

**ZUM GLÜCK:**

Wer sich trotz explodierender Immobilienpreise ein Eigenheim leistet, muss das Projekt solide finanzieren. Dafür kommt nur ein fairer Darlehenspartner infrage



STUDIE

# Wem Bauherren vertrauen

**Günstige Zinsen allein** reichen nicht, wenn Mieter den **Schritt ins Eigenheim** wagen. Fairste Baufinanzierung hat viele Facetten. Auf wen Immobilienbesitzer setzen, zeigt eine aktuelle Studie

von STEFANIE HABERSTOCK

**D**eutschland ist beim Wohneigentum EU-weites Schlusslicht. Nur 42 Prozent aller Haushalte leben hierzulande in den eigenen vier Wänden. Damit ging die Quote in den letzten fünf Jahren sogar leicht zurück, ergab eine Analyse des Forschungsinstituts empirica in Zusammenarbeit mit LBS Research. Und das, obwohl die Zinsen für Baugeld in den vergangenen vierzig Jahren kaum jemals auf einem so niedrigen Niveau waren wie heute. Im ersten Halbjahr 2021 gab es allenfalls einen leichten Anstieg. „Im Durchschnitt sind Kredite dennoch weiterhin für unter ein Prozent erhältlich“, stellt Mirjam Mohr fest, Vorständin Privatkundengeschäft des Baugeldvermittlers Interhyp.

Trotzdem wirken die historisch günstigen Bauzinsen nicht als Häuslebau-Turbo. „Es fehlt vor allem an Nachwuchseigentümern“, fanden LBS Research und empirica heraus und belegen das mit Zahlen: Von den 30- bis 39-Jährigen

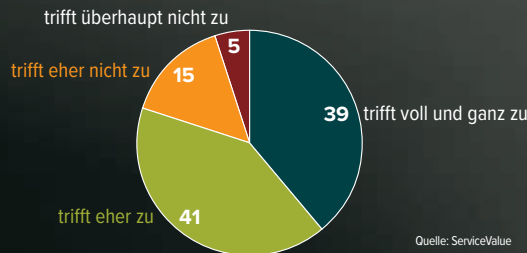
schaffen derzeit nur 25 Prozent der Ostdeutschen und 30 Prozent der Westdeutschen den Weg raus aus der Mietwohnung ins Eigenheim. Das liegt vor allem an explodierenden Immobilienpreisen und dem Trend zum Leben und Arbeiten in Städten. So scheitern Kauf oder Bau mittlerweile oft daran, dass die Ersparnisse und damit das nötige Eigenkapital vieler frischgebackener Familien dafür nicht reichen.

**Profis finanzieren fair.** Angesichts des Preisniveaus birgt das billige Baugeld aber auch eine Chance. „Mit einer professionellen Beratung rund um das komplexe Thema Baufinanzierung lässt sich der Traum vom Eigenheim für viele erfüllen. Wichtig ist vor allem ein fairer Anbieter“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer des Beratungs- und Analysehauses ServiceValue. Ausreichend Zeit, eine umfassende Analyse der Finanzsituation und Infos zu Fördermöglichkeiten

## Kein Zeitdruck

Eine Finanzierung ohne Fallen braucht eingehende Beratung. Vier von fünf Kunden sind mit ihren Anbietern in diesem Punkt zufrieden.

**Ausreichend Zeit für Finanzierungsberatung**  
„Mein Baufinanzierer nimmt sich ausreichend Zeit für die Finanzierungsberatung.“ In Prozent der Befragten



## Jubilare

### Seit 2017 Spitzenreiter

Wer hält sich in der Gunst der Häuslebauer dauerhaft auf hohem Niveau? Auch das hat ServiceValue ermittelt.



In die Rangliste für die Jubilare hielt aber nur Einzug, wer mindestens dreimal das Gesamturteil „Sehr Gut“ erzielen konnte. Diese hohe Hürde schafften drei Banken und zwei Vermittler sogar

lässig – sie waren allesamt seit 2017 durchgehend Spitze.

