

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Baufinanzierung durch Filialbanken 2010

#### **Mängel bei der Bedarfsanalyse, große Unterschiede bei Zinssätzen – Sparda Bank Hamburg ist Testsieger**

**Hamburg, 26.11.2010 (ots)** – Der Erwerb einer Eigentumswohnung oder der Neubau eines Hauses stellt für viele Menschen die größte Investition ihres Lebens dar. Erste Adresse, wenn es um die Baufinanzierung geht, ist meist die Hausbank. Doch zu häufig bleiben bei der Beratung wichtige Aspekte unberücksichtigt. So das Ergebnis einer aktuellen Studie zur Baufinanzierungsqualität von 14 Filialbanken, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. 140 verdeckte Testberatungen wurden durchgeführt und jeweils Finanzierungsvorschläge angefordert. Zudem erfolgte eine umfassende Konditionenanalyse für Sofort- und Forwardfinanzierungen.

Schwächen zeigten sich vor allem bei der Bedarfsanalyse, die Voraussetzung für die Erstellung passgenauer Angebote ist. „Nur in jedem zweiten Gespräch wurden bestehende Vorsorgemaßnahmen des Kunden erfasst oder genaue Haushaltsrechnungen durchgeführt“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Zudem fehlten in den Finanzierungsvorschlägen häufig entscheidende Informationen. „Kaufnebenkosten wurden in zwei Drittel der Unterlagen nicht klar genug oder gar nicht dargestellt, nur jeder zweite Vorschlag berücksichtigte KfW-Darlehen oder andere Fördermöglichkeiten“, so Serviceexpertin Möller.

Die Konditionenanalyse zeigte eine große Spanne bezüglich der Effektivzinssätze. Bei Sofortfinanzierungen lagen je nach Tilgungshöhe und Laufzeit bis zu 0,85 Prozentpunkte zwischen dem günstigsten und teuersten Anbieter. Bei einem Darlehen von 180.000 Euro mit zehnjähriger Laufzeit fallen so Mehrkosten von mehreren tausend Euro an. Deutliche Unterschiede gab es auch hinsichtlich der Flexibilität der Produkte. Kostenlose Sondertilgungen waren bei knapp 30 Prozent der Finanzierungen nicht möglich. Sogar weniger als die Hälfte der Banken bot die Option, die Tilgung kostenfrei auszusetzen.

Sparda-Bank Hamburg wurde Gesamtsieger der Studie und damit „Bester Baufinanzierer Filialbanken 2010“. Das Unternehmen punktete bei der persönlichen Beratung durch eine sehr gute Bedarfsanalyse und überreichte detaillierte Finanzierungsvorschläge. Zudem überzeugten die attraktiven Konditionen, vor allem im Bereich Sofortfinanzierung. Hamburger Volksbank belegte Rang zwei mit den besten persönlichen Gesprächen, die sehr kompetent und individuell geführt wurden. Die insgesamt beste Beratung bestehend aus Gesprächen und Finanzierungsvorschlägen bot Hamburger Sparkasse. HypoVereinsbank sicherte sich Rang drei der Gesamtwertung und hatte gemeinsam mit Targobank die besten Konditionen (mit Produkten von Partnerbanken) bezüglich der Zinssätze und der Flexibilität der Produkte.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Freitag, 26. November 2010, um 18:35 Uhr

Das Marktforschungsinstitut 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.

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