburg, Gründung: 2006)

Ziel: Verbraucheraufklärung und Verbesserung der Servicequalität in Deutschland

Kompetenzen: Servicestudien, Tests, Kundenbefragungen – verbraucherorientiert und unabhängig; Dienstleister für TV- und Printmedien

Medien-Rahmenpartner: n-tv Nachrichtenfernsehen

Personen: Wissenschaftliches Expertenteam; Beirat (Vorsitz: G. Uldall, Wirtschaftssenator a. D.); 1 500 geschulte Tester in ganz Deutschland

**DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT**



Do it yourself:
Heimwerken und
Gartenarbeit boomen

Baumärkte im Test

Einfach selber machen

Die Auswahl an Baumärkten in Deutschland ist groß. Oft sind Konsumenten aber ratlos, welcher Markt neben einer großen Auswahl auch gute Beratung bietet. Im Test schnitt die Branche insgesamt gut ab. Mit welcher Kette die Kunden am zufriedensten sind.

Das Do-it-yourself-Fieber grassiert weiter in Deutschland. Selber machen ist angesagt und meist auch die wesentlich günstigere Alternative. Das entsprechende Zubehör für Heimwerker bieten die zahlreichen Baumärkte. Im vergangenen Jahr gab es in Deutschland 5 650 Bau- und Heimwerkermärkte mit Verkaufsflächen zwischen 500 und 28 000 Quadratmetern. Das ergab eine Erhebung des Onlinemagazins „Baumarktmanager“. Der Wettbewerb in der Branche ist groß, Kunden verlieren schnell den Überblick. Welche Baumärkte bieten alles, was das Herz begehrt? Wo gibt es außerdem Mitarbeiter, die mich kompetent beraten können? Diesen Fragen ist das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in einer aktuellen Studie für den Nachrichtensender n-tv und die DIY-Zeitschrift „selber machen“ nachgegangen. Untersucht wurden die acht größten Baumärkte in Deutschland.

Fachwissen bei langer Wartezeit

Für Kunden ist neben einer großen und übersichtlichen Auswahl auch eine freundliche und kompetente Beratung wichtig. Unter diesen Aspekten wurden Filialen in 42 verschiedenen Städten getestet. Erfreulich am Gesamtergebnis: Alle acht Baumarktketten schnitten insgesamt mit der Note „gut“ ab. Als beliebtester Baumarkt setzte sich Hellweg durch, der besonders durch ein vielfältiges Angebot punktete. Auch das Fachwissen der Mitarbeiter überzeugte die Tester. Auf Platz zwei folgt Obi vor Hornbach. Schlusslicht des Tests wurde Hagebaumarkt, der aber aufgrund der sehr eng beieinander liegenden Ergebnisse immer noch einen guten Gesamteindruck machte. Die Filialen aller Baumärkte boten ein erfreuliches Angebot bei Tapeten, Farben, Werkzeugen und Holzzuschnitt nach Maß.

„Man merkte deutlich, dass hier ein Fachmann beriet.“

Testkäufer bei Hellweg

Auch bei der persönlichen Beratung punkteten die meisten Mitarbeiter. Die Fachkräfte gaben in 95,8 Prozent der Beratungen korrekte Antworten. Die Testkäufer ließen sich zu Produkten wie Wandfarbe für Allergiker, Bodenbeläge und Bohrmaschinen beraten. „Der Berater empfahl mir absolut überzeugend einen Bohrerhammer der Profiklasse mit starker Leistung, hohem Drehmoment und dazu noch als Aktionsangebot. Die Vorteile des Produkts erklärte er mir sehr umfangreich und genau passend zu meinem Anliegen. Man merkte deutlich, dass hier ein Fachmann beriet“, berichtete ein Testkäufer bei Hellweg. Als negativ empfanden viele Tester jedoch in allen Baumärkten die längeren Wartezeiten. Im Schnitt dauerte es mehr als fünf Minuten, bis es zu einem Beratungsgespräch kam. ‹‹

DAS RANKING

RANG	PUNKTE	UNTERNEHMEN
1. PLATZ	79,2	HELLWEG
2. PLATZ	78,6	OBI
3. PLATZ	77,6	HORNBACH
4. PLATZ*	77,2	TOOM BAUMARKT
5. PLATZ*	77,2	BAUHAUS
6. PLATZ	76,6	BAYWA BAU- & GARTENMÄRKTE
7. PLATZ	76,3	GLOBUS BAUMARKT
8. PLATZ	73,0	HAGEBAUMARKT

GETESTET WURDEN DIE ACHT GRÖSSTEN BAUMARKTKETTEN IN DEUTSCHLAND, GEMESSEN AN DER ANZAHL DER FILIALEN.

*Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

BEWERTUNGSKRITERIEN

Pro Unternehmen wurden insgesamt zwölf Filialtests durchgeführt. Die Käufer besuchten Baumärkte in 42 deutschen Städten. Die Beratungsqualität wurde anhand von vier Rollenspielen für unterschiedliche Fachabteilungen analysiert. Alle Rollenspiele waren zudem mit einem Testkauf verbunden. Bei sechs der zwölf Filialtests äußerten die Kunden zudem eine Beschwerde über einen plausiblen Grund (zum Beispiel lange Wartezeiten bis zur Beratung, schlechte Orientierungsmöglichkeiten oder fehlende Preisauszeichnungen). Außerdem bewerteten die Tester das Warensortiment insgesamt sowie mögliche Zusatzangebote wie zum Beispiel Werkzeugverleih. Gewichtet wurden die unterschiedlichen Kriterien des Tests wie folgt:

Kompetenzgrad	30 %
Kommunikationsqualität	20 %
Angebot	15 %
Aktivitätsgrad	15 %
Qualität des Umfelds	15 %
Zusatzservices	5 %

Testsieger Studie Baumarktketten 2017

Bester Baumarkt seit 2011

HELLWEG setzt auf Qualität, Service und gute Beratung.

Das inhabergeführte Familienunternehmen betreibt über 90 Bau- und Gartenmärkte in Deutschland und Österreich. Die modern und großzügig gestalteten Märkte bieten neben mehr als 60 000 Do-it-yourself-Produkten auch einen umfassenden Service für die Kunden an.



Richtig gut beraten: Die Mitarbeiter punkten mit Hilfsbereitschaft und Fachwissen



Testsieger HELLWEG: Bestes Angebot und eine übersichtliche Warenpräsentation



Exzellenter Service: Die Bedürfnisse der Kunden stehen im Mittelpunkt

Fotos: PR (3)

Für den exzellenten Kundenservice ist HELLWEG als Testsieger der Servicestudie „Baumärkte 2017“ ausgezeichnet worden. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und der DIY-Zeitschrift „selber machen“ acht große Baumarktketten untersucht. HELLWEG erreicht den ersten Platz und schneidet damit seit 2011 bereits zum vierten Mal in Folge als bester Baumarkt ab.

In ihrer Zusammenfassung schreiben die Tester: „Als Testsieger geht HELLWEG mit dem Qualitätsurteil ‚gut‘ aus der Servicestudie hervor. Der Baumarkt überzeugt unter anderem mit dem besten

Angebot und einer übersichtlichen Warenpräsentation. Orientierungshinweise erleichtern die Suche nach den Produkten, die umfangreich mit Preisen und Beschreibungen gekennzeichnet sind. Auch punkten die Mitarbeiter mit ihrem Fachwissen – alle Fragen, etwa zu Wandfarben, Bodenbelägen und Bohrmaschinen, werden im Test korrekt beantwortet. Die Berater treten freundlich sowie hilfsbereit auf und gehen individuell auf den Kunden ein.“

„Wir freuen uns riesig über den Testsieg. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unser Ansporn und unser wichtigstes Anliegen. Die erneute Auszeichnung bestätigt uns in unserer täglichen Arbeit und zeigt die Nach-

haltigkeit unserer Servicequalität“, sagt HELLWEG Sprecherin Catherina Tamler. „Unser hoher Qualitäts- und Beratungsanspruch ist Grundlage für dieses tolle Ergebnis. Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen bei uns jederzeit im Mittelpunkt.“

HELLWEG setzt auf die gute Ausbildung der Mitarbeiter. Das Familienunternehmen beschäftigt rund 4000 Mitarbeiter, die Ausbildungsquote liegt bei zehn Prozent. Konsequente Nachwuchsförderung ist ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmenskultur. Dass junge Menschen im Unternehmen lernen und Verantwortung übernehmen, ist für Unternehmensinhaber Reinhold Semer ein wichtiges Anliegen.

FingerHaus ist bester Fertighausanbieter 2017

Individuelle Bauten

FingerHaus holte erneut den Titel als bester Fertighausanbieter. Das Unternehmen baut Unikate, die nach Kundenwünschen geplant werden, und überzeugt mit einer Top-Beratung.

Fertighäuser liegen im Trend. Während die Anzahl der Baugenehmigungen insgesamt sinkt, steigt sie für Fertighäuser an. Clevere Bauherren suchen sich einen kompetenten und zuverlässigen Baupartner. FingerHaus dient als solch starker Partner. Das nordhessische Unternehmen ist einer der größten deutschen Hersteller von Häusern in Holzfertigbauweise. Bundesweit unterhält FingerHaus 26 Musterhäuser und 28 Beratungsbüros. Mehr als 12000 Häuser hat FingerHaus bereits erbaut – jedes davon ein individuell geplantes Unikat. „Das Haus von der Stange gibt es bei uns nie“, sagt Geschäftsführer Dr. Mathias Schäfer (siehe Interview rechts).

