

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

### **Beratung: Beste Bausparkasse 2010**

### **Hochmotivierte Berater bei Bausparkassen, Schwächen bei der Bedarfsanalyse – Testsieger ist LBS Nord**

**Hamburg, 05.03.2010 (ots)** – Fallende Zinsen, das Ende der Finanz- und Wirtschaftskrise sowie die Suche nach soliden und inflationssicheren Anlageformen stimulieren die Nachfrage nach Immobilien. Auch die Bausparkassen spüren eine Belebung des Neugeschäfts. Der Kauf einer eigenen Immobilie ist jedoch für die meisten Menschen die größte finanzielle Entscheidung ihres Lebens. Eine gute Beratung durch einen Finanzierungsexperten, zum Beispiel bei der Bausparkasse, kann dabei eine entscheidende Unterstützung sein. Doch welche Kassen bieten umfassende Beratung? Werden die Kosten offen und verständlich erklärt? Wie gut sind die übergebenen Unterlagen?

Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv bewertete das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt 16 regional und überregional aktive Bausparkassen. Die Hälfte der analysierten Institute waren öffentlich-rechtliche Landesbausparkassen. Ziel war die Ermittlung der Bausparkasse mit der besten Beratungsqualität. Basis für die Untersuchung waren 160 persönliche Beratungen vor Ort zu den Themen Baufinanzierung, Bausparen, Riester-Bausparen und vermögenswirksame Leistungen sowie eine detaillierte Bewertung der auf Basis dieser Beratungen erstellten 160 Finanzierungs- und Sparvorschläge.

Die Qualität der persönlichen Beratungen in den Filialen war im Durchschnitt gut. Über 90 Prozent der Kundenberater überzeugten die Tester mit ihrer hohen Motivation. Die Bedarfsanalyse war, wie in vielen bisherigen Studien, die größte Schwachstelle. Bei fast jeder dritten Beratung wurde die zu geringe Individualität von den Testern bemängelt. Negativ war auch, dass die Kostenstruktur der angebotenen Produkte nur bei der Hälfte der Gespräche transparent und verständlich dargelegt wurde. „Insgesamt war die Qualität der Beratung zu Sparprodukten besser als bei Finanzierungen. Die konkrete Kundensituation wurde intensiver hinterfragt und die Kundenberater waren inhaltlich sicherer“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Viele Finanzierungsvorschläge waren nicht optimal: Nur 40 Prozent der bewerteten Unterlagen entsprachen den Erwartungen der Testkunden hinsichtlich des Umfangs. Häufig mangelte es an Checklisten (zum Beispiel die benötigten Unterlagen für eine Baufinanzierung), teilweise fehlten sogar Tilgungspläne.

Gesamtsieger wurde LBS Norddeutsche Landesbausparkasse Berlin – Hannover vor Bausparkasse Schwäbisch Hall und Deutsche Bank Bauspar. Schwäbisch Hall war gleichzeitig bester bundesweit tätiger Anbieter.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:35 Uhr

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 n-tv

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

Ansprechpartnerin:  
Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 27  
E-Mail: b.moeller@disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
St.-Nr. 57/510/42916  
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark  
Commerzbank AG