

Immobilienkauf

Kredit per Klick

Welcher Direkt-Baufinanzierer den besten Mix aus günstigen Konditionen und kompetentem Service bietet



Immobilie: Direkt-Baufinanzierer werben mit attraktiven Zinskonditionen

Es ist nur ein kleiner Unterschied, aber er hat große Wirkung: Wer ein Immobilien-Darlehen über 200 000 Euro aufnimmt und bei einem Prozent Tilgung 4,75 statt 4,5 Prozent Zinsen zahlt, hat nach zehn Jahren Laufzeit 4663 Euro mehr an die Bank für die ausgeliehene Summe gezahlt als beim niedrigeren Satz. Die Rechnung zeigt: Häuslebauer, die sich langfristig verschulden, sind gut beraten, auf jedes Zehntel beim Darlehenszins zu achten. Schließlich unterzeichnet man in der Regel nur einmal im Leben den Kaufvertrag für ein Eigenheim. Dazu sollte das bestmögliche Angebot auf dem Markt gesichert werden.

Das manifestiert sich freilich nicht nur in einem günstigen Zinssatz. Ebenso wichtig ist die Beratung. Welcher Tilgungssatz ist ratsam? Wie hoch fallen die Abschlussgebühren aus? Gibt es die Möglichkeit zu Sondertilgungen oder vorzeitiger Ablösung des Kredits? Laufen Kunden Gefahr, dass die Bank Forderungen weiterveräußert? Welche staatlichen Fördermittel können in die Finanzierung eingebaut werden? All das sind Fragen, die ein solider Berater beim individuellen Finanzierungsgespräch mit seinem Kunden durchdekliniert.

Exklusiv für FOCUS-MONEY hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) 17 Direkt-Baufinanzierern auf den Zahn gefühlt und anhand von Musterfinanzierungen und realen Kundenanfragen Konditionen und Service geprüft und bewertet (s. Methode S. 65). Die Auswahl umfasste neun Unternehmen, die sich ausschließlich auf die Vermittlung von Darlehen spezialisiert haben, und acht Direkt- und Filial-Banken, die entweder selber Kredite vergeben oder im Rahmen ihrer Angebotspalette auch Baufinanzierungen vermitteln.

Beste Mischung. Als Testsieger ging die Interhyp AG (www.interhyp.de) durchs Ziel, gefolgt von DTW (www.immobiliendifinanzierung.de) und der Comdirect Bank (www.comdirect.de). Die besten Konditionen im Testzeitraum offerierte DTW vor Dr. Klein (www.drklein.de) und Hypotheken-Discount (www.hypotheken-discount.de). Den besten Service fanden die Tester bei ING Diba vor (www.ing-diba.de), gefolgt von Interhyp und Comdirect (s. Tabellen rechts und S. 64).

Wer für die Finanzierung einer Immobilie den virtuellen Gang zu einem Direkt-Baufinanzierer antritt, der ist in der Regel auf der Suche nach günstige-



„Die Service-Leistung ist bei vielen Direkt-Baufinanzierern durchaus noch ausbaufähig“

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität

ren Konditionen als beim Filial-Institut. Schließlich führen DTW, Dr. Klein & Co. regelmäßig die Zinshitlisten bei Finanz-Informationen-Services wie Biallo.de oder FMH.de an.

Der DISQ-Test zeigt jedoch, dass auch innerhalb der Direktvertriebler noch deutliche Unterschiede bei den Zinssätzen bestehen. So lagen die Offerten der preiswertesten und teuersten Anbieter für die im Test abgefragte Sofort- und Forwardfinanzierung um knapp 0,5 Prozentpunkte auseinander. „Die günstigsten Konditionen lieferten durchweg die Vermittler“, erklärt DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer. In der Konditionenrangliste findet sich erst auf Rang sieben mit der Netbank das erste klassische Institut. Die Postbank/BHW ist das Schlusslicht. Für die schwache Punktzahl sorgte allerdings im wesentlichen der Umstand, dass die Bonner Forwarddarlehen nur über ihre Filialen und nicht online oder per Telefon anbieten.