Zum zweiten Mal in Folge Testsieger

Das familiengeführte Unternehmen löst Qualitätsversprechen ein. Beim Einsatz erneuerbarer Energien im Fertighausbau beispielsweise ist FingerHaus die Nummer eins. Bei Tests wird FingerHaus außerdem regelmäßig als bester Fertighausanbieter ausgezeichnet. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat gerade erneut im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Servicequalität von zwölf Fertighausherstellern kritisch unter die Lupe genommen. Zum zweiten Mal in Folge heißt der Testsieger FingerHaus. Der Fertighausanbieter geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Jeweils den ersten Platz belegte das Unternehmen in den Bereichen „Beratung vor Ort“ und „Service per E-Mail“.

Bauen nach Kundenwunsch: Häuser in Holzfertigbauweise von FingerHaus



Fotos: Katharina Jaeger (1), Ute Dersch (2)

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT
GmbH & Co. KG

1. PLATZ
Testsieger
Fertighaus-
anbieter
Service

TEST März 2017
12 Anbieter

www.disq.de
Privatwirtschaftliches Institut

n-tv

Interview



Klaus Cronau
ist seit 2005
Geschäftsführer der
FingerHaus GmbH.



Dr. Mathias Schäfer
ist seit 2007
Geschäftsführer der
FingerHaus GmbH.

Welche Art von Häusern bauen Sie für Ihre Kunden?

Mathias Schäfer: *Das Haus von der Stange gab es bei uns nie. Wir bauen jährlich etwa 700 Häuser. Natürlich gibt es wiederkehrende Wünsche. Diese versuchen wir in optimalem Verhältnis von Preis und Leistung umzusetzen und haben daraus ganze Baureihen und Architekturkonzepte entwickelt. Wenn ein Kunde bereits konkrete Vorstellungen hat, ist die Planung fertig. Die Ersparnis im Bauprozess geben wir weiter, selbst wenn es noch kleinere Änderungen im Grundriss oder bei der Außengestaltung und Fensteranordnung gibt. 25 bis 30 Prozent unserer Häuser entwickeln und bauen wir gemeinsam mit unseren Bauherren völlig individuell.*

Wie bewahren Sie Kunden vor Fehlentscheidungen?

Klaus Cronau: *Hier hilft uns unsere große Erfahrung, unsere Architekten und Ausstattungsberater sind absolute Experten. Die Bauherren erhalten Informationen zum Ablauf der jeweiligen Schritte und die Möglichkeit zur Vorbereitung. Beim Architektengespräch oder der Festlegung der Ausstattung werden sie an die Hand genommen und strukturiert durch die jeweiligen Aufgaben geführt. Zudem lassen sich Bedenkzeit und ein zügiger Bauablauf gut miteinander verbinden. Seit Jahren arbeiten wir an der Servicequalität – die sich mit den Bestnoten im Test bestätigt.*

Wie hoch ist die Lebensdauer von Fertighäusern?

Mathias Schäfer: *In deutschen Altstädten finden Sie in Fachwerkhäusern einen lebendigen und schönen Beweis zur Haltbarkeit von Gebäuden in Holzbauweise. Im Fertighaus ist keine aufwendigere Pflege als bei konventioneller Bauweise erforderlich. Eine Entscheidung für exzellente Bauqualität zahlt sich aus. Der Fertighaus hat die höchsten Standards im deutschen Bauwesen. Hohe Energieeffizienz und niedrige Energiekosten wirken sich zudem positiv auf die hohe Wertbeständigkeit von Fertighäusern aus.*

Fingerhaus

Gründung Der 1820 gegründete Zimmerbetrieb Finger baute 1948 das erste Fertighaus **Firmensitz** Frankenberg, Hessen **Geschäftsfeld** Planung und Bau von Ein- und Mehrfamilienhäusern in Holzbauweise, Umbau, Anbau **Mitarbeiter** 658 (2016) **Jahresleistung** 165 Mio. Euro (2016)

FERTIGHAUSANBIETER

Ein Haus aus einer Hand

Fertighäuser erleben wieder einen Aufschwung. Sie punkten mit kurzen Bauphasen und hoher Energieeffizienz. Zudem sind Bauzinsen gerade günstig. Bei welchen Fertighausanbietern Bauherren gut beraten werden, testete das Deutsche Institut für Service-Qualität.



Haustraum: Ein Test zeigt, bei welchen Fertighausanbietern Bauherren in guten Händen sind

Wenn du ein Haus baust, vollende es“, riet schon der griechische Dichter Hesiod. Heute haben es zukünftige Eigenheimbesitzer deutlich leichter als damals, ihren Traum von den eigenen vier Wänden zu verwirklichen. Sie können sich fachkundige Unterstützung holen. Fertighausanbieter stehen ihnen mit komplettem Service aus einer Hand zur Seite.

Die in Tafelbauweise – meist aus Holz – errichteten Fertighäuser erfreuen sich wieder großer Beliebtheit. Ihr Marktanteil bei Ein- und Zweifamilienhäusern stieg jüngst auf 16 Prozent. Ein eindeutiges Zeichen dafür, dass das Image des Gebäudes von der Stange, das Fertighäusern lange anhaftete, der Vergangenheit angehört. „Fertighäuser werden immer individuell geplant“, sagt Christoph Windscheif vom Bundesverband Deutscher Fertighaus. „Kein Modell gleicht heute dem anderen.“ Zwingend kostengünstiger als konventionell gebaute Häuser sind Fertighäuser nicht. Sie punkten jedoch mit Kosten- und Planungssicherheit, vergleichsweise kurzen Bauphasen und hoher Energieeffizienz.

