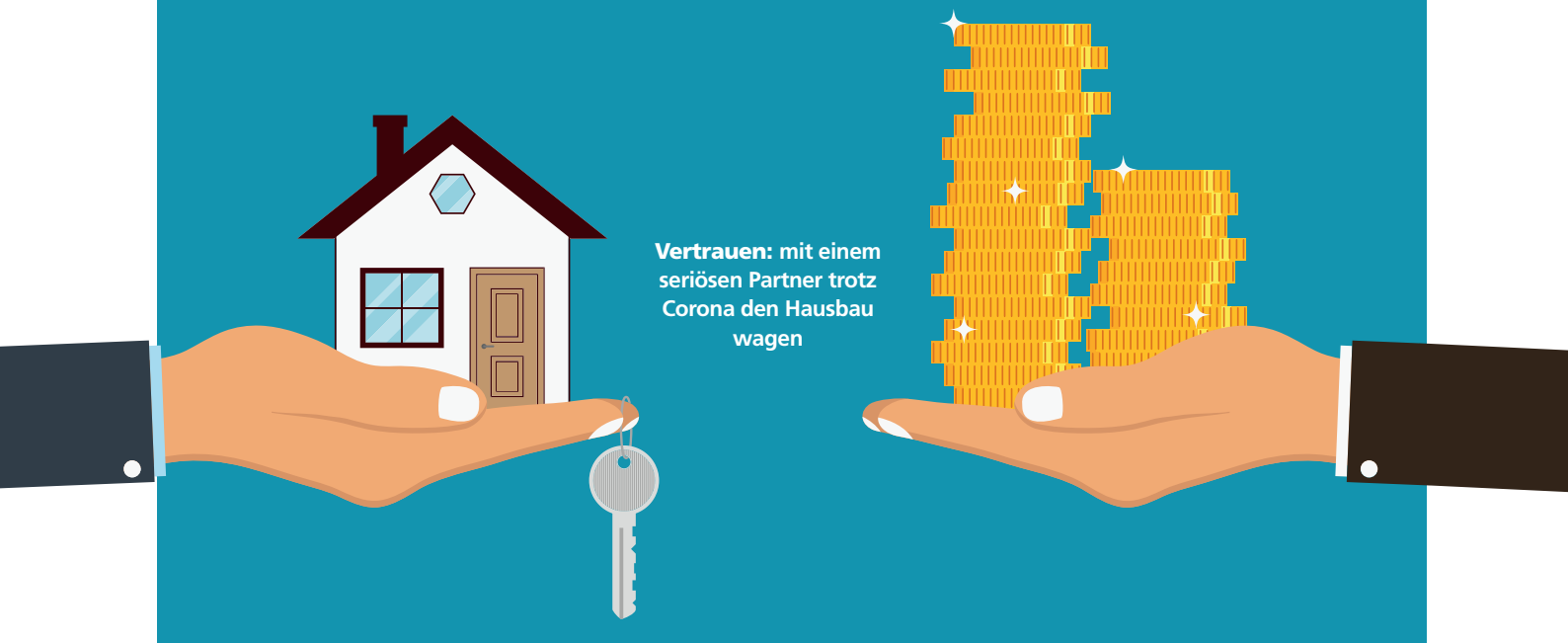


Studie

KRISENSICHER UND FAIR



Vertrauen: mit einem seriösen Partner trotz Corona den Hausbau wagen

Auch wenn extrem günstiges Baugeld lockt – die Pandemie ist für Bauherren ein zusätzliches Risiko. Umso wichtiger ist der richtige Geldgeber. FOCUS-MONEY präsentiert zum zehnten Mal die fairsten Baufinanzierer – und die Jubilare aus fünf Jahren

Der Traum bleibt, doch die Aussichten scheinen düster: Angesichts der Corona-Krise macht sich fast jeder zweite Bundesbürger Sorgen, dass sich die wirtschaftliche Situation von Immobilieninteressenten verschlechtern könnte. Etwa jeder Vierte befürchtet, die Immobilienpreise könnten durch die Pandemie steigen, so das Ergebnis einer Umfrage von Interhyp und Statista. Höhere Preise, knappes Angebot: „Den Sorgen der Menschen steht unvermindert ein großer Wunsch nach den eigenen vier Wänden gegenüber“, erklärt Interhyp-Chef Jörg Utecht.

