

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Direkt-Baufinanzierer 2016

### **Guter Service der Branche – Enorme Zinsunterschiede – Testsieger ist Interhyp vor Volkswagen Bank und Planethyp**

**Hamburg, 29.07.2016** – Dank niedriger Zinsen ist die Baufinanzierung für Verbraucher seit Jahren attraktiv. Dabei haben die Interessenten eine große Auswahlmöglichkeit auch an Direktbanken und Vermittlern. Doch Vorsicht ist geboten: Zwischen den Anbietern gibt es teils gravierende Unterschiede bei den Effektivzinssätzen. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 15 Anbieter untersucht hat.

#### **Sieben Anbieter sind top**

Insgesamt erreichen die Direkt-Baufinanzierer ein gutes Ergebnis. Sieben Unternehmen erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, vier weitere das Urteil „gut“. Zwei Anbieter schneiden jedoch nur befriedigend beziehungsweise ausreichend ab. Erfreulich: In fünf von sieben Finanzierungsszenarien liegen die Zinssätze 2016 unter denen des Vorjahres. Zudem punkten die Institute mit einer flexiblen Vertragsgestaltung, zu der etwa kostenfreie Tilgungsänderungen zählen.

#### **Großes Sparpotenzial**

„Kauf- oder baufreudige Interessenten sollten sich vor der Entscheidung umfassend informieren“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Zwischen den untersuchten Unternehmen offenbart sich ein großes Sparpotenzial.“ Der Unterschied zwischen dem günstigsten und dem teuersten Direkt-Baufinanzierer beträgt beispielsweise bei einer Forwardfinanzierung (Laufzeit: 15 Jahre) 0,78 Prozentpunkte. Am geringsten sind die Unterschiede im Effektivzinssatz beim Volltilgerdarlehen. Doch selbst hier gibt es Differenzen bis zu 0,48 Prozentpunkten.

#### **Telefonischer Service überzeugt**

Wer den Kontakt zum Baufinanzierer sucht, greift am besten zum Hörer – am Telefon wird man nämlich am besten beraten. Die Mitarbeiter sind freundlich und kompetent und die Hotlines sind entweder kostenfrei oder zum günstigen Ortstarif erreichbar. Wermutstropfen: Oft gehen die Berater nicht individuell genug auf den Anrufer ein. Auch E-Mail-Anfragen werden schnell und korrekt beantwortet, allerdings erhält der Interessent nicht immer vollständige Auskünfte. Die Internetauftritte der Institute sind in vielen Fällen verbesserungswürdig: Themenspezifische Informationen und Funktionen sucht der Nutzer oft vergebens. Auch Hilfetools wie Tilgungsplanrechner oder Chat mit Beratungsfunktion, sind noch kein Standard.

#### **Die besten Anbieter**

Testsieger ist Interhyp mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Am Telefon beraten die Mitarbeiter freundlich und kompetent mit besonders guten Erläuterungen zu den Vorteilen der Produkte. Die Website bietet viele themenspezifische Inhalte, wie etwa mehrere Baufinanzierungsrechner. Bei den Konditionen überzeugt vor allem die Forwardfinanzierung: Für Laufzeiten von fünf und zehn Jahren hat Interhyp mit den niedrigsten Zinssatz. Die Volkswagen Bank belegt den zweiten Platz (Qualitätsurteil: „sehr gut“). E-Mails werden bereits nach durchschnittlich 1,5 Stunden sehr individuell beantwortet. Der Internetauftritt präsentiert sich gut strukturiert und punktet mit einem Glossar zur

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

Erklärung von Fachbegriffen. Die Volkswagen Bank überzeugt ebenfalls vor allem bei der Forwardfinanzierung – mit günstigen Zinsen und flexibler Vertragsgestaltung. Den dritten Rang nimmt Planethyp ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Baufinanzierer bietet mit die besten Konditionen. Bei allen drei Laufzeiten der Sofortfinanzierung sowie beim Volltilgendarlehen gehört das Institut zu den Anbietern mit den niedrigsten Effektivzinsen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen von neun wichtigen Online-Vermittlern von Baufinanzierungskrediten sowie von sechs relevanten Direktbanken. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 465 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Im Untersuchungsbereich Konditionen erfolgte zudem eine vergleichende Bewertung der Effektivzinssätze und Leistungen in den Produktkategorien Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung und Volltilgendarlehen. Die Datenbasis stellten offizielle Unternehmensangaben dar (Datenstand: 9. Mai 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  
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

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.