Gute Beratung von großer Bedeutung

„Für die meisten Menschen ist der Kauf einer Immobilie eine der wichtigsten Lebensentscheidungen überhaupt“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). Daher sei gute Beratung beim Kauf eines Fertighauses von großer Bedeutung. Doch bei welchem der zahlreichen Anbieter ist der Kunde am besten aufgehoben?

Das DISQ ging in einer Studie im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv nun dieser Frage nach. Mit Mystery-Tests untersuchte das Institut die Servicequalität von zwölf relevanten Fertighausanbietern in Deutschland. Das Fazit: Im Vergleich zur Vorgängerstudie ist diese weiter gestiegen, von 65,8 Punkten im Jahr 2015 auf 67,5 Punkte im Jahr 2017. Insgesamt bekam die Branche das Ergebnis „befriedigend“, wobei die Hälfte der Fertighausanbieter die Note „gut“ erhielten. Testsieger mit 78,6 Punkten wurde FingerHaus (Qualitätsurteil „gut“). Es folgen Schwörer Haus mit 73,8 Punkten (Note: „gut“) und Bien-Zenker mit 71 Punkten („gut“). Ausreißer waren Massa Haus und Dan-Wood, die beide nur mit einem „ausreichend“ abschnitten.

Der Schwerpunkt der Studie lag auf der Beratung vor Ort. Insgesamt wurde den Fertighausanbietern eine gute Vor-Ort-Beratung attestiert. Als einziger Anbieter schnitt Testsieger FingerHaus in diesem Bereich mit einem „sehr gut“ (80,4 Punkte) ab. Die Versandqualität von Informationsunterlagen erhielt ebenfalls das Urteil „sehr gut“. Internetauftritt und telefonischer Service der Branche fielen insgesamt „befriedigend“ aus. Eine deutliche Schwäche der Fertighausanbieter ist die Beantwortung von E-Mails. <<

DAS RANKING

RANG	PUNKTE	UNTERNEHMEN
<u>1. PLATZ</u>	<u>78,6</u>	<u>FINGERHAUS</u>
<u>2. PLATZ</u>	<u>73,8</u>	<u>SCHWÖRER HAUS</u>
<u>3. PLATZ</u>	<u>71,0</u>	<u>BIEN-ZENKER</u>
<u>4. PLATZ</u>	<u>70,5</u>	<u>BAUFRITZ</u>
<u>5. PLATZ</u>	<u>70,2</u>	<u>HANSE HAUS</u>
<u>6. PLATZ</u>	<u>70,0</u>	<u>GUSSEK HAUS</u>
<u>7. PLATZ</u>	<u>69,0</u>	<u>SCANHAUS</u>
<u>8. PLATZ</u>	<u>66,1</u>	<u>HUF HAUS</u>
<u>9. PLATZ</u>	<u>64,2</u>	<u>ALLKAUF HAUS</u>
<u>10. PLATZ</u>	<u>62,2</u>	<u>WEBERHAUS</u>
<u>11. PLATZ</u>	<u>57,9</u>	<u>MASSA HAUS</u>
<u>12. PLATZ</u>	<u>56,6</u>	<u>DAN-WOOD</u>

DIE PLÄTZE EINS BIS SECHS ERHIELTEN EIN „GUT“, PLATZ SIEBEN BIS ZEHN EIN „BEFRIEDIGEND“, DIE PLÄTZE ELF UND ZWÖLF EIN „AUSREICHEND“.

BEWERTUNGSKRITERIEN

Von Dezember 2016 bis Februar 2017 prüfte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verschiedene Kategorien bei zwölf relevanten Fertighausanbietern. Insgesamt kam es zu 492 verdeckten Servicekontakten in 22 deutschen Städten. Der Schwerpunkt lag auf der Beratungsleistung vor Ort in einem Musterhaus (insgesamt 60 Beratungen). Zwei unterschiedliche Kundenprofile kamen dabei zum Einsatz. Zusätzlich wurden die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail ermittelt sowie der Internetauftritt und die Versandqualität von Informationsmaterial bewertet.

Folgende fünf Kategorien wurden mit unterschiedlichen Gewichtungen analysiert:

Beratung vor Ort	60 %
Telefonischer Service	10 %
Service per E-Mail	10 %
Internetauftritt	10 %
Versandqualität	10 %

Badaussteller

Läuft!

Immer mehr Menschen wollen ihre Nasszelle in eine Wohlfühloase verwandeln. Eine Etappe auf dem Weg zum Traumbad ist der Besuch eines Badausstellers. Welcher aber liegt in puncto Service vorn?