So will fast die Hälfte derjenigen, die noch kein Wohneigentum besitzen, gern ein eigenes Zuhause erwerben, die meisten davon binnen der nächsten zehn Jahre. Positiv wirkt sich aus: Baugeld ist immer noch enorm günstig. Laut Biallo-Baugeld-Index gibt es zehnjährige Baudarle-

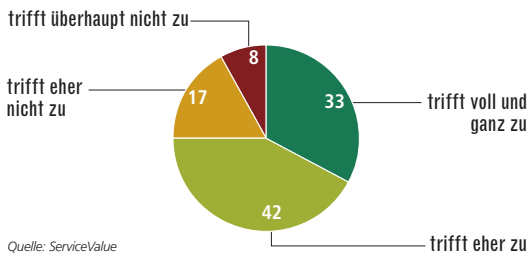
hen aktuell für durchschnittlich 0,68 Prozent Effektivzins. Damit ist fast das Allzeittief erreicht.

Mit Blick auf Corona und mögliche Unsicherheiten bei der Einkommensentwicklung sollten Kreditnehmer besonders auf eine flexible Baufinanzierung achten. Beim Lebensprojekt Eigenheim sind jedoch viele Aspekte wichtig: etwa kompetente Beratung, transparente Verträge oder gewissenhafte Risikoaufklärung. Bauherren sollten daher einen fairen, partnerschaftlichen und seriösen Baufinanzierer wählen. Um die besten Anbieter zu finden, hat das Institut ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY erneut Immobilienbesitzer befragt. 2279 Kunden gaben ihre Urteile zu 33 Unternehmen ab – und das mit erfreulicher Tendenz: In der Gesamtfairness über alle 29 Merkmale verbesserten sich die Banken und die Vermitt-

Eifrige Tippgeber

Drei von vier Bauherren würden ihren Finanzierer in ihrem sozialen Umfeld weiterempfehlen – jeder Dritte sogar mit voller Überzeugung. Über die eifrigsten Tippgeber dürfen sich ING und Schwäbisch Hall freuen.

Weiterempfehlung
Ich empfehle meinen Baufinanzierer auch meinen Freunden und Bekannten.
Angaben in Prozent



ler im Durchschnitt deutlich gegenüber 2019. Die Analysten ermittelten zudem die Stärken und Schwächen in fünf Disziplinen, denen sie alle Fairness-Aspekte zuordneten (s. S. 81). Ob Banken oder Vermittler, beide Sparten erhielten am meisten Kundenlob für ihre faire Kommunikation – und das mit einem Plus im Vergleich zum Vorjahr. Die meiste Zustimmung bekamen Sparda-Banken und ING sowie Interhyp und Accedo bei den Direktanbietern. Ebenfalls punkten kann die Branche mit ihrem fairen Produktangebot. Hierzu zählen auch flexible Tilgungshöhen und Zinsbindungsfristen. Commerzbank, Schwäbisch Hall und DKB stehen hier an der Spitze. Wo es noch Lob und Kritik gab, zeigt die Studie im Detail. ■

STEFANIE HABERSTOCK

GESAMTURTEIL

Die neun Sieger 2020



Mit diesen Unternehmen stimmt das finanzielle Fundament: 19 von 33 Baugeldanbietern gehen besonders fair und partnerschaftlich mit den Bauherren um. Das ergab die aktuelle Branchenstudie des

Kölner Analyse- und Beratungsinsti- tutes ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY.

