

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direkt-Baufinanzierer 2014

Große Unterschiede auch in Niedrigzinsphase – Interhyp ist Testsieger vor Dr. Klein und Comdirect Bank

Hamburg, 16.07.2014 – Ging es um die Finanzierung einer Immobilie führte der Weg früher fast unweigerlich zur Hausbank. Heutzutage ist der Markt durch die Angebote zahlreicher Vermittler und Direktbanken viel komplexer. Ein Anbietervergleich eröffnet dem Kunden die Chance auf einen Top-Abschluss. Doch welcher Direktfinanzierer offeriert aktuell die attraktivsten Zinsen? Und wie ist es um den Service etwa per Telefon, E-Mail und im Internet bestellt? Das klärt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das 15 Direkt-Baufinanzierer auf den Prüfstand stellte.

Gegenüber dem Vorjahr sanken die Finanzierungszinsen erneut: Im Bereich der Sofortfinanzierung fielen vor allem die Zinsen für längere Laufzeiten. Sie betragen beim jeweils günstigsten Anbieter 2,01 Prozent für zehn Jahre und 2,62 Prozent für 15 Jahre. Bei der Volltilgung über eine Laufzeit von zehn Jahren war das beste Angebot mit einem Zins von 1,79 Prozent zu haben – nochmals 0,18 Prozentpunkte unter dem niedrigsten Vorjahres-Angebot. Dazu Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein Immobilienkauf ist für Privatleute attraktiv wie nie. Die Zinslage lässt für manchen den Traum vom Häuschen oder der Eigentumswohnung mehr denn je reifen. Allerdings ist hier ein kühler Kopf gefragt, denn vielerorts sind die Immobilienpreise schon sehr aufgeheizt.“

Wie der Test zeigte, ist ein Anbietervergleich dringend anzuraten. So lagen beispielsweise beim Volltilger-Darlehen (Laufzeit: zehn Jahre) der teuerste und günstigste Anbieter um erstaunlich hohe 0,64 Prozentpunkte auseinander. Marktforschungsexperte Markus Hamer ergänzt: „Je nach Szenario betragen die Zinsunterschiede auch bei Annuitätendarlehen bis zu 0,37 Prozentpunkte. Je nach Summe und Laufzeit kann dies für den Darlehensnehmer im Endeffekt schon einige tausend Euro ausmachen.“

Die Servicequalität der Branche bewegte sich insgesamt auf einem guten Niveau. Zwischen den Unternehmen zeigten sich jedoch erhebliche Unterschiede: Während sich der Testsieger mit einer sehr guten Leistung profilierte, war der Service bei fünf der insgesamt 15 Anbieter nur befriedigend. Positiv fielen die guten Resultate in den Servicebereichen Telefon und E-Mail auf. Als deutlich steigerungsfähig erwies sich dagegen die Qualität der Internetauftritte der getesteten Direktfinanzierer.

Als Testsieger ging Interhyp aus der Studie „Direkt-Baufinanzierer 2014“ hervor. Der Finanzierungsvermittler überzeugte mit dem besten Service (Qualitätsurteil: „sehr gut“) und bot zudem auch die im Schnitt günstigsten Konditionen. Im Service fiel nicht nur die schnelle und ausführliche E-Mail-Bearbeitung positiv auf, sondern auch die kompetente sowie freundliche Beratung am Telefon. Der hohe Informationswert der Website rundete das sehr gute Serviceergebnis ab. Dr. Klein belegte den zweiten Rang und erhielt die höchste Wertung in den Produktbereichen Volltilgung und Forward-Finanzierung. Beim Service landete das Unternehmen auf Platz zwei, wozu vor allem das positive Ergebnis im Teilbereich Internet sowie eine sehr gute Wertung für die E-Mail-Bearbeitung beitrugen. Comdirect Bank erreichte als beste Direktbank den dritten Rang. Sie bot als Kooperationspartner von

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

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

Interhyp ebenfalls mit die attraktivsten Konditionen. Das Unternehmen bewies außerdem einen Service, der das Qualitätsurteil „gut“ verdiente.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 Direkt-Baufinanzierer, darunter neun Direktvermittler sowie sechs Direktbanken. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Unternehmens ermittelt. Zudem analysierten die Marktforscher den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung durch jeweils zehn Kundenanfragen. Es flossen insgesamt 465 Servicekontakte in die Analyse ein. Darüber hinaus erfolgte eine Konditionenanalyse, die die Produktbereiche Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung sowie Volltilgung umfasste (Stand der ermittelten Daten: 05.05.2014).

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

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.