

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direkt-Baufinanzierer 2015

Lohnender Vergleich auch bei Niedrigzinsen – Qualitätsurteil „sehr gut“ für drei Unternehmen – Testsieger ist Dr. Klein

Hamburg, 28.07.2015 – Immobilienkäufer profitieren weiterhin von niedrigen Zinsen, aber vorschnelle Entscheidungen können sich rächen – die Konditionen der Anbieter unterscheiden sich erheblich. Dies deckt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in der aktuellen Studie von 15 Direkt-Baufinanzierern auf.

Zinsdifferenzen bis zu 0,78 Prozentpunkte

Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung und Volltilgendarlehen – alle gängigen Baufinanzierungsvarianten zeichnen sich durch niedrige Effektivzinssätze aus, die nochmals unter denen der Vorjahresstudie liegen. Der Verbraucher ist jedoch gut beraten, die Konditionen der Anbieter zu vergleichen – das Sparpotenzial ist groß. So unterscheiden sich etwa beim Annuitätendarlehen (Sofortfinanzierung) mit 15-jähriger Laufzeit die angebotenen Zinssätze im Test um bis zu 0,78 Prozentpunkte.

„Die Zins-Konditionen allein bestimmen aber nicht die Güte der Darlehensprodukte“, ergänzt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Darlehensnehmer sollten auch auf flexible Ausgestaltung achten, beispielsweise die Option kostenfreier Tilgungsaussetzungen oder Sondertilgungsmöglichkeiten.“

Guter Service mit einigen Schwachpunkten

Der Service der Branche erzielt insgesamt das Qualitätsurteil „gut“ – nicht zuletzt auch aufgrund erfreulich kurzer Wartezeiten. Die Kunden müssen sich an den Hotlines durchschnittlich rund 19 Sekunden gedulden bis ein Berater zur Verfügung steht – bei den schnellsten Anbietern dauerte es im Schnitt sogar unter drei Sekunden. Auch Anfragen per E-Mail werden zügig – in der Regel binnen eines Tages (im Mittel in gut 13 Stunden) – beantwortet. Ein kleines Manko ist jedoch die Unvollständigkeit der Auskünfte: Bei E-Mail-Anfragen sind fast die Hälfte der Antworten (rund 47 Prozent) unvollständig; am Telefon erhalten 44 Prozent der Anrufer keine umfassenden Auskünfte. Teils verbesserungsfähig ist auch der Informationswert der Internetauftritte. Ratgeber und Tools wie etwa eine Checkliste der erforderlichen Unterlagen oder einen Tilgungsplanrechner stellen bei weitem nicht alle Direkt-Baufinanzierer bereit.

Den Testsieg sichert sich Dr. Klein mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Ausschlaggebend ist vor allem das hervorragende Ergebnis in der Konditionenanalyse. Die Produkte der Sofort- und Forwardfinanzierung kombinieren niedrige Zinssätze mit hoher Flexibilität. Sofortfinanzierungen mit Laufzeiten von zehn und 15 Jahren bieten im Test den niedrigsten Effektivzinssatz aller Anbieter. Beim Service überzeugen insbesondere die sehr guten telefonischen Beratungen. Auf Platz zwei positioniert sich Accedo. Der Baufinanzierer zeigt sowohl beim Service als auch bei den Konditionen sehr gute Leistungen. An der kostenlosen Hotline beraten die freundlichen Mitarbeiter sehr verständlich und ausgesprochen kompetent. Die Website bietet zudem einen hohen Informationswert. Im Produktbereich punktet Accedo etwa mit Zinssätzen, die in nahezu allen Kreditszenarien unter dem Branchenschnitt liegen. Den dritten Rang nimmt Interhyp (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Das Unternehmen zeigt

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

im Test den besten Service. Für die sehr gute telefonische Beratung sorgen freundliche Mitarbeiter mit individuell geführten Gesprächen. E-Mails beantwortet der Anbieter nicht nur schnell, sondern auch mit der höchsten Qualität – die Antworten sind fachkundig und freundlich formuliert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 bedeutende Online-Anbieter von Baufinanzierungskrediten (Direkt-Baufinanzierer). Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert, die Bedienungs-freundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit der Internetseiten. Grundlage der Bewertung waren insgesamt 465 Servicekontakte. In einem weiteren Schritt wurden die Konditionen typischer Baufinanzierungsprodukte analysiert. Ermittelt und bewertet wurden die Effektivzinssätze und Leistungen in den Produktkategorien Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung und Volltilgerdar-lehen. Die Erhebung der Daten (Stand: 18. Mai 2015) erfolgte auf Basis verbindlicher Angaben der Unternehmen.

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 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.