

Unpassende Baufinanzierung

Die Darlehenszinsen sind derzeit extrem niedrig. Aber viele Banken schätzen den Kundenbedarf falsch ein.

► Berater fragen selten, welche Raten verkraftbar sind.

► Commerzbank in der Beratung top, Postbank Flop.

Reiner Reichel

Düsseldorf

Häuslebauer trauen ihren Augen kaum. Vor einem Jahr wurden die Baudarlehen mit zehn Jahren Zinsbindung für 3,3 Prozent angeboten. Wer heute nach Topkonditionen sucht, wird zum haben Zinssatz fündig.

„Immobilienkäufer und Eigenheimbesitzer mit Finanzierungsbedarf finden in den letzten Wochen des Jahres ausgezeichnete Bedingungen vor“, stellt Michael Goris, Vorstandsvorsitzender des Darlehensvermittlers Interhyp, fest. Und wenn die Experten von Deutsche Bank Research recht behalten, haben Häuslebauer weiter Grund zur Freude: „Auch zum Jahresbeginn 2015 dürfte Baugeld insgesamt günstig bleiben“, schreiben sie. Doch wie gut beraten Banken heute eigentlich in Baufinanzierungsfragen? Das wollten die Marktforscher von S.W.I. Finance im Auftrag des Handelsblatts untersuchen.

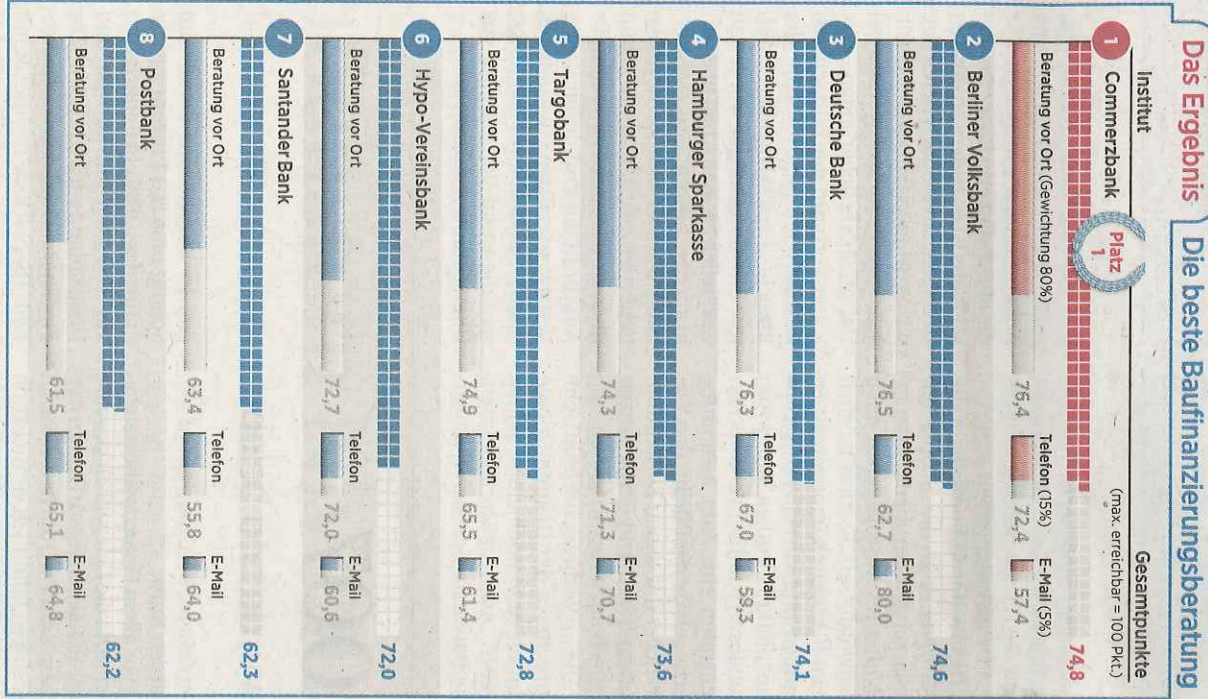
Denn die günstigsten Konditionen helfen nichts, wenn der Finanzierungsbedarf falsch eingeschätzt wird. Also wollte S.W.I. durch Tests herausfinden: „Passen Laufzeit, Sondertilgungsmöglichkeiten und staatliche Förderung zum Anliegen des Kunden?“ Dazu führte das Institut Beratungsgespräche in sechs bundesweit aktiven Filialbanken, der größten Genossenschaftsbank, der Berliner Volksbank, und der Hamburger Sparkasse, der größten Sparkasse. Jedes der Institute wurde fünfmal von verdeckten Testern besucht. Zusätzlich wurde telefonisch und per E-Mail Kontakt aufgenommen. Das Ergebnis: Die beste Baufinanzierungsberatung bot die Commerzbank, gefolgt von Berliner Volksbank und Deutsche Bank.