Servicestarke Banken. Anders das Bild beim Service. Im Vierkampf aus Beantragung- und Angebotsprozess, sowie Online-, Telefon- und E-Mail-Kontaktqualität holten die Banken deutlich bessere Punktzahlen heraus und belegten vier der ersten fünf Plätze. Der Service-Sieger ING DiBa glänzte vor allem bei der Darstellung des Angebotsprozesses auf seiner Website und der Telefon-Beratung. Mit 82,19 von 100 möglichen Punkten bei letzterer Kategorie fuhr die Bank den

höchsten Einzel-Wert ein. Beim E-Mail-Kontakt schaffte die Comdirect Bank mit 91,54 Punkten den besten Score.

So zahlreich die Kreditinstitute auch in den Top-Fünf vertreten sind, mit Credit4me findet sich in ihren Reihen auch der serviceschwächste Kandidat. Für die Abwertung des Unternehmens, das zur belgisch-niederländischen Fortis Gruppe gehört, sorgte vor allem das Abschneiden beim E-Mail-Test. Credit4me reagierte auf keine der zehn von den Testern versendeten Anfragen.

Akuter Verbesserungsbedarf. Doch nicht nur beim Fortis-Ableger gab es Beanstandungen. „Der Service ist bei vielen Anbietern durchaus noch ausbaufähig“, moniert DISQ-Chef Hamer. Insgesamt konnte sein Team nur dreimal die Gesamtnote „Gut“ und dreimal ein „Befriedigend“ vergeben. Bei elf Unternehmen reichte es nur für ein „Ausreichend“.

So fand nur die Hälfte aller Telefongespräche in einer von den Testern als angenehm empfundenen Atmosphäre statt. Bei einigen Unternehmen traf dies sogar nur bei jedem dritten Telefonat zu. Ebenfalls zu bemängeln war, dass lediglich 40 Prozent der Anrufer individuell beraten und nicht mit Standard-Angeboten konfrontiert wurden. Eine bemerkenswerte Formalie: Bei rund der Hälfte der Gespräche sprachen die Berater Anrufer nicht mit Namen an. Ebenso blieb bei der gleichen Anzahl von Fällen der Dank für das Gespräch aus. Die Tat- ▶

Gesamtranking

Siegertypen: Nur wenige Zehntel-Punkte trennen die drei Bestplatzierten in der Gesamtwertung aus Konditionen und Service.

Platz	Institut	Punkte gesamt	Rang Konditionen	Rang (Note) Service
1	Interhyp	72,97	9	2 (gut)
2	DTW	72,74	1	6 (befriedigend)
3	Comdirect Bank	71,96	9	3 (gut)
4	Dr. Klein	68,75	2	9 (ausreichend)
5	Hypotheken-Discount	68,09	3	11 (ausreichend)

Im Vergleich: 17 Anbieter

Quelle: DISQ



INTERVIEW

„Beratung vor Präsenz“

Interhyp-Chef Robert Haselsteiner über das Direktfinanzierer-Geschäft

FOCUS-MONEY: Bei Baudarlehen geht es um viel Geld. Kann man als Direktfinanzierer das dafür nötige Vertrauen der Kunden ganz ohne persönlichen Kontakt herstellen?

Robert Haselsteiner: Unserer Erfahrung nach sind unabhängige Auswahl und kompetente Beratung wichtiger als Präsenz an jeder Straßenecke. Schließlich findet man auch nicht in jeder Bankfiliale einen Baufinanzierungsspezialisten. Wir setzen auf eine Kombi der Kommunikationswege: Umfassendes Online-Angebot und kompetente Betreuung per Telefon, ergänzt durch gezielte Präsenz in 17 Niederlassungen in Ballungsräumen.

MONEY: Sind Erst- oder Anschlussfinanzierer Ihre Hauptkunden?

Haselsteiner: Erstfinanzierer überwiegen, allerdings nimmt der Anteil der Anschlussfinanzierungen zu. Immer mehr Menschen erkennen, dass es sich lohnt zu vergleichen. Die Prolongationsangebote der Hausbank sind vielfach deutlich schlechter als der beste Zins am Markt.

MONEY: Vermittler werben meist mit Zinsen, die nur bei bester Bonität zu bekommen sind. Die bringt aber kaum ein Kunde mit.