### 5-Jahres-Ranking

Urteil Unternehmen

#### BANKEN

Sehr Gut ING  
Sehr Gut PSD Banken  
Sehr Gut Sparda-Banken

#### VERMITTLER

Sehr Gut ACCEDO  
Sehr Gut Interhyp

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

sind nur drei von vielen Aspekten, die für größtmögliche Fairness stehen – 26 weitere Items kommen hinzu. Auf dieser Basis haben Dethloff und sein Team im Auftrag von FOCUS-MONEY erneut Kreditnehmer befragt, welche Anbieter aus ihrer Sicht die besten Partner sind. Fast 2500 Immobilienbesitzer gaben ihr Votum ab. Erfreulich: In der Gesamtfairness konnte die Branche ihr Vorjahresniveau halten. Beim Preis-Leistungs-Niveau gab es sogar eine leichte Verbesserung. Das meiste Lob erhielten in dieser Kategorie DKB, ING und Sparda-Banken. Die Vermittler schnitten fast so stark ab wie 2020 und steigerten sich ebenfalls in puncto Preis-Leistungs-Relation. Führend sind hier Accedo, BauFi24 und Interhyp. Top-Disziplin der BauFi-Anbieter ist die „Faire Kundenkommunikation“. Vor allem übersichtliche Tilgungspläne stehen hier für höchste Fairness – und sind das Fundament einer soliden Baufinanzierung. ■

## RANKING

### Zehn Finanzierer mit fairsten Urteilen

Damit das Eigenheim nicht auf Sand gebaut ist, muss die Finanzierung stimmen. Die beiden Rankings unten zeigen die aktuell bestbewerteten Partner für Bauherren. Aus Sicht der erfahrenen Kunden sind 20 von 34 Banken und Vermittlern überdurchschnittlich fair. Stärkste Wertungen erhielten in beiden Sektoren je fünf Anbieter. Ihre Top-Urteile vom Vorjahr bestätigten ING, PSD Banken und Sparda-Banken sowie alle Vermittler. Aufsteiger sind comdirect und DKB.



### Rangliste

Urteil Unternehmen

#### BANKEN

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

#### VERMITTLER

Sehr Gut ACCEDO  
Sehr Gut BauFi24  
Sehr Gut Interhyp  
Sehr Gut Schwäbisch Hall Baufinanzierung  
Sehr Gut Wüstenrot Baufinanzierung  
Gut BauFi Direkt  
Gut baufia  
Gut Creditfair  
Gut Dr. Klein  
Gut Hüttig & Rompf

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat die Kölner ServiceValue GmbH die Fairness der wichtigsten Baufinanzierer bereits zum elften Mal untersucht. Das Analyse- und Beratungsunternehmen hat dazu in einer repräsentativen Online-Studie 2458 Kunden von 15 Banken und 19 Vermittlern zu 29 Service- und Leistungsmerkmalen – den sogenannten Fairness-Attributen – befragt.

Jeder Teilnehmer des Online-Panels durfte im September und Oktober bis zu zwei Baufinanzierer bewerten, bei denen er in den vergangenen 36 Monaten Kunde war. Die Verbraucher gaben 2699

Urteile ab. Daraus ermittelten die Marktforscher für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen Indexwert. Anschließend berechneten sie die Durchschnittswerte für die Leistungsprofile jedes Baufinanzierers. Werte links von denen 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. Für jeden Bereich ermittelten sie anschließend eine Teilnote. Unter Berücksichtigung der

