

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direkt-Baufinanzierer 2018

Deutliche Unterschiede beim Zinsniveau und Service – Nur zwei Unternehmen „sehr gut“ – Testsieger ist Interhyp

Hamburg, 15.08.2018 – Eine Immobilie kann zu einem wichtigen Baustein der privaten Altersvorsorge werden. Vor einer solchen Entscheidung steht aber zunächst die Finanzierungsfrage, auf die nicht zuletzt auch Direktbanken und Online-Vermittler eine Antwort haben. Dass hier ein Vergleich ratsam ist, zeigen die Ergebnisse einer Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 13 Direkt-Baufinanzierer getestet hat.

Zinsanstieg

Die Direkt-Baufinanzierer erzielen in puncto Service und Konditionen insgesamt ein gutes Ergebnis. Zwei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, acht sind „gut“. Drei Anbieter kommen im Gesamtergebnis jedoch nicht über ein „befriedigend“ hinaus. Bemerkenswert in puncto Konditionen: Bei allen untersuchten Finanzierungsszenarien liegen die aktuellen Zinssätze im Schnitt über denen des Vorjahres.

Lohnender Vergleich

Die Studie deckt auf, dass die Zinsdifferenzen zwischen den Direkt-Baufinanzierern deutlich sind – für den Verbraucher ergeben sich große Sparpotenziale. So unterscheidet sich der Effektivzins beispielsweise bei der Sofortfinanzierung (Laufzeit: fünf Jahre) zwischen dem günstigsten und teuersten Anbieter gleich um 0,76 Prozentpunkte. Die geringsten Schwankungen mit immer noch bis zu 0,17 Prozentpunkten zeigt sich bei den Forwarddarlehen mit 15 Jahren Laufzeit. Bei diesen Anschlussfinanzierungen profitieren Darlehensnehmer übrigens häufig von einer flexiblen Vertragsausstattung: Kostenfreie Tilgungsänderungen sind bei elf der 13 Anbieter möglich; Sondertilgungen ermöglichen neun Unternehmen. Zudem ist bis auf eine Ausnahme der Abschluss schon lange im Voraus möglich – mindestens fünf Jahre vor Ablauf des bestehenden Kredits.

Oft überzeugende Beratungsleistung

Die Direkt-Baufinanzierer bieten insgesamt einen guten Service. Am Telefon und per E-Mail erhalten die Kunden – meist ohne lange Wartezeiten – freundliche und insgesamt kompetente Auskünfte. Nur die Individualität der Beratung lässt teils zu wünschen übrig: Von den E-Mail-Antworten sind fast 30 Prozent nicht ausreichend auf das Kundenanliegen zugeschnitten; am Telefon tritt dieses Manko in jedem vierten Gespräch auf. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „In der Entscheidungsphase sollte der Service der Unternehmen nicht außer Acht gelassen werden. Die Kundenorientierung der untersuchten Direkt-Baufinanzierer reicht von sehr guten bis hin zu ausreichenden Leistungen.“

Die besten Direkt-Baufinanzierer

Interhyp geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Vermittler bietet den insgesamt besten Service. Am Telefon und per E-Mail beweisen die Mitarbeiter in individuellen Beratungen die höchste

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Kompetenz. Die übersichtliche Website bietet viele themenspezifische Inhalte, darunter verschiedene Baufinanzierungsrechner. Auch die Konditionen überzeugen: Beispielsweise sind die Zinssätze bei und einer Laufzeit von fünf Jahren in allen untersuchten Baufinanzierungsarten bei keinem Anbieter niedriger.

Den zweiten Rang belegt die 1822direkt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Service überzeugt in allen Testbereichen: E-Mail-Anfragen werden schnell – im Schnitt innerhalb von sieben Stunden – und professionell beantwortet. Die Beratung am Telefon ist kompetent und ausgesprochen freundlich. Zudem punktet der Internetauftritt mit einem hohen Informationswert. Der Effektivzins war bei fünfjähriger Zinsbindung mit am günstigsten und auch bei Laufzeiten von zehn und 15 Jahren attraktiv.

Die Comdirect Bank nimmt mit einem guten Gesamtergebnis Rang drei ein. Ausschlaggebend für das positive Abschneiden ist insbesondere die sehr gute Serviceleistung: Am Telefon erhalten Interessenten nach nur kurzer Wartezeit eine kompetente Beratung in angenehmer Gesprächsatmosphäre. E-Mails beantworten die Mitarbeiter zügig und vollständig. In puncto Konditionen liefert die Comdirect im Bereich Volltilgendarlehen mit das beste Ergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen von sechs Online-Vermittlern von Baufinanzierungskrediten sowie von sieben Direktbanken. Der Service der Unternehmen wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 393 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Analyse der Konditionen. Auf der Basis offizieller Unternehmensangaben wurden die Effektivzinssätze und Leistungen in den Kategorien Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung und Volltilgendarlehen ermittelt und vergleichend bewertet (Datenstand: 16. Mai 2018).

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.