

**PRESSEMITTEILUNG****Studie: Baufinanzierung bei Filialbanken 2013****Nicht überall Niedrigzins und Top-Beratung – Testsieger ist HypoVereinsbank vor Berliner Sparkasse und Commerzbank**

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

**Hamburg, 04.12.2013** – Mehr und mehr Bundesbürger planen, ihren Traum von der eigenen Immobilie zu verwirklichen. Der Grund: die historisch niedrigen Zinsen. Für eine solide Baufinanzierung ist allerdings Know-how gefragt, und die Hausbank ist dabei oft die erste Anlaufstelle. Doch wie gut wird hier beraten? Wie groß sind die Unterschiede bei den Konditionen? Und wie sehen die Finanzierungsunterlagen aus? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 regionale und überregionale Filialbanken getestet hat.

Die Beratungsqualität der Branche bewegte sich insgesamt auf einem guten Niveau. Vier Unternehmen erzielten sogar ein sehr gutes Ergebnis; elf Unternehmen erhielten ein gutes Qualitätsurteil. Eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr zeigte sich bei der Bedarfsanalyse etwa der persönlichen und finanziellen Situation des Kunden (2013: 70,0 Punkte; 2012: 68,9 Punkte). Als Schwachpunkt erwies sich aber erneut die Fähigkeit, das Kundenanliegen exakt zu ermitteln. So berechneten die Berater zum Beispiel in weniger als zwei Drittel der Fälle den individuellen Finanzierungsspielraum und sogar nur in etwa jedem zweiten Gespräch das frei verfügbare Einkommen nach Finanzierungsabschluss. Der Test deckte auch auf, dass die ausgehändigten Finanzierungsvorschläge oft Informationen verschwiegen, die ganz entscheidend für eine solide Finanzierung sind: So waren in einem Drittel der Vorschläge die Kaufnebenkosten nicht aufgeschlüsselt.

Kunden ist generell zu empfehlen, mehrere Angebote einzuholen und die Konditionen zu vergleichen. So klafften im Test bei den Effektivzinssätzen zwischen dem günstigsten und dem teuersten Anbieter große Lücken. Bei der Sofortfinanzierung bei gleicher Zinsbindungsdauer und Tilgungshöhe betrug der maximale Unterschied fast 0,8 Prozentpunkte. „Mit bis zu 1,34 Prozentpunkten war die Differenz bei der Forwardfinanzierung besonders gravierend. Über die Jahre gerechnet, kann da für den Kunden eine beachtliche Summe zusammenkommen“, erklärt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Testsieger der Studie „Baufinanzierung bei Filialbanken 2013“ wurde die HypoVereinsbank. Das Unternehmen bot insgesamt mit die besten Konditionen. Bei den Beratungsgesprächen erzielte der Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“: Die Mitarbeiter bewiesen hier eine sehr hohe Lösungskompetenz, waren freundlich und erläuterten die Baufinanzierung inhaltlich am verständlichsten. Die Berliner Sparkasse kam auf den zweiten Rang. Die umfangreichen Finanzierungsvorschläge waren auf die Finanzsituation der Kunden abgestimmt, und bei den Konditionen konnten insbesondere die Volltilgendarlehen überzeugen. Insgesamt sehr gut waren die Beratungen vor Ort. Den dritten Rang belegte die Commerzbank. Die Finanzierungsunterlagen wie auch die Konditionen beim Volltilgendarlehen waren die zweitbesten im Test. Die Beratungsqualität fiel zudem gut aus.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 04.12.2013, um 18:35 Uhr.*

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 Filialbanken – sechs überregionale und neun regionale Finanzinstitute in den Ballungszentren Berlin, Hamburg und München. Dabei wurde die Servicequalität anhand von jeweils zehn persönlichen Beratungen vor Ort ermittelt. Darüber hinaus erfolgte eine Bewertung der ausgehändigten Finanzierungsvorschläge. Dies entsprach in der Summe 300 Testkontakten, die in die Analyse einfließen. Zusätzlich untersuchten und bewerteten die Experten die Konditionen der Anbieter auf der Grundlage festgelegter Szenarien zur Sofortfinanzierung, zur Forwardfinanzierung und zum Volltilgendarlehen.

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 33 857  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

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.