Unter den Fairsten 2020 sind neun Banken und zehn Vermittler. Wegen unterschiedlicher Geschäftsmodelle haben die Fachleute jeweils separate Ranglisten für diese Bereiche ermittelt (s. Tab.). Über beide Segmente fallen insgesamt neun Anbie-

Rangliste

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Sparkassen
Gut	comdirect
Gut	Commerzbank
Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Gut	Targobank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

ter mit weit überdurchschnittlichen – und damit „sehr guten“ – Kundenbewertungen auf, darunter vier Banken und fünf Baugeldvermittler. Die Wissenschaftler haben in diesem Jahr fünf Dienstleister neu in die Un-

5-JAHRES-WERTUNG

Die Jubilare: beständige Fairness



Wer auf dem Fairness-Treppchen steht, und das schon seit einem halben Jahrzehnt, hat sich eine besondere Auszeichnung verdient: Die Service-Value-Fachleute haben insgesamt acht Jubilare ermittelt. Die Auszeichnung bekommt, wer seit 2016 durchgehend prämiert wurde. Das Ranking unten zeigt, wer mindestens dreimal das Urteil „Sehr Gut“ erreicht hat.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
VERMITTLER	
Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Interhyp

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Urteil	Unternehmen
VERMITTLER	
Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BauFi Direkt
Gut	baufia
Gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
Gut	Creditfair
Gut	Hüttig & Rompf

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

tersuchung aufgenommen – darunter die Schwäbisch Hall Baufinanzierung, die prompt ein „sehr gutes“ Urteil schaffte.

So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat die Kölner ServiceValue GmbH die Fairness der wichtigsten Baufinanzierer bereits zum zehnten Mal untersucht. Das Analyse- und Beratungsunternehmen hat dazu in einer repräsentativen Online-Studie fast 2300 Kunden von 15 Banken und 18 Vermittlern zu 29 Service- und Leistungsmerkmalen – den sogenannten Fairness-Attributen – befragt.

Jeder Teilnehmer des Online-Panels durfte im August und September bis zu zwei Baufinanzierer bewerten, bei de-

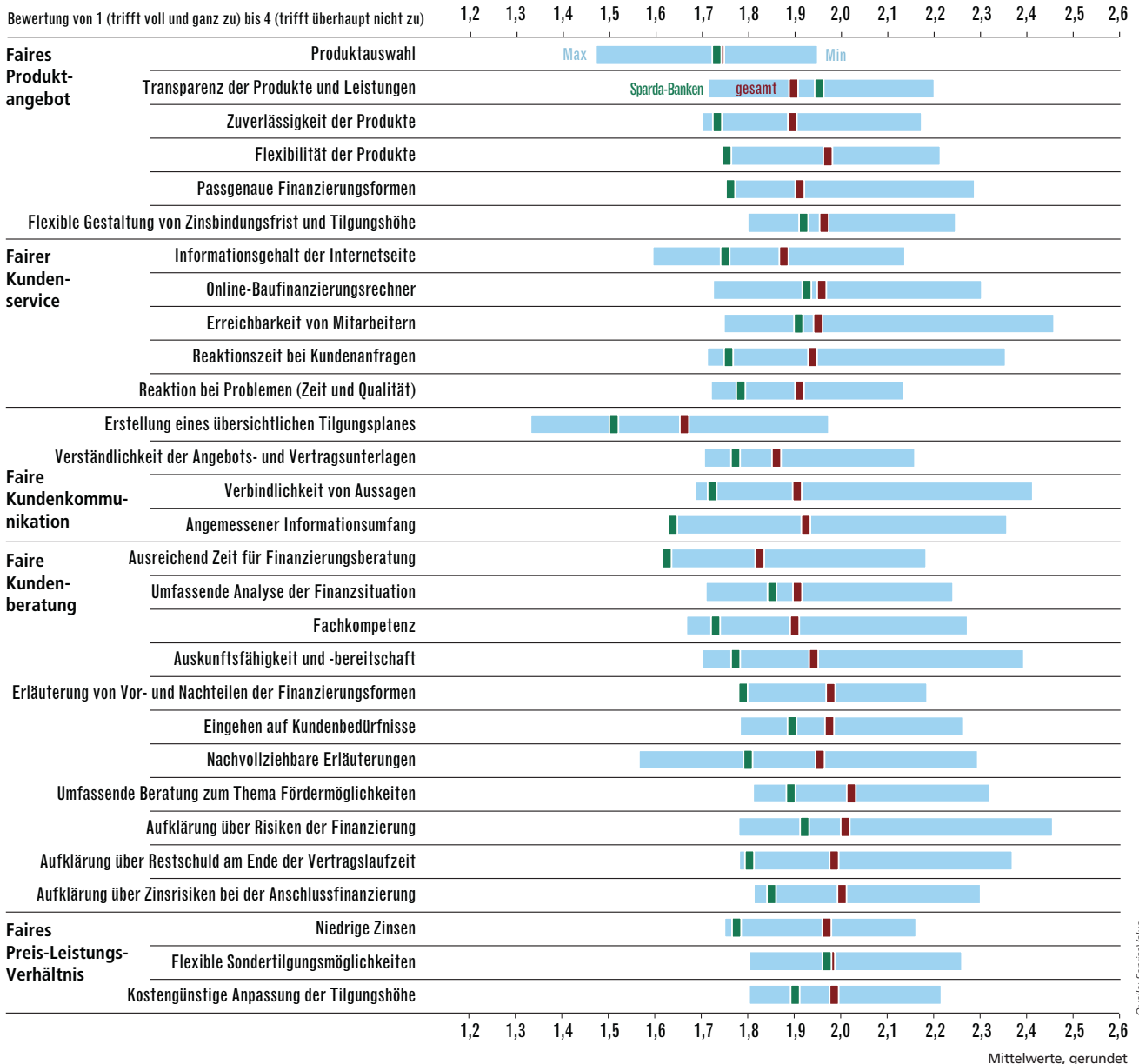
nen er in den vergangenen 36 Monaten Kunde war. Die Verbraucher gaben 2638 Urteile ab. Daraus ermittelten die Marktforscher für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen Indexwert. Anschließend berechneten sie die Durchschnittswerte für die Leistungsprofile jedes Baufinanzierers. Werte links von denen des Gesamtmarkts zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Anschließend ordneten die Fachleute die Attribute fünf Fairness-Kategorien zu und ermittelten für jeden Bereich ei-

