



Welche Bank berät am besten?

Baufinanzierer im Test

Der Kauf einer eigenen Immobilie ist für die meisten Menschen die größte finanzielle Entscheidung ihres Lebens. Entsprechend gut muss sie durchgerechnet werden. Dabei kommt es nicht nur auf die Höhe des Zinssatzes an, sondern vor allem auf eine passgenaue Ausgestaltung der Finanzierung. Eine solide Immobilienberatung ist dafür das A und O. Nur: Wo bekommt man sie? Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat für n-tv insgesamt 14 überregional und regional aktive Filialbanken in Berlin, Hamburg und München auf ihre Beratungsqualität zum Thema Baufinanzierung hin überprüft.

Steigerungsfähige Leistungen

Insgesamt nahmen die Testkunden an 140 Beratungsgesprächen teil, 140 Finanzierungsvorschläge wurden gesichtet und bewertet. Die beruhigende Nachricht vorweg: Grobe Patzer hat sich keine Bank geleistet. Allerdings gibt es durchaus Verbesserungspotential, etwa bei der Analyse der finanziellen Situation. So wurden beispielsweise nur in jedem vierten Gespräch die Vorsorgeausgaben berücksichtigt. Nach Nebeneinkünften zum Haushaltseinkommen erkundigten sich nur 40 Prozent der Berater. Und 20 Prozent der Finanzierungsexperten versäumten es, auf staatliche oder regionale Förderprogramme hinzuweisen.

Nicht immer wurden die Testkunden aus ihren Gesprächen wirklich schlau. So erhielten sie nur in gut der Hälfte der Fälle auf Anhieb verständliche Auskunft über die genauen Nebenkosten und Gebührenstrukturen. Bei einem Drittel der Finanzierungsvorschläge fehlten ausführliche Tilgungspläne. Auch bei der Berechnung gab es Defizite, etwa weil die Berater keine Liquiditätsreserven einplanten oder die Nebenkosten zu niedrig ansetzten. Insgesamt zeigten die Banken bei den Finanzierungsvorschlägen nur befriedigende Leistungen. Am besten schnitt dabei die Deutsche Bank ab, gefolgt von Citibank und HypoVereinsbank.

Die Sieger

Die Deutsche Bank überzeugte nicht nur mit ihren Finanzierungsvorschlägen, sondern auch in der persönlichen Beratung. Deshalb konnte sie sich im Gesamtergebnis auch den ersten Rang sichern, mit deutlichem Abstand auf die zweitplatzierte HypoVereinsbank. Diese bot sowohl bei der Beratung als auch mit den Finanzierungsvorschlägen konstant solide Leistungen. Die Berliner Volksbank kann dagegen an ihren Finanzierungsempfehlungen noch arbeiten. Doch wegen der erfreulich guten Beratungsleistung reichte es am Ende trotzdem für den dritten Platz in der Gesamtwertung. Ein anderes hauptstädtisches Institut rangiert am Ende der Skala: Die Berliner Sparkasse konnte allenfalls mit der Qualität des Umfelds punkten, lag bei den anderen Prüfkriterien aber weit hinten.

Quelle: ino

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/finanzprodukte/Baufinanzierer-im-Test-article547446.html>