

STUDIE

Immobilien: Finanzieren mit den Fairsten

SUCHE:
So wichtig
wie das
richtige
Objekt ist die
passende
Finanzierung

Die Zinsen für **Hypothekendarlehen** sind weiter gestiegen. Umso wichtiger ist es für Immobilienbesitzer, einen **fairen Finanzierungspartner** an ihrer Seite zu wissen. Wer im Kundenurteil punktet

von STEFANIE HABERSTOCK

Man muss kein Prophet sein: Trotz zuletzt rückläufiger Inflationsraten werden die Renditen an den Anleihemärkten bis auf Weiteres ihr hohes Niveau beibehalten. Für künftige Immobilienbesitzer oder solche, die am Ende der Zinsbindung auf der Suche nach einer passenden Anschlussfinanzierung für ihre Hypothekendarlehen sind, ist das keine gute Nachricht. Tatsächlich haben inzwischen die Preise für Immobilienkredite ein neues 12-Jahres-Hoch erklommen. Mitte Oktober kostete ein Darlehen mit zehn Jahren Laufzeit durchschnittlich rund 4,2 Prozent Sollzinsen. 2014 wurde für den gleichen Kredit bei guter Schuldnerbonität weniger als die Hälfte fällig.

Eigentümer, deren Zinsbindung nun endet, erwartet ein Zinsschock: Wer vor zehn Jahren eine Hypothek von 350 000 Euro aufgenommen und dabei eine übliche anfängliche Til-

gung von zwei Prozent vereinbart hatte, musste seither einen monatlichen Abtrag von knapp 1 170 Euro schultern. Künftig wären es mehr als 1 400 Euro – obwohl die Restschuld nur noch knapp 273 000 Euro beträgt.

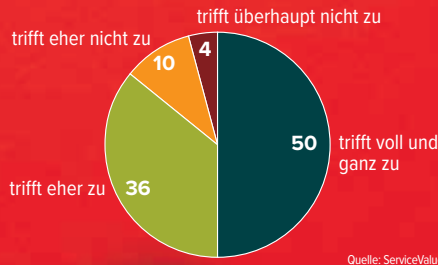
Auch wenn der dramatische Zinsanstieg an den Kapitalmärkten seit Beginn des Russland-Ukraine-Kriegs so kaum vorhersehbar war, zeigt sich nun, was einen fairen Baufinanzierer in der Kundenberatung unter anderem ausmacht: eine fundierte Aufklärung über Finanzierungsrisiken einschließlich der Themen Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit und Anschlussfinanzierung.

Wichtige Orientierung. Und auf welche Bank und auf welchen Vermittler können Darlehensnehmer bei der Finanzierung ihrer eigenen vier Wände vertrauen? Eine verlässliche Antwort in puncto Fairness gibt seit nunmehr 13 Jahren eine

Jeder Zweite voll zufrieden

Wichtig für die Finanzplanung ist ein übersichtlicher Tilgungsplan. Die große Mehrheit der Kunden lobt die Branche hierfür. Jeder zweite Studienteilnehmer ist sogar vollumfänglich zufrieden. Spitze sind hier PSD Bank und BauFi Direkt.

Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplanes
„Mein Baufinanzierer erstellt einen übersichtlichen Tilgungsplan.“ In Prozent der Befragten



Die fairsten Jubilare

Seit 2019 ganz vorn dabei

Fünf Banken und vier Vermittler haben es im Verlauf von fünf Jahren jedes Mal ins Fairness-Ranking geschafft und dabei mindestens dreimal das Gesamturteil „Sehr Gut“ erzielt. ING, PSD Banken und Sparda-Banken waren sogar durchgehend „sehr gut“. Auch Interhyp und Wüstenrot dürfen auf diese Leistung stolz sein.