Haselsteiner: Anders als noch vor 10 Jahren ist die Baufinanzierung heute ein stark individualisiertes Geschäft. Die Bestkonditionen in den Hitlisten sind naturgemäß auf Idealtypen abgestellt. Aber auch bei allen anderen Rahmenbedingungen sind die Konditionen eines Baufinanzierungs-Brokers in aller Regel deutlich attraktiver als die der Ein-Produkt-Hausbank.

Robert Haselsteiner: Gründer und Vorstand der Interhyp AG



Gesamtranking Banken

Von 0 auf 1: Obgleich sie erst im Januar das Baufinanzierungsangebot startete, setzte sich die Comdirect bei den Banken durch.

Platz	Institut	Punkte gesamt	Rang Konditionen	Rang (Note) Service
1	Comdirect Bank	71,96	3	2 (gut)
2	Netbank	60,82	1	7 (ausreichend)
3	Citibank	60,60	4	5 (ausreichend)
4	Credit4me	58,51	2	8 (ausreichend)
5	ING-DiBa	55,00	7	1 (gut)

Im Vergleich: 8 Anbieter

Quelle: DISQ



Gesamtranking Vermittler

Knapper Sieg: Dank guter Service-Leistungen stach die Interhyp AG die Vermittler-Konkurrenz aus.

Platz	Institut	Punkte gesamt	Rang Konditionen	Rang Service
1	Interhyp	72,97	7	1 (gut)
2	DTW	72,74	1	2 (befriedigend)
3	Dr. Klein	68,75	2	5 (ausreichend)
4	Hypotheken-Discount	68,09	3	7 (ausreichend)
5	Accedo	66,79	5	4 (ausreichend)

Im Vergleich: 9 Anbieter

Quelle: DISQ



Beste Konditionen

Preisbrecher: Vor allem bei kurzen bis mittleren Kredit-Laufzeiten überzeugte das Angebot von DTW

Platz	Institut	Punkte gesamt	Rang Sofort-Finanzierung	Rang Forward-Finanzierung
1	DTW	89,62	1	2
2	Dr. Klein	85,56	2	4
3	Hypotheken-Discount	85,54	3	1
4	Creditweb	80,35	7	3
5	Accedo	77,31	6	5

Im Vergleich: 17 Anbieter

Quelle: DISQ



sache, dass lediglich elf Prozent der Anrufe in einer Warteschleife begannen und potenzielle Kunden dort im Durchschnitt nur fünf Sekunden warten mussten, kann die Minuspunkte in Sachen Telefon da kaum wettmachen.

Durchwachsen war vielfach auch der Eindruck, den die Webseiten und die Bearbeitung elektronischer Post hinterließen. „Das ist umso erstaunlicher, wenn man bedenkt, dass der Erstkontakt von Kunden mit Direktbaufinanzierern in den allermeisten Fällen online erfolgt“, so DISQ-Mann Hamer. So weist zum Beispiel nur der Gesamttestsieger Interhyp auf seiner Homepage auf alle Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen hin.

Kunden im Unklaren. Bei den E-Mail-Anfragen blieben zwar – den Ausfall bei Credit4me rausgerechnet – nur 4,4 Prozent gänzlich unbeantwortet. Handling und Beantwortung ließen jedoch zu Wünschen übrig. So sendeten nur zwei Unternehmen für alle Mails eine Eingangsbestätigung. Der Rest ließ die Kunden überwiegend im Unklaren, ob die Nachricht angekommen ist. Der schnellste Anbieter reagierte im Schnitt in einer Stunde und vier Minuten auf die Interessenten-Mails. Beim langsamsten Vertreter dagegen trudelten die Antworten erst nach 39 Stunden und acht Minuten ein.

Bitter: Comdirect und Geld & Plan erhielten beim Kompetenzgrad als einzige Anbieter die volle Punktzahl, weil sie alle in den Mails gestellten Fragen vollständig beantworteten. Formal fehlerfrei blieb mit der Citibank gar nur ein Anbieter. Die Bank bediente sich allerdings auch vorwiegend standardisierter Text-Bausteine.