Der richtige Dreh: Badaussteller-Ketten überzeugen mit kompetentem Personal

DAS RANKING

RANG	PUNKTE	UNTERNEHMEN
1. PLATZ	77,1	PAULSEN-GRUPPE
2. PLATZ	75,2	PETER JENSEN
3. PLATZ	74,9	ELEMENTS

BEWERTET WURDEN INSGESAMT ZWÖLF BADAUSSTELLER-KETTEN HINSICHTLICH IHRER SERVICES VOR ORT.

BEWERTUNGSKRITERIEN

In die Bewertung flossen insgesamt 120 Servicekontakte ein (zehn pro Anbieter). Dabei lag das Augenmerk der Tester etwa auf dem Kompetenzgrad, also der fachkundigen und individuellen Beratung, oder auf der Kommunikationsqualität wie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals.

Kompetenzgrad	30 %
Kommunikationsqualität	20 %
Aktivitätsgrad	15 %
Angebot	15 %
Qualität des Umfelds	15 %
Zusatzservices	5 %

Die Deutschen investieren immer mehr in ihre Bäder. Bei der Renovierung geben sie dafür im Schnitt rund 10.600 Euro aus. Damit liegen sie im internationalen Vergleich an der Spitze, wie eine Umfrage von Houzz, einer Plattform für Interior Design, Architektur und Wohnen, ermittelt hat. Beliebte Trends: Regenduschen, große Wannen und Toiletten mit Bidetfunktion. Bevor es aber an die Umsetzung geht, holen sich Renovierungswillige jede Menge Inspiration für das neue Bad. Eine Möglichkeit ist der Besuch eines Badausstellers. Doch bekommen Interessenten dort auch eine fachkundige Beratung? Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat zwölf Badaussteller-Ketten unter die Lupe genommen.

Freundliches Personal, ansprechendes Umfeld

Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass die Branche insgesamt von der hohen Beratungskompetenz ihrer Mitarbeiter profitiert. Sie antworteten nicht nur korrekt auf Kundenfragen und informierten vollständig, sondern traten auch in mehr als 80 Prozent der Fälle sicher und souverän auf. Defizite hingegen gab es bei der Bedarfsanalyse. Auf diesem Feld war jede zweite Beratung nicht individuell genug auf den Kunden ausgerichtet. Dagegen überzeugte das Filialumfeld: Eine ansprechende Gestaltung sowie eine angenehme Atmosphäre waren Branchenstandards.

Als Testsieger ging die Paulsen-Gruppe mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Ausgesprochen positiv fiel die Kommunikationsstärke der Angestellten auf. Sie nahmen sich viel Zeit für die Beratung. Zudem überzeugte der Branchenprimus mit den umfangreichsten Zusatzservices aller Anbieter wie der kostenlosen Lieferung aus sämtlichen Filialen. Auf den zweiten Rang kam das Unternehmen Peter Jensen, das hinsichtlich der Kommunikationsqualität das beste Urteil erhielt. Auf Platz drei folgte Elements – ebenfalls mit einem guten Ergebnis. Fazit: Mit einem kompetenten Badaussteller an der Seite ist der Weg zum Traumbad frei.



Service-Test-Sieger Badaussteller

König im Bad

Moderne Badezimmer sind Lebensräume. Damit Fliesen, Keramik und Ambiente stimmen, setzt die Paulsen-Gruppe alles daran, Kunden individuell zu beraten. Dafür gab es jetzt eine Auszeichnung vom DISQ.



Bei der Gestaltung eines Badezimmers gilt es jede Menge Entscheidungen zu treffen. Welche Armaturen sind praktisch und schön, welchen Stil soll der Raum ausstrahlen, wie lässt sich der vorhandene Platz bestmöglich ausnutzen? Damit das neue Bad am Ende den Wünschen und Vorstellungen seiner Besitzer entspricht, ist eine fundierte Beratung beim Fachhändler das A und O.

Diese finden Kunden nebst bestem Service in den BäderWelten der Paulsen-Gruppe. Das hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in seinem jüngsten Servicetest ermittelt. Dabei ging die Paulsen-Gruppe, zu der die Unternehmen Andreas Paulsen, D.F. Liedelt Heizungs- und Sanitär Großhandel und Paulsen & Eckhardt gehören, unter zwölf Badausstellern als bester hervor. So waren die Mitarbeiter des Testsiegers besonders freundlich und befassten sich sehr intensiv mit den Kundenwünschen. Das vielfältige Angebot sowie die umfangreichsten Zusatzleistungen fielen ebenfalls positiv auf.

Realistische Eindrücke

Das 1879 in Kiel gegründete Familienunternehmen wird mittlerweile in dritter Generation geführt und ist im gesamten Norden der Republik präsent. Jede der neun BäderWelten ist zwischen 500 und 1 000 Quadratmeter groß – genug Platz, um eine große Auswahl an Produkten bekannter Marken sowie von Exklusivpartnern zu zeigen. So werden Dusch-WCs, Kopfbrausen oder Armaturen in Funktion gezeigt und damit erlebbar gemacht. Auch der Einsatz einer foto-realistischen 3-D-Planungssoftware trägt dazu bei, dass Kunden sich einen genauen Eindruck ihrer neuen Wohlfühloase machen können: Sie stattet den vorhan-

denen Badezimmer-Grundriss mit den ausgewählten Badezimmer-Objekten aus.