5-Jahres-Ranking

Urteil Unternehmen

BANKEN

- Sehr Gut comdirect
- Sehr Gut DKB Deutsche Kreditbank
- Sehr Gut ING
- Sehr Gut PSD Banken
- Sehr Gut Sparda-Banken

VERMITTLER

- Sehr Gut ACCEDO
- Sehr Gut BauFi24
- Sehr Gut Interhyp
- Sehr Gut Wüstenrot Baufinanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Studie von ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY. Mehr als 2750 Teilnehmer bewerteten insgesamt 36 Unternehmen. Darunter waren 16 Banken – eine mehr als im Vorjahr – und 20 Vermittler, die sich auf Immobilienfinanzierung spezialisiert haben.

Die gute Nachricht in einem wirtschaftlich schwierigen Umfeld: „Trotz einiger Bewertungsabschläge konnte die Branche ihr hohes Fairness-Niveau aus dem vergangenen Jahr einigermaßen bestätigen“, bilanziert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. Dazu hat auch beigetragen, dass die am besten bewerteten Baufinanzierer ihre Services und Leistungen in einigen Kategorien im Vergleich zum Vorjahr offenbar noch einmal verbessern konnten. Die Fairness-Rankings auf den folgenden Seiten zeigen, wie sich die Anbieter in den fünf abgefragten Kategorien schlagen. ■ >

RANKING

Ein Dutzend Mal „Sehr Gut“

Sie finanzieren die Mittel fürs Eigenheim am fairsten: 22 Banken und Vermittler haben aus Bauherrensicht überdurchschnittliche Urteile verdient, so das zentrale Ergebnis der aktuellen Fairness-Studie. Die Bestnote „Sehr Gut“ erhielten diesen Herbst je sechs Banken und Vermittler. Fast alle konnten ihr Vorjahresurteil bestätigen. Neu in die Bestenriege schaffte es Vermittler Accedo.



Rangliste

Urteil Unternehmen

BANKEN

- Sehr Gut BBBank
- Sehr Gut comdirect
- Sehr Gut DKB Deutsche Kreditbank
- Sehr Gut ING
- Sehr Gut PSD Banken
- Sehr Gut Sparda-Banken
- Gut Commerzbank
- Gut Consorsbank
- Gut HypoVereinsbank
- Gut Targobank

VERMITTLER

- Sehr Gut ACCEDO
- Sehr Gut BauFi Direkt
- Sehr Gut BauFi24
- Sehr Gut Interhyp
- Sehr Gut Schwäbisch Hall Baufinanzierung
- Sehr Gut Wüstenrot Baufinanzierung
- Gut creditweb
- Gut Dr. Klein
- Gut Hüttig & Rompf
- Gut immo-finanzcheck.de
- Gut KVB-Finanz
- Gut PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS MONEY hat ServiceValue bereits zum 13. Mal die Fairness der wichtigsten Baufinanzierer untersucht. Das Kölner Analyseunternehmen hat dazu in einer repräsentativen Onlinestudie 2758 Kunden von 16 Banken und 20 Vermittlern zu 29 Service- und Leistungsmerkmalen – den sogenannten Fairness-Attributen – befragt.

Jeder Teilnehmer des Onlinepanels durfte im September und Oktober bis zu zwei Baufinanzierer bewerten, bei denen er in den vergangenen 36 Monaten Kunde war. Die Verbraucher gaben 2945 Urteile ab. Daraus ermittelten die Marktfor-

