

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Baufinanzierung bei Filialbanken 2015

Deutliche Zinsunterschiede – Finanzierungsberatung auf gutem Niveau – Hypovereinsbank ist Testsieger

Hamburg, 04.03.2015 – Baudarlehen waren nie so günstig wie heute. Doch zwischen den Angeboten der Filialbanken klaffen erstaunlich hohe Zinsunterschiede. Dies deckte der Test auf, den das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchführte.

Wenn nicht jetzt, wann dann? Viele, die von der eigenen Immobilie träumen, treibt dieser Gedanke um. Aber Vorsicht: Nicht überall sind die Konditionen gleichermaßen günstig. Beispiel Sofortfinanzierung mit zehnjähriger Zinsbindung und einem Tilgungssatz von zwei Prozent: Von 15 Filialbanken im Test offerierte das günstigste Finanzinstitut einen Effektivzins von 1,32 Prozent. Beim teuersten Wettbewerber belief sich der Zinssatz dagegen auf 1,87 Prozent. Am deutlichsten fielen die Unterschiede beim Forwarddarlehen (zwei-prozentige Tilgung, 15 Jahre Zinsbindung) aus. Die Angebote lagen hier um bis zu 1,1 Prozentpunkte auseinander.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät deshalb zu einem detaillierten Vergleich mehrerer Angebote: „Selbst Differenzen von weniger als einem Prozent können bei langfristigen Finanzierungen mehrere tausend Euro ausmachen. Wichtig sind aber auch Optionen wie kostenlose Sondertilgungen oder Anpassung der Tilgungsrate. Auch hier unterschieden sich die getesteten Unternehmen.“ Von 14 Instituten überzeugten letztlich nur zwei Anbieter mit sehr guten Konditionen; dagegen kamen drei nicht über ein ausreichendes Resultat hinaus.

Beim komplexen Thema Baufinanzierung ist der Beratungsbedarf zumeist hoch. Umso erfreulicher das Testergebnis: Sechs Anbieter profilierten sich mit einem sehr guten Ergebnis, die übrigen neun Institute erzielten ein gutes Qualitätsurteil. Die Berater traten sehr motiviert auf, nahmen sich viel Zeit für die Kunden und beantworteten die Fragen der Verbraucher umfassend.

Verbesserungsbedarf zeigte sich allerdings gerade bei der so wichtigen Bedarfsanalyse: Dem Kundenanliegen widmeten die Berater generell zu wenig Aufmerksamkeit. Beispielsweise berechneten die Experten in nicht einmal der Hälfte der Fälle das frei verfügbare Einkommen der Interessenten, das die Grundlage einer Baufinanzierung bildet. Marktforschungsexpertin Bianca Möller zieht dennoch ein insgesamt positives Fazit „Eine im Schnitt gute Beratungsqualität und auch die guten Finanzierungsvorschläge belegen, dass die Branche in puncto Kundenorientierung auf dem richtigen Weg ist.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 04.03.2015, um 18:35 Uhr.

Die Hypovereinsbank ging mit dem Qualitätsurteil: „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie „Baufinanzierung bei Filialbanken 2015“ hervor. Das Unternehmen überzeugte insbesondere mit einem attraktiven Zinsniveau und den insgesamt besten Konditionen aller getesteten Anbieter. Auch in der Beratung vor Ort zeigten die Bankmitarbeiter eine sehr gute Leistung und gingen dabei umfassend auf die Finanzierungswünsche ihrer Kunden und deren individuelle Lebenssituation ein. Die Targobank folgte auf dem zweiten Rang und profilierte sich ebenfalls durch attraktive Konditionen für Baufinanzierungskredite.

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

Dabei fielen vor allem die Produkte zur Sofort- und Forwardfinanzierung durch niedrige Zinsen und flexible Vertragsbestandteile positiv auf. Die Commerzbank belegte Rang drei. Das Institut führte die besten Beratungen vor Ort durch. Sowohl in der Bedarfsanalyse als auch hinsichtlich der Beratungskompetenz nahmen die Mitarbeiter im Anbietervergleich den Spitzenplatz ein. Im Untersuchungsbereich Konditionen platzierte sich das Unternehmen auf Rang drei.

Im Rahmen der Studie analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität 15 Filialbanken. Dazu zählten die – gemessen an ihrer Bilanzsumme – größten überregionalen Universalbanken und die jeweils drei größten Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken sowie Sparda-Banken in Berlin, Hamburg und München. Die Untersuchung setzte sich aus drei Teilbereichen zusammen: Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Beratungen vor Ort (Mystery-Tests) geprüft. Untersucht wurden dabei unter anderem die Beratungskompetenz der Mitarbeiter sowie deren Bedarfsanalyse. In einem zweiten Schritt wurden die schriftlichen Finanzierungsangebote geprüft und bewertet. Insgesamt flossen 300 Testkontakte in die Auswertung ein. Den dritten Analysebereich bildeten die Konditionen, die über eine offizielle Anfrage an die Finanzinstitute mit Stichtag 7. Januar 2015 erhoben wurden. Berücksichtigung fanden dabei die Produktszenarien Sofortfinanzierung (Laufzeiten: 5, 10 und 15 Jahre), Forwardfinanzierung (Laufzeiten: 5, 10 und 15 Jahre) und Volltilgendarlehen (Laufzeit: 10 Jahre).

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
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 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.