

## PRESSEMITTEILUNG

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

### Servicestudie: Fertighausanbieter 2022

#### **Überzeugende Beratungen vor Ort – Acht Anbieter „gut“ – Fingerhaus ist Testsieger**

**Hamburg, 26.10.2022** – Ein langweiliges Haus „von der Stange“? Dieses Negativ-Image haben Fertighäuser längst abgelegt. Es gibt zahlreiche Optionen, individuelle Wünsche zu erfüllen, und gegenüber Massivhäusern bieten sie zudem eine bessere Planbarkeit in puncto Kosten und Bauzeit. Interessenten stellt sich aber zuerst die Frage: Wie steht es um die Beratung und den Service? Welche Anbieter hier überzeugen, zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zwölf Fertighausanbieter getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 26.10.2022, 18:35 Uhr*).

#### **Professionelle Beratungen im Musterhaus**

Die Fertighausanbieter verfehlen mit 69,6 Punkte nur knapp ein insgesamt gutes Ergebnis. Während die Beratungen vor Ort und der Online-Service überzeugen, zeigen sich am Telefon und bei E-Mail-Anfragen Schwächen. Acht Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, drei sind befriedigend und ein Anbieter kommt über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus.

Bei den Beratungsgesprächen vor Ort spielen die Unternehmen ihre Stärke aus: In ansprechendem Umfeld beraten die Bauexpertinnen und -experten freundlich, motiviert und verständlich. Auch nehmen sie sich viel Zeit für die Interessenten und beantworten sämtliche Fragen im Test korrekt und fachkundig. Auch die Vor- und Nachteile der Fertighäuser werden in 80 Prozent der Beratungen umfassend dargestellt. Ein Wermutstropfen: Der finanzielle Hintergrund oder die persönlichen Vorstellungen der Kundinnen und Kunden werden nicht immer gezielt erfragt.

#### **Servicedefizite am Telefon und per E-Mail**

Während die meisten Internetauftritte mit umfangreichen nützlichen Inhalten rund um das Thema Fertighäuser – etwa zur Bauweise, der Energieeffizienz oder den Förderungsmöglichkeiten – punkten, zeigen sich Servicedefizite am Telefon und insbesondere bei E-Mail-Anfragen. An den Hotlines bleibt fast jeder zweite Anruf im ersten Versuch erfolglos. An Kompetenz mangelt es hier nicht – alle Fragen werden korrekt beantwortet. Allerdings sind die Auskünfte oft oberflächlich und wenig individuell. Per E-Mail beantworten gleich vier Anbieter im Testzeitraum nicht einmal die Hälfte der Anfragen: „mangelhaft“.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Besuch im Musterhaus ist für Interessenten quasi unerlässlich. Nicht nur, um sich einen visuellen Eindruck zu verschaffen, sondern auch, um eine gute Beratung zu erhalten. Für die Gesprächsvorbereitung sind die Websites der Anbieter als Informationsquelle zu empfehlen.“

#### **Die servicebesten Fertighausanbieter**

Fingerhaus geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. In den Beratungsgesprächen in den Musterhäusern gehen die sehr freundlichen, motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausführlich auf Vor- und Nachteile ein, geben bedarfsgerechte Antworten und sorgen für das im

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Vergleich beste Beratungserlebnis. Zudem bietet der Internetauftritt einen sehr hohen Informationswert und die im Test beste E-Mail-Bearbeitung erfolgt schnell und individuell.

Rang zwei belegt Schwörerhaus (Qualitätsurteil: „gut“). Vor Ort treten die Mitarbeitenden sehr souverän auf und beantworten Fragen rund um die Fertighäuser meist vollständig. Am Telefon geben die Beraterinnen und Berater verständliche Auskünfte und lösen die Anliegen der Anrufer auf einfache Weise. Auch mit dem Online-Service profiliert sich Schwörerhaus dank eines informativen Internetauftritts.

Auf Platz drei positioniert sich Scanhaus Marlow, ebenfalls mit einem guten Resultat. Das Unternehmen bietet die im Vergleich beste Beratung vor Ort: Die sehr kompetenten Mitarbeitenden beantworten Fragen stets vollständig, gehen ausgesprochen individuell auf die Wünsche und Vorstellungen der Kundinnen und Kunden ein und präsentieren sehr gute Lösungsvorschläge. Die ausgehändigten Angebotsunterlagen fallen zudem gut strukturiert aus.

Weitere Fertighausanbieter im Test (alphabetisch): Allkauf Haus, Bien-Zenker, Hanse Haus, Kampa, Massa Haus, Okal, Schwabenhaus, Streif und Weberhaus.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Fertighausanbieter. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils fünf Beratungsgespräche vor Ort (Mystery-Tests) inklusive der Auswertung ausgehändigter Angebotsunterlagen. Darüber hinaus erfolgten pro Unternehmen jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie eine detaillierte Analyse jeder Website. Es flossen 432 Servicekontakte mit den Fertighausanbietern in die Auswertung ein.

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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **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](http://www.disq.de)