AXEL HARTMANN

Bester Service

Schwankende Leistung: Über die gesamte Palette der geprüften Service-Bereiche hinweg erzielte kein Anbieter Top-Werte. Ein bis zwei Ausreißer trübten jeweils das Bild.

Platz	Institut	Punkte gesamt	Note gesamt	Rang Beantragungs- und Angebotsprozess	Rang Online-Kontaktqualität	Rang Telefon-Kontaktqualität	Rang E-Mail-Kontaktqualität
1	ING-DiBa	73,00	Gut	2	10	1	7
2	Interhyp	72,98	Gut	2	2	7	6
3	Comdirect Bank	71,29	Gut	5	5	5	1
4	Immobank Direkt	69,45	Befriedigend	1	12	12	11
5	Postbank/BHW	65,28	Befriedigend	4	7	8	16

Im Vergleich: 17 Anbieter

Quelle: DISQ



METHODE

Prüfung unter Realbedingungen

Wer liefert die günstigsten Konditionen, wo stimmt der Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität nahm in einem aufwändigen Test die Leistungen von Direkt-Baufinanzierern unter die Lupe.

Im Zeitraum vom 23. Januar bis 22. Februar 2008 wurden insgesamt 17 Vermittler und Banken (s. Tabelle unten), die sich auf die Kreditvergabe für die Baufinanzierung über den Vertriebskanal Internet und Telefon spezialisiert haben, untersucht. Dabei war es Voraussetzung, dass die Finanzierungsanfrage im Internet vorbereitet werden kann. Weiterhin wurden nur Anbieter ausgewählt, die Kunden bundesweit bedienen.

Konditionen

Zunächst wurden die Konditionen für den Bereich Sofort- sowie Forward-Finanzierung analysiert (Stand 15.2.2008). Sie machen je zur Hälfte die Gesamtnote für die Konditionen aus. Befristete Aktionen wurden dabei ausgeblendet. Die unterstellten Szenarien sahen wie folgt aus:

Sofortfinanzierung: Beleihungswert der Immobilie 250 000 EUR, Finanzierungssumme 150 000 EUR, Beleihungswert 60%, Auszahlung 100 %, Tilgungssatz 1 %, Zinsbindungsszenarien 5 Jahre, 10 Jahre oder 15 Jahre, selbstgenutztes Einfamilienhaus (130 qm Wohnfläche), kaufmännischer Angestellter, unbefristetes Arbeitsverhältnis im Sektor Dienstleistungen, beschäftigt seit 1.1.2003, verheiratet, keine Kinder, geboren am 17.05.1973, Haushaltseinkommen Brutto 4500 EUR/Netto 2800 EUR.

Forward-Finanzierung: Beleihungswert der Immobilie 280 000 EUR, Finanzierungssumme zum 1.9.2009 100 000 EUR, Auszahlung 100 %, Tilgungssatz 1 %, Zinsbindungsszenarien 5 Jahre, 10 Jahre oder 15 Jahre, selbstgenutztes Einfamilienhaus (150 qm Wohnfläche), kaufmännischer Angestellter, unbefristetes Arbeitsverhältnis im Sektor Dienstleistungen, beschäftigt seit 1.7.2000, verheiratet, 2 Kinder, geboren am 10.03.1967, Haushaltseinkommen Brutto 4500 EUR/Netto 2900 EUR.

In die Bewertung flossen ein: effektive Zinssätze für 5, 10 und 15 Jahre (je 20%), Höhe der Bereitstellungszinsen (5%), bereitstellungsfreie Zeit (5%), Möglichkeit von Sondertilgungen (10%), maximale Beleihungsgrenze (10%), minimale Kre-

ditsumme (5%), Anzahl der angebotenen KfW-Programme (5%). Beim Forward-Darlehen trat an die Stelle der Beleihungsgrenze die maximale Forward-Zeit (10%).

Für die jeweils beste Leistung wurden 100 Punkte vergeben, die schlechteste erhielt 0 Punkte. Die dazwischen liegenden Werte wurden den Abständen entsprechend bewertet.

Service

Im zweiten Schritt fühlten die Tester den Anbietern in Sachen Service auf den Zahn. Die Qualität wurde auf Basis tatsächlicher Interessentenanfragen gemessen. Insgesamt kam es zu über 500 Kontakten.

