

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

Servicestudie: Bester Direkt-Baufinanzierer 2009

Service nur bei jedem vierten Anbieter gut – Accedo ist Testsieger vor Interhyp und Creditweb

Hamburg, 22.04.2009 – 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 das bis zu 9.900 Euro. Dabei wurden nur die 16 untersuchten Direkt-Anbieter einbezogen, die bereits die günstigsten Angebote am Markt aufweisen. Doch auch die Unterschiede beim Service sind groß.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Wirtschaftsmagazins Focus-Money insgesamt 16 Anbieter von Direkt-Baufinanzierungen. Dabei wurden neun Vermittler und sieben Banken hinsichtlich ihrer Servicequalität und ihrer Konditionen untersucht. Ein umfassender Service-test 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 Accedo gekürt, auf den weiteren Plätzen folgten Interhyp und Creditweb, alles reine Vermittler. comdirect bank bot die beste durch Banken vermittelte Direkt-Baufinanzierung. Die besten Konditionen hatte Dr. Klein vor Creditweb und Accedo. Der beste Service war bei ING-DiBa zu finden, auf den weiteren Plätzen folgen Interhyp und Accedo.

„Nur jeder vierte Anbieter bot einen guten Service“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Die Qualität im Teilbereich telefonische Anfragenbearbeitung hat sich im Vergleich zum letzten Jahr verbessert, diese ist im Durchschnitt „gut“. Verbesserungswürdig ist jedoch die Gesprächsführung: 43 Prozent der Beratungen waren nicht individuell genug und bei sogar knapp einem Drittel der Gespräche bemängelten die Testanrufer die Gesprächsatmosphäre. Die Servicequalität der E-Mail-Beantwortung wurde bei knapp 30 Prozent der getesteten Unternehmen nur mit „ausreichend“ oder „mangelhaft“ bewertet. Größtes Manko: 39 Prozent der E-Mail-Antworten waren nicht individuell und 66 Prozent der E-Mails empfanden die Tester als nicht freundlich.

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 im Auftrag von Focus-Money

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