Die BäderWelten zeigen Trends wie Dusch-WCs oder bodengleiche Duschen. Durch die Kooperation mit dem Premiumarmaturenhersteller Dornbracht gehört die Paulsen-Gruppe zu den Innovations- und Technologieführern. Neben modernem Licht- und Musikdesign steht Smart Water für das digitale Bad, es lassen sich Temperatur und Strahl des Duschwassers programmieren.

Zweiter Testsieg

„Der erneute Testsieg nach 2014 ist uns eine Bestätigung für unseren guten Kundenservice. Wir sind stolz auf unsere exzellenten Fachberater, die uns von anderen Badausstellern unterscheiden“, sagt Erik Braeuninger, Gesamt-Geschäftsführer der Paulsen-Gruppe. Hat sich der Kunde für eine Ausstattung entschieden, lässt er sie von qualifizierten Sanitär-Fachwerkern einbauen. So können sich Paulsen-Kunden von Anfang an als Könige in ihrem persönlichen Reich fühlen.



Erik Braeuninger: Der 51-Jährige ist Geschäftsführer der gesamten Paulsen-Gruppe
BäderWelt in Kiel: Die Ausstellung ist an sieben Tagen in der Woche geöffnet

Deutschlands Beste Online-Portale 2017

Online fündig werden

Online-Portale bieten Internetsurfern die gesuchten Informationen an einem Platz – und meistens noch viel mehr. Welche die besten ihrer Art sind, untersuchte die aktuelle DISQ-Studie „Deutschlands Beste Online-Portale 2017“.



Die Sieger: Verleihung des Awards in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz

Das Internet boomt, Online-Anbieter verzeichnen hohe Wachstumsraten, die Zahl der Shops und Portale weitet sich aus. Letztere sollen Surfern Orientierung in den unendlichen Weiten des weltweiten Netzes bieten. Das Gabler Wirtschaftslexikon definiert ein Online-Portal so: „Website, die als Einstiegsseite ins Internet von möglichst vielen Nutzern besucht werden soll. Portale sind häufig themenspezifisch abgegrenzt und versuchen dadurch, bestimmte Zielgruppen anzuziehen.“

Wie stark diese Bindung zum Kunden ist und wie die Nutzer deutsche Online-Portale bewerten, untersuchte die Studie „Deutschlands Beste Online-Portale 2017“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). Die Arten der Online-Portale sind vielfältig. So finden sich Seiten, die unter anderem Preise, Produkte und Anbieter vergleichen – vom Online-Apotheken-Vergleich über den Flugpreis-Check bis zum Versicherungsvergleich. Zudem gibt es Portale, die Dienstleistungen und Beratung bieten wie medizinische Informationen, Reisebuchung und -beratung, die Vermittlung von Handwerkern und Haushaltshilfen, Jobbörsen oder Online-Fitness-Programme. Auch Web-Portale wie Mitfahrzentralen, Routenplaner und Branchenverzeichnisse wurden untersucht. Doch welche sind die besten Online-Portale in Deutschland?

„Ein attraktives Angebot gepaart mit einem guten Kundenservice, daraus sind Top-Portale gemacht.“

Markus Hamer,
Geschäftsführer
DISQ

„Anbieter, die dazu zählen möchten, müssen ihren Kunden ein attraktives Angebot, einen guten Kundenservice und einen nutzerfreundlichen sowie informativen Internetauftritt bieten“, sagt Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Portale, die ihre Nutzer begeistern, erhalten außerdem hohe Werte bei der Weiterempfehlung.

Kundenmeinungen zu 33 Portal-Kategorien

Ob Anbieter diesen Ansprüchen gerecht werden, können am besten die Kunden selbst beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen, inwieweit ein Online-Portal vertrauenswürdig ist, worin seine Stärken und Schwächen liegen und inwiefern sich die Nutzung lohnt.

Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte im Februar und März 2017 anhand einer bevölkerungsrepräsentativen Verbraucherbefragung über ein Online-Panel. Dabei wurden die drei elementaren Leistungsbereiche eines Online-Portals analysiert und von den Konsumenten bewertet: Angebot und Leistung, Kundenservice und Internetauftritt. Untersucht wurde die Zufriedenheit der Kunden mit den Online-Portalen in den Leistungsbereichen. Darüber hinaus gaben die Verbraucher ihr Urteil zur Weiterempfehlung des Portals ab. Im Zentrum der Untersuchung standen Portale aus 33 Kategorien, die unterschied-

