

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direkt-Baufinanzierer 2013

Lockende Niedrigzinsen, guter Service – Testsieger ist Interhyp vor DTW-Immobilienfinanzierung und Comdirect

Hamburg, 30.07.2013 (ots) – Ob Altersvorsorge, Zinsniveau, Traum vom Eigenheim oder krisensicheres Investment – die Gründe für einen Immobilienkauf sind vielfältig. Doch in Sachen Finanzierung ist der Gang zur Hausbank, die meist nur eigene Produkte vertreibt, keine Selbstverständlichkeit mehr: Top-Angebote dank Anbietervergleiche verspricht die Konkurrenz der Direktanbieter. Doch welcher Direkt-Baufinanzierer offeriert die niedrigsten Zinsen und besten Konditionen? Und wie ist es um den Service etwa per Telefon, E-Mail oder im Internet bestellt? Das klärt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das 16 Direkt-Baufinanzierer auf den Prüfstand stellte.

Für Finanzierungsvorhaben ist die Zeit buchstäblich günstig: So war im Test eine Sofortfinanzierung mit fünfjähriger Laufzeit bereits ab einem Effektivzinssatz von 1,56 Prozent zu haben und lag damit 0,87 Prozentpunkte unter dem günstigsten Vorjahres-Angebot. Bei der Forward-Finanzierung mit fünfjähriger Laufzeit sanken die Zinsen im Modellfall sogar um bis zu rund 0,97 Prozentpunkte gegenüber dem zinsbesten Angebot des Vorjahres. Ein erhebliches Sparpotenzial offenbarte auch der aktuelle Vergleich der Direkt-Baufinanzierer: Die Differenz zwischen dem jeweils günstigsten und teuersten Angebot schwankte zwischen 0,33 (Sofortfinanzierung) über 0,40 (Forward-Darlehen) bis hin zu 0,96 Prozentpunkten (Volltilgungsdarlehen).

Die Servicequalität der Branche erreichte insgesamt ein gutes Niveau und verbesserte sich damit noch leicht gegenüber dem Vorjahr. Vier Unternehmen erzielten dabei das Qualitätsurteil „sehr gut“, fünf ein „gut“. Bei weiteren fünf Anbietern war die Servicequalität befriedigend, zwei Direkt-Baufinanzierer boten einen nur ausreichenden Service. Allerdings: Eine im Durchschnitt nur befriedigende Bewertung erzielten die Internetauftritte. So waren die Informationen in vielen Fällen nicht ausreichend: Bei sechs Anbietern fehlte beispielsweise ein Glossar, in dem die oft komplizierten Fachtermini erklärt werden. Auch spezielle Informationen zum Thema Baufinanzierung, wie etwa einen Ratgeber oder ein Angebot zur Immobilienbewertung, suchte man oft vergeblich. „Erstaunlich, dass sich bei Direkt-Baufinanzierern einige Service-Schwächen ausgerechnet beim wesentlichen Vertriebskanal, dem Internet, zeigten“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Das insgesamt gute Branchenabschneiden darf nicht darüber hinwegtäuschen, dass es beim Thema Service noch Luft nach oben gibt.“

„Bester Direkt-Baufinanzierer 2013“ wurde das Unternehmen Interhyp. Der Anbieter bestach durch den im Testfeld besten Service mit dem Qualitätsurteil: „sehr gut“. Interhyp überzeugte insbesondere mit kompetenter und schneller E-Mail-Bearbeitung sowie sehr guter telefonischer Beratung. Zudem bot der Testsieger auch mit die attraktivsten Konditionen. Vor allem die Angebote zum Volltilgungsdarlehen und zur Forward-Finanzierung überzeugten mit vergleichsweise niedrigen Zinssätzen und flexibler Produktgestaltung. Der zweite Platz ging an DTW-Immobilienfinanzierung. Der Anbieter punktete ebenfalls mit einem sehr guten Service – hier stach der kundenfreundliche Beantragungs- und Angebotsprozess und der im Test

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

beste Internetauftritt hervor. Dritter wurde Comdirect. Die börsennotierte Direktbank bot wie auch Testsieger Interhyp mit die im Schnitt besten Konditionen. Beim Service landete Comdirect im Mittelfeld der getesteten Unternehmen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte den Service und die Konditionen von 16 Direkt-Baufinanzierern. Bei der Erhebung kamen Mystery-Tests zum Einsatz – also die systematische und kontrollierte verdeckte Beobachtung in Form von Mystery-Calls und -Mails. Darüber hinaus wurden die Internetauftritte sowie der Beantragungs- und Angebotsprozess analysiert und durch Usability-Tests ergänzt. Die Auswertung basierte auf 512 Testkontakten via Telefon, E-Mail und Internet. Neben dem Serviceaspekt standen die angebotenen Konditionen im Fokus der Studie. Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden die Daten für drei typische Finanzierungsprodukte mit Stand 11. April 2013 erhoben und vergleichend bewertet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de