

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

### Studie Direkt-Baufinanzierer

#### **Produktvergleiche trotz niedriger Zinssätze lohnenswert – Testsieger ist Interhyp vor Dr. Klein und Accedo**

**Hamburg, 06.06.2012 (ots)** – Die Zinsen für Baugeld bewegen sich nach wie vor auf einem extrem niedrigen Niveau. Für Verbraucher lohnt es sich daher mehr denn je, den Traum eines Eigenheims zu verwirklichen. Doch wie überzeugend sind die Angebote von Direkt-Baufinanzierern? Und wie gut ist ihre Beratung am Telefon oder per E-Mail? Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Auftrag von Focus-Money den Service und die Konditionen von zehn Vermittlern und acht Banken, bei denen der Finanzierungsantrag über das Internet gestellt werden konnten.

Die Branche erhielt insgesamt nur ein befriedigendes Serviceurteil. Verbesserungspotenziale zeigten sich vor allem beim Beantragungsprozess im Internet. Individuelle Konditionen waren zumeist erst nach Kontaktaufnahme durch einen Mitarbeiter verfügbar und oftmals fehlten Angaben zu den Bearbeitungszeiten. Zudem war jede dritte Website unübersichtlich. „Viele Internetseiten waren mit Informationen überladen und boten teilweise nur schlecht verständliche Inhalte“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Die Stärke der Direkt-Baufinanzierer lag in den guten Beratungen am Telefon. Sie punktetten durch kurze Wartezeiten und kompetente Mitarbeiter. Die Qualität der E-Mail-Antworten war ebenfalls gut, die Finanzierungsspezialisten reagierten aber sehr unterschiedlich auf die Anfragen. „Der schnellste Anbieter antwortete durchschnittlich innerhalb von 30 Minuten, der langsamste ließ sich dagegen etwas mehr als drei Tage Zeit. Teilweise enthielten die Antworten Fachbegriffe ohne Erklärung, so dass 40 Prozent der E-Mails für die Kunden ohne Vorkenntnisse nicht verständlich waren“, so Serviceexperte Hamer.

Bei der Analyse der Finanzierungsangebote machten sich deutliche Zinsunterschiede bemerkbar. Insbesondere bei der Sofortfinanzierung betrug die Differenz über einen halben Prozentpunkt. „Verbraucher sollten neben den Effektivzinssätzen aber auch die Kreditbedingungen beachten, denn nicht alle Darlehen boten die gleiche Flexibilität zum Beispiel durch kostenfreie Tilgungsänderungen oder -aussetzungen“, rät Hamer.

Testsieger der Studie und damit „Bester Direkt-Baufinanzierer 2012“ wurde Interhyp. Das Unternehmen erzielte das beste Serviceergebnis und bot für Volltilgungen und Forwardfinanzierungen mit das günstigste Angebot. Dr. Klein auf Rang zwei bestach bei Sofortfinanzierungen durch ein niedriges Zinsniveau und lag dadurch bei der Analyse der Konditionen vorn. Der Drittplatzierte Accedo überzeugte mit sehr guten Beratungen am Telefon und per E-Mail. Santander Direkt Bank bot die beste Direkt-Baufinanzierung vermittelt durch Banken und zeichnete sich durch günstige Konditionen und eine informative Beschreibung des Beantragungsprozesses auf der Homepage aus.

Das Marktforschungsinstitut analysierte im Auftrag von Focus-Money 18 Direkt-Baufinanzierer. Basis für die Untersuchung mit 576 Servicekontakten waren verdeckte Anfragen per Telefon und E-Mail sowie eine umfassende Analyse des Internetauftritts und des Angebots- und Beantragungprozesses. Darüber hinaus wurden die Konditionen der Unternehmen für die Szenarien Sofortfinanzierung, Volltilgung und Forwardfinanzierung mit Stand 10. April 2012 eingehend unter die Lupe genommen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von Focus-Money.

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11  
E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)