

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/64471/1283832/servicestudie-baufinanzierung-nebenkosten-werden-oft-vernachlaessigt-beste-beratung-bei-wuestenrot> abgerufen werden.



Servicestudie: Baufinanzierung Nebenkosten werden oft vernachlässigt - beste Beratung bei Wüstenrot und Dresdner Bank

17.10.2008 - 09:10 Uhr, Deutsches Institut für Service-Qualität

Hamburg (ots) - Direktbanken, Online-Vermittler und Spezialanbieter liefern sich einen erbitterten Wettstreit um die günstigsten Baufinanzierungskonditionen. Doch viele Verbraucher scheuen sich, die größte Investition in ihrem Leben allein über das Internet abzuwickeln. Zu viele Fragen sind mit dem Hausbau oder Wohnungskauf verbunden: Welche Finanzierungsalternativen gibt es? Wie hoch sollten Tilgungssatz und Laufzeit des Kredites sein? Welche Nebenkosten müssen berücksichtigt werden? Spezialisten sind sich einig - eine gute Beratung ist das A und O einer passenden Baufinanzierung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt im Auftrag der Programmzeitschrift tv14 acht Filialbanken und acht Bausparkassen hinsichtlich ihrer Beratungsqualität unter die Lupe genommen. Bei dem großen Servicetest wurden 160 Telefonkontakte, 160 Beratungsgespräche vor Ort und 65 Finanzierungsvorschläge ausgewertet. Das Institut analysierte unter anderem den Umfang der Kreditinformationen, die Kompetenz und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter und die Eignung der Empfehlungen.

Die größten Schwächen zeigten sich bei den Finanzierungsvorschlägen. Im Durchschnitt konnten diese nur mit der Note "ausreichend" bewertet werden. "Bei jedem dritten Vorschlag haperte es bereits an der Ermittlung der passenden Finanzierungssumme", betont Bianca Möller, "am häufigsten wurden Baunebenkosten für zum Beispiel den Strom- und Wasseranschluss, die Bauauffahrt oder die Erstellung der Außenanlagen nicht ausreichend berücksichtigt. So können immense Finanzierungslücken entstehen, die den Bauherrn in arge Bedrängnis bringen." Defizite zeigten sich des Weiteren bei der Vollständigkeit der Unterlagen. Nur die Hälfte berücksichtigte Förderprogramme, bei jedem zweiten Vorschlag fehlten detaillierte Tilgungspläne und nur jede dritte Aufstellung wies auf die veränderte Ratenhöhe am Ende der Zinsbindung hin.

Bessere Leistungen wurden in den Beratungsgesprächen gezeigt. Diese fanden meist in einer angenehmen Atmosphäre ohne lange Wartezeiten statt, die Berater waren freundlich, nahmen sich genügend Zeit und wirkten glaubwürdig. Trotzdem war jeder dritte Testkunde mit der Beratung nicht vollkommen zufrieden. Am häufigsten bemängelten sie, dass die Lebenssituation nicht ausreichend analysiert wurde, ihr Anliegen nicht richtig eingeschätzt wurde und Verständnisfragen offen blieben.

Gesamtsieger im Bereich Beratung wurde bei den Filialbanken die Dresdner Bank gefolgt von Deutsche Bank und Hamburger Sparkasse. Bei den Bausparkassen bot Wüstenrot die beste Beratung, auf Platz zwei und drei lagen Schwäbisch Hall und Debeka.

Im Anschluss an eine umfangreiche Beratung in der Filiale bleibt es jedem Kunden überlassen, ob er sich für gegebenenfalls günstigere Konditionen von Online-Anbietern entscheidet oder ob ihm der persönliche Kontakt auch weiterhin wichtig ist. Für Kunden, die auf den Ansprechpartner vor Ort Wert legen, haben die Marktforscher die Baufinanzierungskonditionen von Filialbanken ermittelt.

Im Rahmen einer Presseanfrage wurden pro Bank sechs Effektivzinssätze für Sofort- und Forward-Finanzierungen erhoben, die in den Filialen - zum Teil auch mit Hilfe von Partnerbanken - angeboten werden. Darüber hinaus flossen weitere Kriterien wie die Höhe der Bereitstellungszinsen oder die Möglichkeiten von Sondertilgungen ein. Die besten Filialkonditionen bot die HypoVereinsbank (mit Produkten von Partnerbanken) vor Citibank und Deutsche Bank.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von tv14.

Pressekontakt:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de

Originaltext:

Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/64471/deutsches-institut-fuer-service-qualitaet>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_64471.rss2