



Schwache Bedarfsanalyse

Beratung bei der Bausparkasse

Bausparen – das klingt nicht nur bieder, sondern auch ziemlich simpel. Doch ganz so einfach ist die Sache nicht. Ob Riester-Förderung, Vermögenswirksame Leistungen, Vor- oder Anschlussfinanzierung – es gibt zahlreiche Varianten und entsprechenden Erklärungsbedarf. Für die meisten Menschen ist der Kauf einer eigenen Immobilie schließlich die größte finanzielle Entscheidung ihres Lebens.

Eine gute Beratung kann dabei eine entscheidende Unterstützung sein. Doch bei welcher Kasse findet man die? Wo werden die Kosten offen und verständlich erklärt? Wie gut sind die übergebenen Unterlagen? Im Auftrag von n-tv bewertete das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) jetzt 16 regional und überregional aktive Bausparkassen. Die Hälfte der analysierten Institute waren öffentlich-rechtliche Landesbausparkassen.

Basis für die Untersuchung waren 160 persönliche Beratungen vor Ort, unter anderem zu den Themen Baufinanzierung, Bausparen und Riester-Bausparen. Außerdem wurden die Finanzierungs- und Sparvorschläge, die auf dieser Basis erstellt wurden, bewertet.

Schwache Bedarfsanalyse

Im Großen und Ganzen waren die Tester mit der Qualität der persönlichen Beratungen zufrieden. Über 90 Prozent der Kundenberater überzeugten die Tester mit ihrer hohen Motivation. Als größte Schwachstelle erwies sich die Bedarfsanalyse, hier hatte es auch schon in früheren Studien Probleme gegeben. Bei fast jeder dritten Beratung fühlten sich die Tester nicht individuell genug beraten. Negativ war auch, dass die Kostenstruktur der angebotenen Produkte nur bei der Hälfte der Gespräche transparent und verständlich dargelegt wurde.

"Insgesamt war die Qualität der Beratung zu Sparprodukten besser als bei Finanzierungen", kommentiert Markus Hamer vom DISQ das Studienergebnis. "Die konkrete Kundensituation wurde intensiver hinterfragt und die Kundenberater waren inhaltlich sicherer". Viele Finanzierungsvorschläge waren nicht optimal: Nur 40 Prozent der bewerteten Unterlagen waren so umfangreich, wie sich die Testkunden das gewünscht hatten. Häufig mangelte es an Checklisten, teilweise fehlten sogar Tilgungspläne.

Die besten Drei

Gesamtsieger wurde LBS Norddeutsche Landesbausparkasse Berlin – Hannover. Sie zeigte die beste Leistung in der persönlichen Beratung: Die Kundenberater gingen bei der Analyse des Kundenwunsches sehr strukturiert vor und analysierten gezielt die aktuelle Lebenssituation und die finanzielle Situation der Testkunden.

Knapp am Testsieg vorbei schrammte Bausparkasse Schwäbisch Hall. Auch hier fühlten sich die Testkunden gut und individuell beraten. Unter den bundesweit tätigen Unternehmen liegt die Schwäbisch Hall damit auf dem ersten Platz.

Die drittplatzierte Deutsche Bank Bauspar erhielt die besten Bewertungen hinsichtlich der Finanzierungs- und Sparvorschläge. In das Rennen um den Titel „Bester Beratung Bausparkassen“ konnte Deutsche Bank Bauspar letztlich aber nicht eingreifen. Zwar überzeugten bei der persönlichen Beratung die Qualität des Umfelds und die hohe Kommunikationsqualität, die Bereiche Bedarfsanalyse und Lösungskompetenz offenbarten aber Steigerungsmöglichkeiten.

Quelle: ino

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/finanzprodukte/Beratung-bei-der-Bausparkasse-article758199.html>