DIE BESTEN ONLINE-PORTALE

Kategorie	Preisträger alphabetisch *		
Portale Pauschalreisen	Ab-in-den-urlaub.de	Holidaycheck	Thomascook.de
Hotelbuchungsportale	Booking.com	Hotel.de	HRS
Ferienhausportale	BestFewo.de	Casamundo	Fewo-direkt
Flugportale	Airline-direct.de	Billigfluege.de	Fluege.de
Kreuzfahrtportale	E-hoi.de	Kreuzfahrten.de	Kreuzfahrten-Zentrale.de
Portale Wellness-Reisen	Beauty24.de	Fitreisen.de	-
Portale Reiseschnäppchen	Schnäppchenfuchs Reise / Tripdoo	Secret Escapes	-
Fernbusportale	Busliniensuche.de	Fernbus24	Reisebus24.de
Mitfahrzentralen	Blablacar.de	Fahrgemeinschaft.de	-
Mobilitätsportale	Falk.de	Google Maps	-
Gebrauchtwagenportale	Autoscout24	Mobile.de	-
Neuwagenportale	Neuwagen24.de	Sixt Neuwagen	-
Preissuchmaschinen	Billiger.de	Guenstiger.de	Idealo
Marktplätze Privatanbieter	Ebay Kleinanzeigen	Hood.de	Shpock
Universal-Vergleichsrechner	Check24	Verivox	-
Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen	Finanzcheck.de	Smava	Vergleich.de
Branchenverzeichnisse	11880.com	Das Örtliche	Stadtbranchenbuch.com
Jobportale	Jobworld	Monster.de	Stepstone
Nachhilfeportale	Betreut.de	Erstenachhilfe.de	-
Immobilienportale	Immobilenscout24	Immowelt.de	-
Portale Haushaltshilfe	Betreut.de	Helpling	-
Heimwerkerportale	Heimwerker.de	Selbst.de	-
Preisportale für Heizöl	Heizoel24	-	-
Medizinische Informationsportale	Netdokter.de	-	-
Vergleichsportale Ärzte & Kliniken	Jameda	MediKompass.de	Weisse Liste
Apothekenvergleichsportale	Medipreis.de	Medizinfuchs.de	-
Vergleichsportale Pflegedienste & Pflegeheime	Pflegelotse.org	Senior Place	-
Fitnessportale	Gymondo	Newmoove.com	-
Portale Kochrezepte	Chefkoch.de	Essen-und-trinken.de	Lecker.de
Ernährungsportale	Amapur	Weight Watchers	-
Musikstreaming-Anbieter	Amazon Prime Music	Apple Music	Spotify
Kinoportale	Filmstarts.de	Moviejones	-
Restaurantportale	Opentable.de	Tripadvisor	-

* Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter wurden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet. Quelle: DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

liche Branchen abdecken – von Jobportalen über Reise- bis hin zu Ernährungs- und Fitnessportalen.

Internetauftritte mit viel Zustimmung

Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter wurden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet (siehe Tabelle). Die Preisträger nahmen ihre Trophäen im Mai bei einer festlichen Gala in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz in Empfang.

Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit den Angeboten und Leistungen der Portale war am stärksten ausgeprägt. Gut 88 Prozent der Befragten waren eher oder sehr zufrieden. Fast ebenso viele Teilnehmer zeigten sich zufrieden mit dem Informationsgehalt der Websites, der Verständlichkeit der Inhalte oder der einfachen Navigation. Die Weiterempfehlung stellte den schwächsten Bewertungsbereich dar. Die höchste Zufriedenheit erzielten laut Studie die Hotelbuchungs- und Pauschalreisenportale. <<

Mehr im Geldbeutel:
Wer Preise vergleicht,
zahlt oft deutlich weniger



Deutschlands Spar-Champions 2017

Sparen leicht gemacht

In der großen Studie „Spar-Champions 2017“ hat das Deutsche Institut für Service-Qualität die günstigsten Anbieter aus 18 Branchen gekürt. Dafür wurden über 20 400 Preisdaten von 350 Unternehmen verglichen. Die Ergebnisse zeigen ganz eindeutig, wo beim Einkauf, bei Banken, Versicherern und Versorgern besonders wenig zu zahlen ist.

Kinotickets für zwölf Euro, eine Packung Zigaretten für sechs Euro, Monatsmieten in schwindelerregenden Höhen – die Verbraucherpreise sind in den vergangenen zehn Jahren in vielen Bereichen kräftig gestiegen. Auch wenn die Reallöhne im gleichen Zeitraum ebenfalls anzogen und der Durchschnittsbürger somit heute mehr Geld zur Verfügung hat als noch 2006, lohnt sich ein Preisvergleich.

Dass der günstigste Supermarkt in Deutschland Aldi ist, Primark unglaublich niedrige Preise bietet und Online-Apotheken Medikamente zum Schnäppchen-

„Schnäppchen in den verschiedensten Bereichen.“

Markus Hamer,
Geschäftsführer
Deutsches
Institut für
Service-Qualität

preis verkaufen, dürfte den meisten Bundesbürgern bekannt sein. Wo sie aber bei Reisen, privaten Krankenversicherungen oder Stromanbietern am meisten sparen, ist weniger offensichtlich. Rund zehntausend Reisebüros zählt der Deutsche Reiseverband hierzulande, laut Verband der Privaten Krankenversicherer (PKV) gibt es immerhin 48 verschiedene Anbieter privater Krankenversicherungen, beim Strom sind es laut Bundesnetzagentur inzwischen 1 200.

