

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fertighausanbieter 2024

Vor-Ort-Beratungen punkten – Service trotz einiger Schwachpunkte insgesamt gut – Testsieger ist Fingerhaus

Hamburg, 30.10.2024 – Fertighäuser haben ihr veraltetes Image als langweilige Lösungen „von der Stange“ abgelegt und bieten längst eine beeindruckende Vielfalt an individuellen Gestaltungsmöglichkeiten. Auch eine bessere Planbarkeit in Bezug auf Kosten und Bauzeiten sind Pluspunkte im Vergleich zu Massivhäusern. Doch wie sieht es mit der Qualität von Beratung und Service aus? Antworten gibt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zwölf Fertighausanbieter getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Professionelle Beratungen im Musterhaus

Die Fertighausanbieter erzielen mit einem Branchen-Gesamtergebnis von 70,4 Punkten ein gutes Ergebnis. Insbesondere die Beratungen vor Ort und mit Abstrichen auch der Online-Service überzeugen. Dagegen gibt es am Telefon und bei E-Mail-Anfragen mehr Verbesserungspotenzial. Einzig der Testsieger erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“; elf weitere Anbieter sind gut oder befriedigend, während ein Unternehmen nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinauskommt.

Bei den Beratungsgesprächen vor Ort spielen die Unternehmen ihre Stärke aus: Die kompetenten Expertinnen und Experten nehmen sich oft viel Zeit, um die Situation und Wünsche der Interessierten zu analysieren, Vor- und Nachteile zu besprechen sowie passende Lösungsvorschläge verständlich darzulegen. Auch mit Freundlichkeit und Motivation können sie punkten. Ein Manko allerdings: In mehr als einem Drittel der Beratungen ist die Kostendarstellung nicht transparent genug.

Serviceschwächen am Telefon und bei E-Mail-Anfragen

Die meisten Internetauftritte überzeugen mit umfangreichen nützlichen Inhalten rund um das Thema Fertighäuser – etwa zur Bauweise, der Energieeffizienz oder den Förderungsmöglichkeiten. Dagegen zeigen sich am Telefon und bei E-Mail-Anfragen Servicedefizite. So bleibt an den Hotlines mehr als jeder zweite Anruf im ersten Versuch erfolglos. Zwar werden alle Fragen fachlich korrekt beantwortet, aber die weiteren Auskünfte sind oft unvollständig und wenig individuell. Per E-Mail beantworten zwei Anbieter im Testzeitraum nicht einmal die Hälfte der Anfragen – Ergebnis: „mangelhaft“.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein Besuch im Musterhaus ist für potenzielle Käuferinnen und Käufer fast unerlässlich. Er verschafft nicht nur einen visuellen Eindruck, sondern verspricht auch eine professionelle Beratung. Als Infoquelle vor dem Gespräch eignen sich die Anbieter-Websites.“

Die servicebesten Fertighausanbieter

Testsieger der Servicestudie ist Fingerhaus mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. In den Musterhäusern vor Ort beraten die Expertinnen und Experten bedarfsgerecht und präsentieren passende Lösungen. Bei der telefonischen

**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

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

Beratung setzt sich der Anbieter mit stets vollständigen und sehr verständlichen Auskünften an die Spitze. Zudem werden E-Mail-Anfragen ausgesprochen kompetent und zügig bearbeitet.

Den zweiten Rang belegt Massa Haus (Qualitätsurteil: „gut“). In den Gesprächen vor Ort gehen die Beraterinnen und Berater individuell auf die Kundschaft ein, liefern gute Lösungsvorschläge und erläutern umfassend Vor- und Nachteile. Im Anschluss erhalten die Interessierten meist umfangreiche Informationsunterlagen. Am Telefon beraten die Mitarbeitenden freundlich und kompetent.

Auf dem dritten Rang positioniert sich Bien-Zenker, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Vor Ort führen die Mitarbeitenden eine umfassende Bedarfsanalyse durch und erfragen dabei wichtige Aspekte wie die gewünschte bebaute Fläche des Grundstücks. Die freundlichen Beraterinnen und Berater nahmen sich zudem viel Zeit, zeigen verschiedene Alternativen auf und beantworten Fragen stets vollständig.

Weitere Fertighausanbieter im Test (alphabetisch): Allkauf Haus, Hanse Haus, Kampa, Okal, Scanhaus Marlow, Schwabenhaus, Schwörerhaus, Streif und Weberhaus.

Fakten zur Servicestudie

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.

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

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
E-Mail: info@disq.de – Internet: 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.