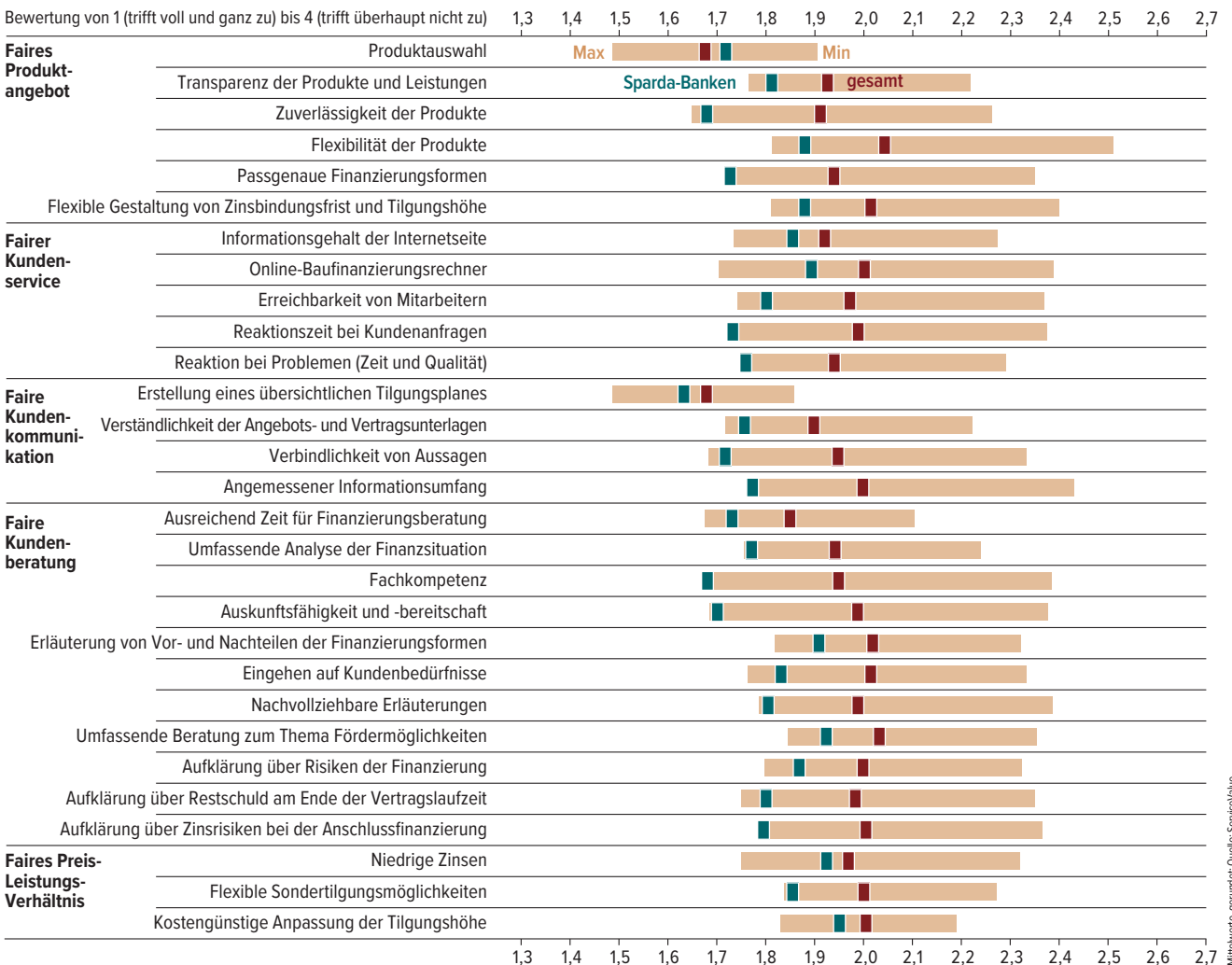
scher für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen Indexwert. Anschließend berechneten sie die Durchschnittswerte für die Leistungsprofile jedes Baufinanzierers. Werte links des Gesamtmarkts zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil – hier am Beispiel der Sparda-Banken.

Um die Stärken und Schwächen der Anbieter näher zu beleuchten, definierten die Fachleute fünf Fairness-Kategorien und ordneten ihnen die Attribute zu. Von Produktangebot bis Preis-Leistungs-Verhältnis – für jeden Bereich ermittelten sie anschließend eine Teilnote. Unter Be-

rücksichtigung der verschiedenen Geschäftsmodelle unterschieden sie sowohl beim Gesamtranking als auch bei den Teilrankings 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 Spitzenurteil „Sehr Gut“. Bei gleicher Benotung erfolgte die Sortierung alphabetisch.