Die persönliche Beratung bewegte sich bei den meisten Instituten auf einem guten Niveau. Defizite offenbarten hingegen die Telefonberatung sowie die E-Mail-Bearbeitung. „In vielen Fällen konnten die Mitarbeiter grundlegende Fragen nicht beantworten und verwiesen die Kunden auf eine Beratung vor Ort“, stellte S.W.I. generell fest. Vor Ort war die Berliner Volksbank am besten, ebenso bei der Kommunikation via E-Mail. Die Commerzbank punktete am Telefon besonders stark, auch weil die Berater dort rund um die Uhr erreichbar waren.

Wegen der hohen Summen, um die es bei der Immobilienfinanzierung geht, bevorzugten Kunden das persönliche Gespräch. Deswegen wurden die Testergebnisse vor



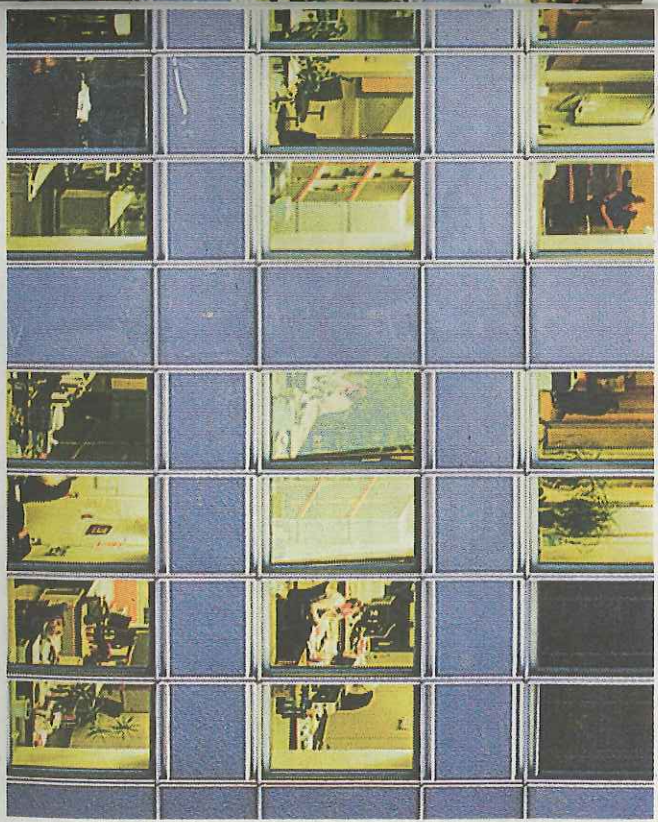
Commerzbank-Mitarbeiter: Rund um die Uhr für Kundenanfragen erreichbar.



Handelsblatt

Quelle: S.W.I. Finance im Auftrag des Handelsblatts

Ort im Endergebnis mit 80 Prozent gewichtet. Wichtig waren den Testern eine gezielte Bedarfsanalyse, die vollständige und korrekte Beantwortung der Fragen und eine verständliche Gebührenstruktur. Außerdem achteten sie darauf, dass sich die Berater ausreichend Zeit für den Kunden nahmen. Außerhalb der Geschäftsräume gab es Abzüge, wenn die Tester lange in Telefon-Warteschleifen



H.-G. Oed

um unverbindliche Finanzierungsvorschläge, um zu erfahren, ob sie sich den Hauskauf leisten können. Wert legten sie auf flexible Vertragsgestaltung und längerfristige Zinsbindung sowie auf die Auskunft über Nebenkosten.

Im zweiten Fall suchten die vermeintlichen Kunden eine Anschlussfinanzierung für ein Darlehen mit 15 Jahren Zinsbindung, das in weniger als zwei Jahren auslaufen würde. Dabei erklärten sie ausdrücklich, dass sie einen neuen Finanzierungspartner suchen. Sie seien bereit, hohe Raten zu zahlen, um die Restschuld schnell abzutragen, erklärten die Tester im Gespräch.

