

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Direkt-Baufinanzierer 2024

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

### **Gute Konditionen in schwierigem Zinsumfeld möglich – Service insgesamt befriedigend – Testsieger ist Dr. Klein**

**Hamburg, 13.08.2024** – Der Traum von der eigenen Immobilie hat wegen des Zinsanstiegs der letzten Jahre bei vielen einen Dämpfer erhalten. Auch wenn sich der Trend noch nicht umkehrt hat, kann ein Vergleich der Direktbanken und Online-Vermittler über die Realisierbarkeit einer Immobilienfinanzierung entscheiden – die Zinsunterschiede sind teils beachtlich. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das elf Direkt-Baufinanzierer getestet hat.

Die Branche erzielt in puncto Service und Konditionen insgesamt ein gutes Ergebnis. Zwar sichert sich nur der Testsieger das Qualitätsurteil „sehr gut“, aber gleich sechs Direkt-Baufinanzierer sind gut. Während zwei weitere Anbieter ein befriedigendes Gesamtergebnis erzielen, kommt eine Direktbank wegen Serviceschwächen nicht über ein ausreichendes Resultat hinaus.

#### **Weiterhin hohes Zinsniveau**

Die Zeiten bleiben für potenzielle Darlehensnehmer angespannt: Das bereits hohe Zinsniveau ist in den letzten beiden Jahren noch weiter geklettert. So sind die durchschnittlichen Effektivzinsen in allen analysierten Finanzierungsszenarien gegenüber der Vorstudie 2022 gestiegen, und zwar um bis zu 1,24 Prozentpunkte. Unabdingbar ist ein Konditionenvergleich: So beträgt etwa die Spanne zwischen dem teuersten und günstigsten Angebot aktuell mindestens 0,47 Prozentpunkte (Volltilgung, 10 Jahre Laufzeit) und reicht bis 0,78 Prozentpunkte (Forwardfinanzierung, 5 Jahre Laufzeit). Interessant für Immobilienbesitzer mit einem laufenden Darlehen: Zum Schutz vor weiter steigenden Zinsen sind auch langfristige Forwardfinanzierungen möglich: Im Schnitt ist eine solche bereits gut fünf Jahre im Voraus möglich.

#### **Verbesserungspotenzial bei Service vor allem an den Hotlines**

Einen erstaunlich guten Service leisten die Direkt-Baufinanzierer bei Anfragen per E-Mail: Anfragen werden fachlich stets korrekt und meist strukturiert beantwortet. Die Reaktionszeit fällt mit im Schnitt rund zwölf Stunden bis zur Antwort zudem vergleichsweise kurz aus. Auch mit dem Online-Service punkten die meisten Anbieter, etwa dank informativer Websites und einem sicher und transparent gestalteten Anfrageprozess. Größere Defizite deckt der Test dagegen an den Hotlines auf: Die interessierten Anruferinnen und Anrufer erhalten hier zwar freundliche, aber oft nur oberflächliche Auskünfte, die wenig auf das persönliche Anliegen und den Bedarf ausgerichtet sind.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Studie zeigt, dass ein Konditionenvergleich für eine Immobilienfinanzierung wichtiger denn je ist. Erfreulich, dass die fünf Anbieter mit den besten Konditionen auch beim Service ein gutes Ergebnis erzielen.“

#### **Die besten Direkt-Baufinanzierer**

Dr. Klein geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Direkt-Baufinanzierer bietet im Wettbewerbsvergleich die besten Konditionen. Für sämtliche untersuchten Zeitspannen der Sofort- und

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

#### **Persönlich haftende Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Forwardfinanzierung offeriert das Unternehmen die niedrigsten Zinssätze. Zudem punktet Dr. Klein mit kostenfreien Tilgungsänderungen. Beim Service überzeugt der Testsieger insbesondere durch den informativen Internetauftritt, der u. a. zahlreiche Online-Rechner sowie einen sicheren, transparenten Antragsprozess bietet.

Den zweiten Rang belegt Interhyp mit einem guten Gesamtergebnis. Der Vermittler bietet insgesamt den besten Service: E-Mail-Anfragen beantwortet das Unternehmen sehr individuell, vollständig und zügig; am Telefon beraten die Mitarbeitenden kompetent und freundlich. Der Online-Service umfasst etwa eine Video-Beratung und ein Finanzierungsrechner ist direkt auf der Startseite platziert. Bei den Konditionen fällt insbesondere die Sofortfinanzierung mit relativ niedrigen Effektivzinsen positiv auf.

Auf dem dritten Rang folgt Accedo (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter profiliert sich vor allem mit attraktiven Konditionen. Die Zinsen bei der Forwardfinanzierung (Zinsbindung: zehn bzw. 15 Jahre) und beim Volltilgerdarlehen fallen im Vergleich niedrig aus. Umfangreiche und verständliche Informationen auf der Website tragen zu einem sehr positiven Online-Service bei.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): 1822direkt, Check24, Comdirect, Consorsbank, DKB Deutsche Kreditbank, DTW - Immobilienfinanzierung, ING und Planethome.

### **Fakten zur Studie**

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 Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse 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: 17. Mai 2024).

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

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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 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.