ne Teilnote. Unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Geschäftsmodelle unterschieden sie hier zwischen Banken und Vermittlern.

Das Urteil „Fairster Baufinanzierer“ ergibt sich aus den Bewertungen der fünf Kategorien, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis eingeflossen sind: Die Note „Gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt aller „Guten“ liegt, bekommt sogar das Urteil „Sehr Gut“.

29 Merkmale – ein Serviceprofil



Quelle: ServiceValue

KUNDENURTEIL

Fünf Kategorien im Stärken-Test



Der Finanzierer fürs Eigenheim soll fair sein. Doch was ist damit gemeint? Um den subjektiven Begriff „Fairness“ messbar zu machen, ließen die Kölner Wissenschaftler 29 einzelne Attribute bewerten und ordneten diese fünf Kategorien zu. Damit können die Analysten Einzelrankings erstellen (s. Tabellen), aus denen die Stärken der Anbieter sichtbar werden.

Als sehr fair in allen Disziplinen präsentieren sich in diesem Jahr erneut die ING und die Sparda-Banken. Auch Vermittler Interhyp schließt an das glänzende Ergebnis des Vorjahrs an. Dienstleister BauFi24 und Schwäbisch Hall Baufinanzierung verdienen sich ebenfalls in allen fünf Kategorien das Top-Urteil „Sehr Gut“. Mit vier „sehr guten“ und einer „guten“ Platzierung punkten die PSD Banken und Vermittler Wüstenrot Baufinanzierung.

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	1822direkt
Gut	Commerzbank
Gut	PSD Banken
VERMITTLER	
Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	baufia
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	Wüstenrot Baufinanzierung

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Sparkassen
Sehr Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Gut	comdirect
Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Gut	Targobank
VERMITTLER	
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	ACCEDO
Gut	BauFi Direkt
Gut	baufia
Gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
Gut	Creditfair
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Fairer Kundenservice

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Sparkassen
Sehr Gut	Targobank
Gut	comdirect
Gut	Commerzbank
Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
VERMITTLER	
Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Hüttig & Rompf
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	ACCEDO
Gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
Gut	immo-finanzcheck.de

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faire Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Sparkassen
Gut	comdirect
Gut	Commerzbank
Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Gut	Targobank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
VERMITTLER	
Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BauFi Direkt
Gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
Gut	Creditfair
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faires Produktangebot

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	Commerzbank
Gut	Sparkassen
Gut	Targobank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
VERMITTLER	
Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BauFi Direkt
Gut	baufia
Gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
Gut	Creditfair
Gut	Hüttig & Rompf

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue