

PRESSEMITTEILUNG

Studie Baufinanzierung bei Filialbanken

Oft nicht maßgeschneidert – Beste Beratung bei Deutsche Bank, beste Konditionen bei HypoVereinsbank und Targobank

Hamburg, 21.11.2012 (ots) – Baufinanzierungen sind besonders in Krisenzeiten interessant. Sorgen um die Geldwertstabilität und sinkende Zinssätze sorgen für eine steigende Nachfrage nach Immobilien. Wer für die Finanzierung eine individuelle Beratung wünscht, sucht meistens das persönliche Gespräch mit einem Experten in einer Filialbank. Doch wie kompetent und serviceorientiert beraten die Banken? Und welches Institut bietet attraktive Konditionen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Beratungsqualität und die Konditionen von 15 Unternehmen.

Insgesamt erreichten die Banken bei den Gesprächen ein gutes Qualitätsurteil. Die Berater präsentierten sich freundlich, hilfsbereit und kompetent. Allerdings gab es deutliche Schwächen bei der Berücksichtigung der persönlichen Bedürfnisse der Kunden. Zum Beispiel fanden der Finanzierungsspielraum oder das frei verfügbare Einkommen der Interessenten nur in rund jedem zweiten Gespräch Beachtung. „Die Studie zeigt einmal mehr, dass die Filialbanken ihren größten Vorteil, nämlich individuell auf die Situation des Kunden eingehen zu können, oft nicht nutzen“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. So wiesen auch die analysierten Finanzierungsvorschläge der Banken vielfach Lücken auf. Nur etwa die Hälfte der Unterlagen berücksichtigte beispielsweise Fördermöglichkeiten bei der Finanzierung. Ebenso wurden Kaufnebenkosten oder das verbleibende Einkommen häufig vernachlässigt.

Die Untersuchung zeigte darüber hinaus, dass es sich lohnt, die Konditionen der Institute zu vergleichen. Bei den Effektivzinssätzen gab es beachtliche Unterschiede. Je nach Szenario lagen die teuersten und die günstigsten Angebote bis zu 2,03 Prozentpunkte auseinander. „Achten sollten Kunden außerdem auf die Flexibilität der Baufinanzierungen“, erläutert Serviceexpertin Möller, „die Möglichkeiten von Sondertilgungen und Tilgungsänderungen variierten zum Teil stark.“

Testsieger „Beratung Baufinanzierung Filialbanken 2012“ wurde Deutsche Bank. Das Institut überzeugte mit einer detaillierten Analyse des Kundenbedarfs und den besten Finanzierungsvorschlägen. Den Testsieg „Konditionen Baufinanzierung Filialbanken 2012“ errangen HypoVereinsbank und Targobank. Beide Unternehmen traten als Kreditvermittler auf und konnten mit niedrigen Zinssätzen und flexiblen Tilgungsmöglichkeiten punkten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 21.11.2012 um 18:30 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 15 regional und überregional tätige Filialbanken. Auf der Basis von 150 Kontakten wurden die Beratungsqualität im persönlichen Gespräch vor Ort sowie die unterbreiteten

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Finanzierungsvorschläge anhand detaillierter Testkriterien bewertet. Zusätzlich gab eine umfassende Konditionenanalyse (Stand 10. Oktober 2012) für drei Finanzierungsarten – Sofortfinanzierung, Volltilgerdarlehen und Forwardfinanzierung – Aufschluss über die angebotenen Leistungen der Banken.

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.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de