Schritt eins bestand dabei in einer Analyse des Beantragungs- und Angebotsprozesses. Er machte ein Drittel der Service-Note aus. Bewertet wurden, wie ausführlich die Prozessschritte beschrieben sind (20%), ob Angaben über die Bearbeitungsdauer gemacht werden (10%), wie übersichtlich und verständlich die Online-Formulare konzipiert sind (30%), ob am Ende der Eingabe individuelle Konditionen genannt werden (20%) und ob eine Vorabangebot ohne Einreichung weiterer Unterlagen möglich ist (20%).

Im zweiten Schritt wurde der Internet-Auftritt untersucht, was zu einem Sechstel in die Service-Note einfluss. Punkte gab es für umfangreiche Kontaktmöglichkeiten über E-Mail hinaus etwa für Call-Back-Optionen (10%), die Informationsqualität, die etwa an Glossaren, Newslettern, Online-Kredit-Rechnern oder Angaben zu Fördermitteln festgemacht wurde (40%) und für die Bedienungsfreundlichkeit, für die Faktoren wie Übersichtlichkeit und leichte Navigation zählten (50%).

Schritt drei umfasste den Telefon-Test, der zu einem Drittel die Service-Note bestimmt. Jeder Anbieter wurde dabei mit zehn Anfragen konfrontiert unter anderem zu Gebührenstrukturen der angebotenen Darlehen, zur Möglichkeit von Sondertilgungen und Teilauszahlungen sowie zum Schutz vor Verkauf eines Darlehens. Bewertet wurden der Aktivitätsgrad (25%), die Zuverlässigkeit (15%), der Kompetenzgrad

(25%) sowie die Kommunikationsqualität (35%). Im einzelnen enthielt dies zum Beispiel, wie lange Kunden in der Warteschleife hängen blieben, ob die Aussagen korrekt waren und wie freundlich Anrufer behandelt wurden.

Im vierten Schritt schließlich kam der E-Mail-Kontakt auf den Prüfstand, der das letzte Sechstel der Service-Wertung ausmacht. An jeden Anbieter wurden je acht Interessentenanfragen mit gleichem Inhalt wie beim Telefontest gesendet sowie je zwei Mails mit der Bitte um Auskunft zu Konditionen. Die Bewertung der Kontaktqualität per E-Mail erfolgte anhand folgender Kategorien: Aktivitätsgrad (20%), Zuverlässigkeit (30%), Kompetenzgrad (35%) und Kommunikationsqualität (15%). Dahinter verbargen sich Elemente wie die Dauer bis zum Erhalt einer Antwort, die Vollständigkeit der Antwort oder die Nennung von Ansprechpartnern.

Je nach Faktor wurde der Service auf einer Skala von -2 bis +2 bewertet, wobei +2=100 Punkten, 0=50 Punkten und -2=0 Punkten entsprach, oder anhand der Abweichung von einem vorgegebenen Wert. So gab es etwa beim E-Mail-Test die Maximalzahl von 100 Punkte, wenn stets binnen 24 Stunden geantwortet wurde.

Gesamtwertung

Zur Ermittlung des Gesamtsieges und damit besten Direkt-Baufinanzierers 2008 wurden die Punkte des Konditionen- und Service-Tests mit folgenden Gewichtungen zusammengeführt: Konditionen Sofortfinanzierung 20%, Konditionen Anschlussfinanzierung 20%, Beantragungs- und Angebotsprozess 20%, Online-Kontaktqualität 10%, telefonische Kontaktqualität 20% und E-Mail-Kontaktqualität 10%.

Untersuchte Anbieter:

Banken	Vermittler
Citibank	Accedo
Credit4me	Creditweb
Comdirect	Dr. Klein
Cortal Consors	DTW
ING-DiBa	Geld & Plan
Immobank direkt ¹⁾	Hypopool
Netbank	Hypotheken-Discount ²⁾
Postbank/BHW	Interhyp
	MKIB

¹⁾Immobank direkt ist ein Unternehmen der WestLB

²⁾Hypotheken-Discount ist eine Marke von PlanetHome, PlanetHome ist auf das BtoB-Geschäft spezialisiert

Quelle: DISQ