

## PRESSEMITTEILUNG

### **Studie: Baufinanzierung bei Filialbanken 2016**

#### **Beratung fachkundig, aber teils am Kundenbedarf vorbei – Große Zinsunterschiede – Hypovereinsbank auf Platz eins**

**Hamburg, 29.03.2016** – Ein niedriges Zinsniveau garantiert noch kein attraktives Baufinanzierungsangebot – die Zinsschwankungen fallen teils erheblich aus. Die persönlichen Beratungen in den Banken können insgesamt überzeugen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 15 Filialbanken im Bereich Baufinanzierung getestet hat.

##### **Stark abweichende Konditionen**

Das größte Einsparpotenzial zeigt sich bei einer Sofortfinanzierung mit 15 Jahren Laufzeit und zwei Prozent Tilgung. Der Unterschied bei diesem Annuitätendarlehen beträgt zwischen dem günstigsten und dem teuersten Anbieter erstaunlich hohe 0,98 Prozentpunkte (Effektivzins: 1,74 bis 2,72 Prozent). Auch bei zehnjähriger Laufzeit betrug die maximale Abweichung noch 0,92 Prozentpunkte. Hier offerieren die günstigsten Anbieter einen Effektivzins von 1,22 Prozent.

##### **Berater kompetent, aber nicht immer überzeugend**

Die Bankmitarbeiter beweisen sehr häufig ihre Kompetenz und analysieren die Lebens- und Finanzsituation der Kunden oft detailliert. Auch die Verständlichkeit der Beratungen ist meist gegeben. Verbesserungswürdig zeigt sich aber die Bedarfsanalyse. So wird das Anliegen des Kunden nicht immer in den Mittelpunkt gestellt: Im Test werden beispielsweise deren individuellen Wünsche und Vorstellungen nur in rund einem Drittel der Gespräche erfragt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, ergänzt: „Die Beratungskompetenz überzeugt – die im Gespräch aufgezeigten Lösungen allerdings weniger. Die Abschlussbereitschaft der Kunden fällt in fast 40 Prozent der Beratungen entsprechend gering aus.“

##### **Finanzierungsvorschläge teils lückenhaft**

Licht und Schatten auch bei den schriftlichen, ausgehändigten Angeboten: Der Finanzierungsbedarf wird fast immer richtig eingeschätzt (in gut 92 Prozent der Fälle); auch Basisinformationen zum Kredit, wie Zins- und Tilgungssatz, Effektivzins, Ratenhöhe und Zinsbindungsdauer sind stets enthalten. Dennoch zeigt der Umfang des Finanzierungsvorschlags Defizite: In knapp einem Drittel der Fälle werden die Kaufnebenkosten nicht ermittelt. Zudem werden im Test nur in knapp 60 Prozent der Angebote Förderprogramme berücksichtigt. Marktforschungsexperte Hamer: „Die Filialbanken sind im Mix aus Beratung und Konditionen zwar insgesamt gut aufgestellt. Der Test deckt aber auch deutliches Verbesserungspotenzial auf.“

##### **Die besten Finanzinstitute**

Testsieger ist die Hypovereinsbank, die sich das Qualitätsurteil: „sehr gut“ sichert. Insbesondere die Konditionen überzeugen – die Zinsen waren in sämtlichen analysierten Finanzierungsvarianten (mit) am günstigsten. Bei den ebenfalls sehr guten Beratungsgesprächen beantworten die kompetenten und sehr motivierten Mitarbeiter alle Fragen korrekt und stets vollständig. Den zweiten Rang belegt die Targobank (Qualitätsurteil „sehr gut“). Ausschlaggebend sind die besten Konditionen im Test. Die Zinsen sind im Bereich der

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:

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

Forward- und der Sofortfinanzierung fast ausnahmslos (mit) am attraktivsten. Auch mit den Leistungen, etwa flexiblen Vertragsbestandteilen wie kostenlose Tilgungsänderungen und -aussetzungen, punktet das Unternehmen. Rang drei nimmt die Commerzbank ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Mitarbeiter führen die kompetentesten und auch insgesamt besten Beratungsgespräche: Sie gehen sehr individuell auf die Kunden ein, analysieren Lebenssituation sowie finanziellen Hintergrund meist genau und erklären die Kosten transparent. Auch die Lösungsvorschläge sind ausgesprochen gut. Bei den Konditionen liegen die Zinsen stets unter dem Branchenschnitt. Auf dem vierten Rang platziert sich als das beste regionale Institut die Hamburger Volksbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die unterbreiteten Finanzierungsvorschläge sind die vergleichsweise besten und umfassen alle wesentlichen Informationen zum Kredit. Auch der Finanzierungsrahmen wird stets korrekt eingeschätzt. Stärke in den Beratungen ist unter anderem die sehr ausführliche Bedarfsanalyse.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Beratung und die Konditionen im Bereich Baufinanzierung von insgesamt 15 Filialbanken – sechs überregionalen sowie neun regionalen Finanzinstituten. Die Qualität der Beratungen wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Vor-Ort-Gesprächen („Mystery-Tests“) gemessen. Im Fokus der Untersuchung standen hier die Kompetenz und Freundlichkeit der Berater sowie die Bedarfsanalyse der Kundensituation. Im Anschluss wurden die jeweils zehn unterbreiteten Finanzierungsvorschläge analysiert und bewertet. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte die Ermittlung und Prüfung der Konditionen (Effektivzinssätze und Leistungen) in den Produktkategorien Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung und Volltilgendarlehen (Datenstand: 15. Januar 2016).

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@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.