29 Merkmale – ein Fairness-Profil





KLARHEIT: Kundenfreundlich formulierte Vertragsunterlagen sind fair und verschaffen Durchblick

Rangliste

Urteil Unternehmen

BANKEN

Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Targobank
Gut	BBBank
Gut	Commerzbank
Gut	Consorsbank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Fairer Kundenservice

Rangliste

Urteil Unternehmen

BANKEN

Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	comdirect
Gut	Commerzbank
Gut	Consorsbank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Targobank

Faire Kundenberatung



Restschuld, Risiken, Fördertöpfe und mehr: In dieser Disziplin geht es viel um Aufklärung. Über alle elf Items sind die untersuchten Banken aus Kundensicht im Durchschnitt besser aufgestellt als die Vermittler – mit den Sparda-Banken und der Targobank an der Spitze. Unter den Vermittlern sind allerdings die Wertungsunterschiede größer und so überzeugen die Top-Player hier ebenfalls. Vorneweg: Schwäbisch Hall und Wüstenrot.



Insgesamt zehn Unternehmen sind beim Kundenservice top. Auffallend groß ist auch in dieser Disziplin die Leistungsschere bei den Vermittlern mit gut 17 von 100 möglichen Indexpunkten. Branchenweit bestes Fairness-Item der Kategorie ist der Informationsgehalt der Internetseite. Besonders umfassend informieren hier Schwäbisch Hall, BBBank und DKB. Bei BBBank, Consorsbank und PSD Bank scheint es am leichtesten, Mitarbeiter zu kontaktieren.

Urteil Unternehmen

VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	creditweb
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz
Gut	PlanetHome Finanzierung

Urteil Unternehmen

VERMITTLER

Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	ACCEDO
Gut	Creditfair
Gut	creditweb
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz
Gut	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



ANSTIEG: Ein Eigenheim für die Vermögensbildung ist bei steigenden Zinsen schwerer zu verwirklichen

Rangliste

Urteil Unternehmen

BANKEN

Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	comdirect
Gut	Consorsbank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Targobank

Rangliste

Urteil Unternehmen

BANKEN

Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	Commerzbank
Gut	Consorsbank
Gut	Targobank

Rangliste

Urteil Unternehmen

BANKEN

Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Targobank
Gut	BBBank
Gut	Commerzbank
Gut	Consorsbank
Gut	HypoVereinsbank

Faires Produktangebot



Das Produktangebot ist bei den Banken und bei den Vermittlern die Nummer zwei unter den Disziplinen. Außerordentlich loben die Kunden die Produktauswahl der Branche, besonders trumpfen hier PSD Banken, BauFi Direkt, Hüttig & Rompf und BBBank auf. Deutlich schwächer fällt offenbar die flexible Gestaltung von Zinsbindungsfrist und Tilgungshöhe aus. Wüstenrot und DKB zeigen, wie es geht.

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Wichtige Aspekte in diesen Zeiten: Mit niedrigen Zinsen punkten PlanetHome und BBBank. Sonderregelungen sind bei ING und Sparda-Banken sehr flexibel. Top bei der Tilgungsanpassung: BauFi Direkt.

Urteil Unternehmen

VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	BauFi Direkt

Faire Kundenkommunikation



Kommunikation können beide Branchensegmente offenbar am besten. Herausragende Leistungen stellen vor allem die sechs „sehr guten“ Banken sowie Schwäbisch Hall und Wüstenrot unter Beweis. Besonders verständlich bereiten Consorsbank und DKB ihre Unterlagen auf. Auf die Aussagen der ING können sich die Kunden offenbar am meisten verlassen.

Urteil Unternehmen

VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	PlanetHome Finanzierung
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	Creditfair
Gut	creditweb
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	PlanetHome Finanzierung
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	Creditfair
Gut	creditweb
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz

Urteil Unternehmen

VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	creditweb
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz
Gut	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

welt AM SONNTAG



LÄNDER

LIEFER

BOCH

FIN

UNSERE
SCHÖNSTEN
WORTE
FÜR SIE

**4 Ausgaben
gratis lesen**

wams.de/lesen

