

## Studie: Direkt-Baufinanzierer 2017: Guter Service, Konditionen nicht durchweg überzeugend – Drei Unternehmen „sehr gut“ – Testsieger ist Interhyp

**Vor der Anschaffung einer Immobilie steht die Frage nach der Finanzierung. Und der Verbraucher hat die Qual der Wahl – auch Direktbanken und Vermittler buhlen um angehende Eigenheimbesitzer. Trotz der Niedrigzinsphase unterscheiden sich die Angebote und Leistungen deutlich – nicht nur beim Effektivzinssatz. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 16 Direkt-Baufinanzierer getestet hat.**

### **Zinstief hält weiter an**

Die Branche der Direkt-Baufinanzierer erzielt in puncto Service und Konditionen insgesamt ein gutes Ergebnis. Auffallend groß sind allerdings die Unterschiede zwischen den einzelnen Unternehmen – die Leistungen reichen von „sehr gut“ bis ausreichend“. Die gute Nachricht für Verbraucher: In sechs der sieben untersuchten Szenarien sind die Zinssätze aktuell noch niedriger als im Vorjahr. Doch ein Vergleich lohnt: Zwischen dem günstigsten und dem teuersten Angebot liegt die Differenz bei mindestens 0,30 (Forwardfinanzierung, 10 Jahre Laufzeit) bis hin zu und 0,81 Prozentpunkten (Sofortfinanzierung, 5 Jahre Laufzeit).

Die Kreditausstattung ist in puncto Flexibilität teilweise eingeschränkt. Kundenfreundliche Bedingungen wie optionale Sondertilgungen oder kostenfreie Tilgungsänderungen werden nicht in allen Fällen eingeräumt. Interessant für Darlehensnehmer: Eine Forwardfinanzierung ist bei fast allen Anbietern sehr weit im Voraus möglich – meist schon zwischen fünf und fünfeinhalb Jahren vor Ablauf des bestehenden Kredits.

### **Beratungen teils zu oberflächlich**

Die Direkt-Baufinanzierer bieten einen guten Service. Am Telefon und per E-Mail beraten die Mitarbeiter freundlich und meist fachkundig. Positiv sind auch die kurzen Wartezeiten an den Hotlines. Auffällig aber am Telefon: Einige Berater wollten zunächst nur Daten des Interessenten aufnehmen und das Anliegen erst in einem weiteren Gespräch klären. Ein Schwachpunkt ist so die mangelnde Vollständigkeit der Beratung; auch fallen die Auskünfte am Telefon und E-Mail nicht immer individuell aus. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Deutlich verbessert hat sich der Service im Internet – die untersuchten Online-Auftritte der Direkt-Baufinanzierer schneiden insgesamt gut ab und überzeugen insbesondere mit Bedienungsfreundlichkeit und Transparenz.“

### **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 die höchste Kompetenz: Die Antworten sind individuell und sehr verständlich. Auch die Wartezeiten fallen kurz aus. Der Internetauftritt punktet mit Bedienungsfreundlichkeit und zahlreichen Tools zur Baufinanzierung. Bei den Konditionen ist das Volltilgungsangebot mit am attraktivsten; bei der Sofortfinanzierung bietet Interhyp bei allen drei untersuchten Laufzeiten mit den günstigsten Zins.

Rang zwei belegt 1822direkt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter überzeugt sowohl beim Service als auch den Konditionen. E-Mails werden schnell, individuell und umfassend beantwortet und am Telefon profilieren sich die Mitarbeiter mit Freundlichkeit und Kompetenz. 1822direkt

bietet zudem mit die niedrigsten Effektivzinssätze für Sofortfinanzierungen und Volltilgung. Auch flexible Elemente, wie kostenfreie Tilgungsaussetzungen, sind in den Kreditprodukten enthalten.

Auf Platz drei positioniert sich die Volkswagen Bank, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Im Service punktet insbesondere die E-Mail-Bearbeitung mit Schnelligkeit und Kompetenz. In den Produktkategorien Sofortfinanzierungen und Volltilgung bietet das Finanzinstitut mit die niedrigsten Effektivzinsen; eine Forwardfinanzierung ist 66 Monate im Voraus und schon ab einer Kreditsumme von 10.000 Euro möglich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen von neun 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. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 486 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Zudem erfolgte im Untersuchungsbereich Konditionen eine vergleichende Bewertung der Effektivzinssätze und Leistungen in den Produktkategorien Sofortfinanzierung, Forwardfinanzierung und Volltilgendarlehen auf der Basis offizieller Unternehmensangaben (Datenstand: 12. Mai 2017).

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

#### **Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

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.