Orientierung im Angebotsdschungel

Die Preise der Anbieter unterscheiden sich teils deutlich. Für Durchblick im Preisdickicht sorgt der Ver-

gleich „Deutschlands Spar-Champions 2017“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). Für den großen Preis-Check hat das DISQ insgesamt 48 Studien ausgewertet, in denen rund 350 Unternehmen mit knapp 20 400 Preisdaten bewertet wurden. Auf diese Weise kürte das DISQ die jeweils drei günstigsten Unternehmen in insgesamt 18 Kategorien. „Die Studie zeigt Verbrauchern, bei welchen Anbietern sie Produkte und Services besonders preiswert erstehen können“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. „Ein Blick auf die Ergebnisse reicht aus, um zahlreiche Schnäppchen in den verschiedensten Bereichen zu machen.“

Vergleich über Warenkörbe und Nutzerprofile

Für die Kür der Preissieger zog das DISQ Erhebungen heran, die das Institut in den vergangenen drei Jahren und 2017 durchgeführt hat. Dabei erhielten die jüngsten Ergebnisse die höchste Gewichtung. Die Bewertung erfolgte stets auf Basis der einzelnen Preisdaten und je Veröffentlichung. Dies lässt sich am Beispiel eines untersuchten Lebensmittelmarkts illustrieren. So wurden bei Aldi-Nord die Preise für Bananen aus den Datensätzen 2015 und 2017 herangezogen. Die Daten stammten aus vier Städten, denn Lebensmittelhändler passen ihre Preise inzwischen an die Marktlage vor Ort an. Auf gleiche Weise wurde bei Produkten wie Mozzarella oder Cola verfahren, bis ein gängiger Warenkorb abgedeckt war. Anschließend führte das DISQ die je Veröffentlichung ermittelten Punktwerte zusammen und bildete einen Mittelwert. Zu jedem Unternehmen liegen mindestens zwei Punktwerte vor.

Außerdem sollte bei den „Spar-Champions 2017“ die Vergleichbarkeit der einzelnen Produkte und Dienstleistungen gewährleistet sein. Diese erreichte das DISQ mithilfe von Nutzerprofilen, die von einem bestimmten Bedarf des Käufers ausgehen. Bei Internetanbietern betrachteten die Tester zum Beispiel ausschließlich Flatrates mit Geschwindigkeiten zwischen 16 und 100 Megabit pro Sekunde. Bei Versicherungsstudien zogen sie ausschließlich Produkte heran, die bei der Leistung mindestens eine „befriedigende“ Bewertung erhielten.

50 Prozent weniger zahlen kein Einzelfall

Ein wichtiges Fazit der Studie „Spar-Champions 2017“ lautet: Verbraucher sollten die Mühe eines Preisvergleichs nicht scheuen. Oftmals bringt er ihnen deutliche Ersparnisse, selbst bei Branchen mit weitgehend austauschbaren Gütern. Beispiel Strom- und Gasversorger: Obwohl in allen Fällen der gleiche Strom aus der Steckdose oder dasselbe Gas aus der Leitung kommt, kassieren die Anbieter sehr unterschiedlich hohe Preise für diese Leistung. „Es sind Ersparnisse von bis zu 50 Prozent drin“, so Hamer. <<

DIE „SPAR-CHAMPIONS 2017“

Stromanbieter	Grünwelt Energie EVD Deutschland Extraenergie
Gasanbieter	Knauber Erdgas Grünwelt Energie Stadtwerke Energie Verbund
Lebensmittelmärkte	Aldi Nord Norma Netto Marken-Discount
Online-Apotheken	Medikamente-per-Klick.de Apo-Rot Apotal.de
Internetanbieter	1&1 Vodafone Tele Columbus
Mobilfunkanbieter	Aldi Talk Simply Freenetmobile
Reisevermittler (Online-Portale)	Check24 Holidaycheck Expedia.de
Reiseveranstalter (Online-Portale)	Tropo FTI HLX
Direkt-Baufinanzierer	Dr. Klein Comdirect Bank Interhyp Volkswagen Bank
Ratenkredit bei Filialbanken	Sparda-Bank Hamburg Sparda-Bank München Postbank
Direktbanken	DKB Deutsche Kreditbank ING-DiBa 1822direkt
Baufinanzierung Filialbanken	HypoVereinsbank Targobank Commerzbank
Reiseversicherungen	Inter Debeka Württembergische
Private Krankenversicherer	HUK-Coburg Continentale Hanse-Merkur
Berufsunfähigkeitsversicherung	Canada Life Württembergische Nürnberger
Kfz-Versicherer	HUK24 HUK-Coburg R+V24
Krankenzusatzversicherungen	LKH HUK-Coburg Pax-Familienfürsorge
Altersvorsorge Versicherer	HDI Zurich Württembergische

Quelle: DISQ