Die Deutsche Bank fiel durch die freundlichsten Mitarbeiter und überdurchschnittlich gute Bedarfsanalysen positiv auf. Commerzbank-Mitarbeiter achteten sehr auf Verständlichkeit und legten ein genau auf die Wünsche ausgerichteteres Angebot vor. Die Berater der Berliner Volksbank lobte S.W.I. für vollständig und korrekt beantwortete Fragen und die ausführlichen Erläuterungen zu Vor- und Nachteilen verschiedener Kreditaufzeiten.

Harsche Kritik muss sich die Postbank als Letzplatzierte des Tests gefallen lassen: Die Beratung sei zu wenig individuell gewesen, und die Berater „wollten ein konkretes Angebot oft erst bei einem weiteren Termin erstellen“.

Die Bedarfsanalysen der Postbank-Berater seien entsprechend wenig tiefgründig ausgefallen. In diesem Zusammenhang moniert S.W.I. besonders, dass Fragen zu bestehenden Geldanlagen oder Haushaltsausgaben nicht gestellt wurden. Außerdem: Bei Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft erzielten die Mitarbeiter den niedrigsten Wert im Test.

Wobei die Bedarfsanalyse auch ein Schwachpunkt der Berater im Schnitt der Tests war: In 45 Prozent der Fälle unterblieb die Frage nach Kindern, und für die Beschäftigungsstatus beim aktuellen Arbeitgeber interessierte sich auch nur

die Hälfte der Bankmitarbeiter. Zwei Drittel vergaßen, nach bestehenden Geldanlagen zu fragen, und die aktuelle Miete oder Ratenhöhe klärten nur 60 Prozent ab. Von zinsverbilligten KW-Krediten erfuhrn 60 Prozent der potenziellen Kunden. Immerhin 70 Prozent der Berater thematisierten, worauf sich ein Kunde am Ende der Zinsbindungsfrist einstellen muss.

Zusätzlich zum Test erfragte S.W.I. an einem Stichtag im Oktober bei allen Instituten Konditionen zu vier Szenarien: zur Sofortfinanzierung einer Wohnung mit 20 Jahren Zinsbindung beziehungsweise eines Hauses mit 15 Jahren Zinsbindung, zu einem Forwarddarlehen zur Anschlussfinanzierung sowie zu einem Volltilgendarlehen.

Die Berater wollten ein konkretes Angebot oft erst bei einem weiteren Termin erstellen.

Forwarddarlehen sichern den aktuell niedrigen Zins gegen Aufschlag zu einem späteren Zeitpunkt. Typischerweise werden sie zur Anschlussfinanzierung von in ein bis drei Jahren auslaufenden Krediten eingesetzt. Je später die Anschlussfinanzierung in Anspruch genommen wird, desto höher ist der Aufschlag. Volltilgendarlehen sind so ausgelegt, dass die Schulden innerhalb der vereinbarten Zinsbindung komplett zurückgeführt werden.

Targobank und Hypo-Vereinsbank boten in gleich drei der vier Szenarien dieselben Spitzenkonditionen. Beide Institute sind auch als Vermittler tätig und gaben Finanzierungen anderer Kreditgeber an.

EURC	15122024	2,40
Air Liqui	11,56	2,25
Anhause	1,16	2,10
ASML	352,22	1,95
Axa	51,10	1,10
BBVA	17,77	
Bo-Sant	62,56	
BNP Par	68,70	
Carrefour	13,86	
Danone	42,23	
Enel	12,58	
Eni	47,36	
Essilor	4,36	
GF Suer	1,28	
Generali	12,78	
Iberdrola	1,48	
Inditex	4,36	
ING	1,28	
Intesa S	1,28	
L'Oréal	1,28	
LVMH	4,36	
Nokia	1,28	
Orange	1,28	
Philips	1,28	
Repsol	1,28	
Saint-G	1,28	
Sanofi	1,28	
Schweide	1,28	
Société G	1,28	
Telefonic	1,28	
Total	1,28	
Unibail-R	1,28	
Unicredit	1,28	
Unilever	1,28	
Vind	1,28	
Vivendi	1,28	
Zins		
BUNDESRES	6	5,625
	8	5,825
	10	6,25
	12	6,75
	15	7,25
	20	8,25
	25	9,25
	30	10,25
	35	11,25
	40	12,25
	45	13,25
	50	14,25
	55	15,25
	60	16,25
	65	17,25
	70	18,25
	75	19,25
	80	20,25
	85	21,25
	90	22,25
	95	23,25
	100	24,25