

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direkt-Baufinanzierer 2020

Zinsniveau und Service machen den Unterschied – Check24 mit besten Konditionen; Gesamtsieger ist Interhyp

Hamburg, 07.08.2020 – Augen auf beim Immobilienkauf – und nicht nur dort: Entscheidend über Wohl und Wehe ist bereits die Finanzierungsfrage. Die Angebote der Direktbanken und Online-Vermittler sollten unbedingt verglichen werden, denn auch in der aktuellen Niedrigzinsphase gibt es deutliche Unterschiede. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat elf Direkt-Baufinanzierer getestet.

Große Sparpotenziale durch Angebotsvergleich

Die Direkt-Baufinanzierer erzielen in puncto Service und Konditionen insgesamt ein gutes Ergebnis. Der Testsieger sichert sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs sind „gut“. Jeweils zwei Anbieter kommen im Gesamtergebnis jedoch nicht über ein „befriedigend“ beziehungsweise „ausreichend“ hinaus. Insgesamt überzeugt die Branche stärker bei den Konditionen als im Bereich Service.

Erfreulich für alle, die mit einem Immobilienkauf liebäugeln: Die durchschnittlichen Effektivzinsen sind in allen sieben analysierten Szenarien gegenüber der Vorstudie 2018 gesunken. Trotz der generell guten Ausgangslage für Darlehensnehmer variieren die Effektivzinssätze zwischen den Anbietern teils erheblich. Die Spanne zwischen dem günstigsten und dem teuersten Angebot liegt bei der Sofortfinanzierung (Laufzeit: 15 Jahre) bei 0,68 Prozentpunkten. Bei der Forwardfinanzierung über die gleiche Laufzeit treten Unterschiede von immerhin 0,21 Prozentpunkten auf.

Service nicht immer zufriedenstellend

Beim Service reichen die Ergebnisse der Direkt-Baufinanzierer von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Sowohl am Telefon als auch per E-Mail beraten die Mitarbeiter überwiegend korrekt, aber oft zu oberflächlich. Der Service per E-Mail punktet mit einer sehr hohen Antwortquote und freundlichen Auskünften. Auch die Internetauftritte der Unternehmen schneiden insgesamt gut ab.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Verbraucher sollten auch die Flexibilität der Angebote prüfen – so sind zum Beispiel kostenfreie Tilgungsänderungen oder die Möglichkeiten von Sondertilgungen wichtige Finanzierungsaspekte.“ Hamer resümiert: „Trotz teils großer Unterschiede zeigt der Test, dass einige Unternehmen attraktive Konditionen bieten und zugleich in puncto Service überzeugen.“

Die besten Direkt-Baufinanzierer

Interhyp erzielt als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“ und geht damit als Testsieger aus der Studie hervor. Der Direkt-Baufinanzierer bietet den besten Service: Anfragen per E-Mail werden sehr zügig und kompetent beantwortet; am Telefon beraten die Mitarbeiter fachlich korrekt und freundlich. Zudem liefert der nutzerfreundliche Internetauftritt viele themenrelevante Informationen und Funktionen, etwa verschiedene Online-

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rechner. Auch die Konditionen überzeugen: Interhyp offeriert mit die attraktivsten Effektivzinsen für Sofort- wie auch für Forwardfinanzierungen.

Den zweiten Rang belegt die 1822direkt (Qualitätsurteil: „gut“). Bei vier von sieben Testszenarios sind die Zinssätze mit am günstigsten. Außerdem bietet das Unternehmen zahlreiche KfW-Förderprogramme. Die Service-Mitarbeiter beantworten E-Mail-Anfragen korrekt sowie vollständig. Auch am Telefon erfolgen kompetente Beratungen: Anrufer erhalten in der Regel verständliche und zudem individuelle Auskünfte.

Auf Rang drei positioniert sich die Comdirect Bank mit einem guten Gesamtergebnis. Der Service per E-Mail punktet mit korrekten, strukturierten Antworten; am Telefon beraten die Mitarbeiter sehr verständlich und souverän. Zudem bietet die Comdirect Bank für alle untersuchten Darlehensarten attraktive Zinssätze.

Auf den nachfolgenden Plätzen sichern sich weitere Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“: Dr. Klein, Check24 (Sieger im Bereich Konditionen), Accedo und DTW - Immobilienfinanzierung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen von elf Baufinanzierern, darunter sechs Online-Vermittler von Baufinanzierungskrediten sowie fünf 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 Websites ermittelt. Insgesamt flossen 341 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 Volltilgerdarlehen analysiert und vergleichend bewertet (Datenstand: 1. Juli 2020).

Veröffentlichung 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

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
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. Über 2.000 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.