

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Bester Direkt-Baufinanzierer 2008

Service bei Direkt-Baufinanzierern nur ausreichend – Interhyp ist Testsieger

Hamburg, 09.04.2008 – Genaues kalkulieren lohnt sich: Durch die Wahl des richtigen Direkt-Baufinanzierers wird bares Geld gespart. Bei einem exemplarischen Darlehen über 150.000 Euro und einer 15-jährigen Zinsfestschreibung sind dies bis zu 12.800 Euro. Dabei wurden nur die 17 untersuchten Direkt-Anbieter einbezogen, die bereits die günstigsten Angebote am Markt aufweisen. Doch die Unterschiede bei Service und Preis sind groß.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte in Zusammenarbeit mit dem Wirtschaftsmagazin Focus Money insgesamt 17 Anbieter von Direkt-Baufinanzierungen. Dabei wurden neun Vermittler und acht Banken hinsichtlich ihrer Servicequalität und ihrer Konditionen untersucht. Ein umfassender Servicetest mit über 500 verdeckten Interessentenkontakten per E-Mail und Telefon stellte die Basis dar. Zudem wurden die Internetseiten einer intensiven Analyse unterzogen und der Beratungs- und Angebotsprozess unter die Lupe genommen.

Zum Gesamtsieger der Studie wurde Interhyp gekürt. Auf den weiteren Plätzen folgten DTW und comdirect bank. comdirect bank bot die beste Direkt-Baufinanzierung von Banken. Die besten Konditionen bot DTW vor Dr. Klein und Hypotheken-Discount. Der beste Service war bei ING-DiBa zu finden, auf den weiteren Plätzen folgen Interhyp und comdirect bank.

„Der Service der untersuchten Anbieter war im Durchschnitt nur „ausreichend“. Dies gilt insbesondere für die betrachteten Vermittler. Die Direkt-Banken schnitten etwas besser ab und boten zumindest befriedigenden Service“ so Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Rund 30 Prozent der getesteten Unternehmen erhielten für ihre Qualität der telefonischen Anfragenbearbeitung nur ein „befriedigend“ oder schlechter. Lediglich rund 40 Prozent der Anrufer wurden von den Unternehmen individuell beraten. Durchschnittlich fand nur die Hälfte der Gespräche in einer angenehmen Gesprächsatmosphäre statt. Bei einigen Unternehmen wurde sogar nur jedes dritte Gespräch als angenehmen empfunden.

Die Servicequalität der E-Mail-Beantwortung wurde bei knapp 30 Prozent der getesteten Unternehmen nur mit „ausreichend“ oder „mangelhaft“ bewertet. Gut 55 Prozent der E-Mails wurden nicht individuell beantwortet. Insgesamt 10 Prozent der E-Mail-Anfragen wurden überhaupt nicht beantwortet. Dabei ist anzumerken, dass ein Anbieter keine der zehn gestellten E-Mail-Anfragen beantwortete.

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 in Zusammenarbeit mit Focus-Money

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0)40 41 11 69 25
Fax: +49 (0)40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de

Hamburg, 9. April 2008

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de