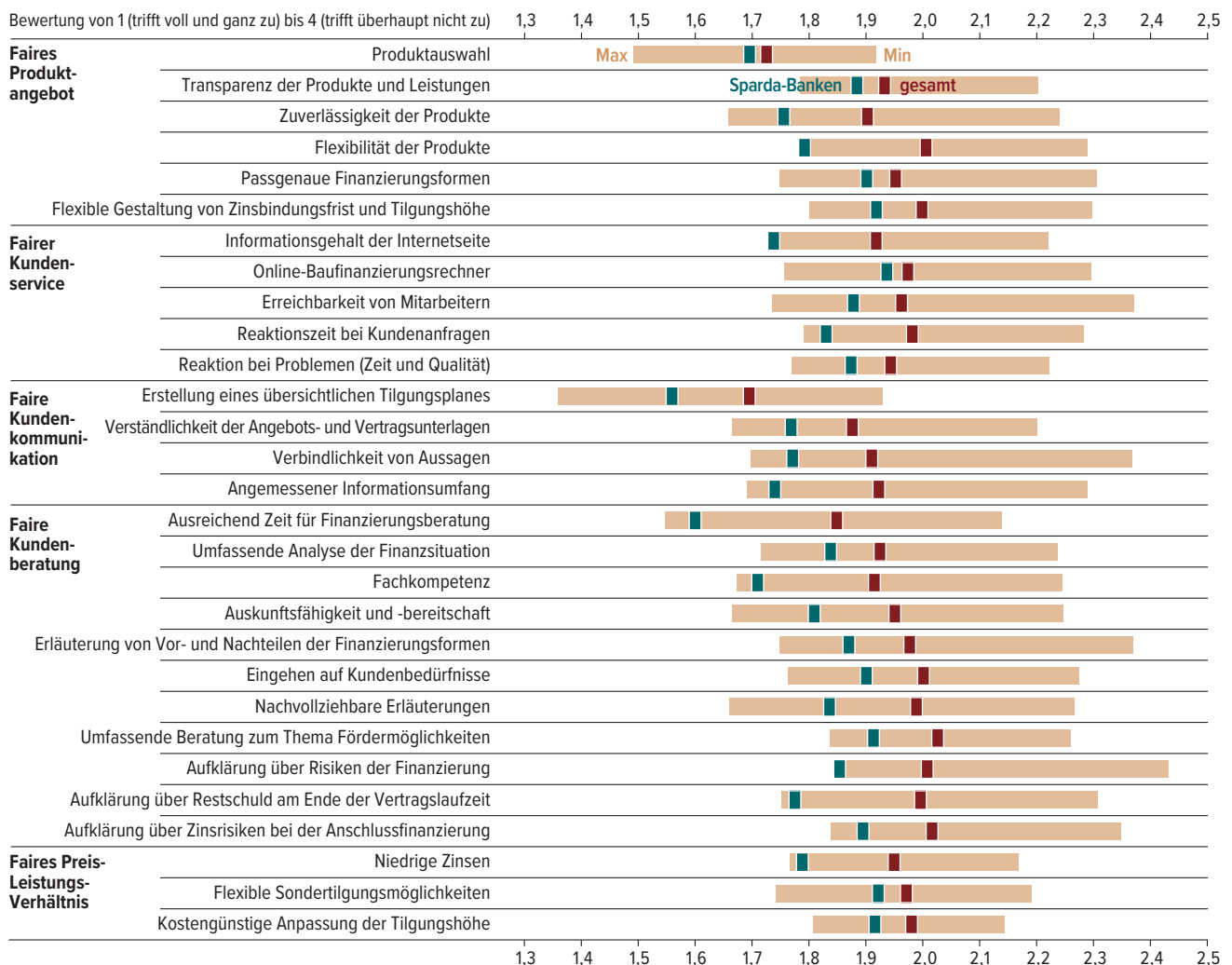


**PASSGENAU:**  
Die Finanzierungsform muss auf den Kunden zugeschnitten sein

verschiedenen Geschäftsmodelle unterschieden sie beim Ranking 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“.

## 29 Merkmale – ein Fairness-Profil



Mittelwerte, gerundet, Quelle: ServiceValue

## KUNDENURTEIL

### Disziplinen im Überblick

Fairness im Umgang mit den Kunden zahlt sich auch für Baufinanzierer aus. Um zu zeigen, in welchen Disziplinen dies am besten gelingt, hat ServiceValue die Fairness-Aspekte fünf Teilkategorien zugeordnet (s. Tab.). Unter den Vermittlern überall „sehr gut“ sind BauFi24, Interhyp, Schwäbisch Hall und Wüstenrot. Bei den Kreditinstituten schaffen das nur die Sparda-Banken.



### Faires Produktangebot

Urteil Unternehmen

#### BANKEN

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

#### VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BauFi Direkt
Gut	baufia
Gut	Creditfair
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf

### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil Unternehmen

#### BANKEN

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

#### VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	baufia
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BauFi Direkt
Gut	Creditfair
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	PlanetHome Finanzierung

### Faire Kundenkommunikation

Urteil Unternehmen

#### BANKEN

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

#### VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	Creditfair
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de

### Faire Kundenberatung

Urteil Unternehmen

#### BANKEN

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

#### VERMITTLER

Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	ACCEDO
Gut	BauFi Direkt
Gut	baufia
Gut	Creditfair
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf

### Fairer Kundenservice

Urteil Unternehmen

#### BANKEN

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

#### VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BauFi Direkt
Gut	Creditfair
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf