

Studie

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testzeitraum: September bis Dezember 2017

Im Auftrag von

Handelsblatt

Konzept und Durchführung

S.W.I.
FINANCE

Management Summary (1/4)

- Die Bausparkassen in Deutschland geraten seit mehreren Jahren immer stärker unter Druck: Ihr Geschäftsmodell basierte bisher auf dem Zinsunterschied zwischen Sparzins, den die Kunden während der Ansparphase erhalten, und dem Kreditzins, den die Kunden bei Inanspruchnahme des Bauspardarlehens zahlen müssen. Die Kunden sicherten sich mehrere Jahre im Voraus einen günstigen Kredit. Der Sparzins ist in den aktuellen Niedrigzinszeiten jedoch weitgehend abgeschafft, die alten Verträge mit den hohen Sparzinsen verursachen aber weiterhin Kosten. Gleichzeitig sind die vor Jahren gesicherten Kreditzinsen viel höher als die aktuellen. Hier sinkt der Anreiz, sein Bauspardarlehen abzurufen. Daher suchen die Bausparkassen neue Zielgruppen und bieten verstärkt „normale“ Baufinanzierungen an (z.B. Annuitätendarlehen).
- Damit begeben sie sich in direkte Konkurrenz zu den Banken, Versicherungen und Vermittlern, die ebenfalls versuchen, in diesem Bereich Geld zu verdienen. Für die Bausparkassen ist dies eine Möglichkeit, sich über die vorhandenen Berater in den Filialen zu profilieren. Eine umfassende und maßgeschneiderte Beratung ist für viele Kunden immer noch sehr wichtig und kann einen kleinen Zinsunterschied mehr als wettmachen. Doch wie gut beraten die Bausparkassen vor Ort und wie verläuft die Kontaktaufnahme per Telefon und E-Mail? Werden einfache Anfragen direkt beantwortet, oder erfolgt ein Verweis auf andere Kontaktwege?
- Um dies zu untersuchen, analysierte S.W.I. FINANCE im Auftrag des Handelsblatts die Bauspar- und Baufinanzierungsberatung von jeweils fünf privaten Bausparkassen und fünf Landesbausparkassen (LBS) im Zeitraum von September bis Dezember 2017. Die Erhebung der Beratungsqualität erfolgte pro Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Testkontakten vor Ort, am Telefon und per E-Mail. Insgesamt waren dies 300 Testkontakte. Um die beiden Bereiche Bausparen und Baufinanzierung gleichermaßen abzubilden, hatten sechs von zehn Beratungen das Thema Bausparen und vier Beratungen das Thema Baufinanzierung. Speziell geschulte Service-Tester beurteilten die Servicekontakte mithilfe eines standardisierten Fragebogens.

Management Summary (2/4)

- Den insgesamt besten Service bot **Deutsche Bank Bauspar**. **LBS Südwest** und **Schwäbisch Hall** folgten auf den Plätzen zwei und drei.
- Bei den Bausparkassen zeigte sich deutlich, dass die Beratung in den Filialen vor Ort im Zentrum der Kundenkommunikation steht. In diesem Bereich erreichten die Institute im Durchschnitt ein gutes Ergebnis (71,4 Punkte). Anders sah es bei Anfragen per Telefon (66,3 Punkte) und E-Mail (56,9 Punkte) aus. Dort wurde oft nicht auf die Fragen eingegangen, sondern pauschal auf andere Servicekanäle verwiesen. Insbesondere bei Kontaktversuchen per E-Mail waren die Unternehmen teilweise schlecht aufgestellt. Die Nachrichten wurden häufig an regionale Berater weiterverteilt, deren Antwort länger als eine Woche dauern konnte. In dieser Zeit hat sich der Kunde im besten Fall telefonisch noch einmal gemeldet, oder aber enttäuscht einen anderen Anbieter gesucht.
- In den Filialen präsentierten sich die Mitarbeiter am kompetentesten. Die Interessenten erhielten in 88 Prozent der Gespräche vollständige Auskünfte auf ihre Fragen. Falsche Aussagen gab es nicht. Die Kosten der Produkte, insbesondere die Abschlussgebühr bei den Bausparverträgen, wurden jedoch nicht immer aktiv und transparent dargestellt. Zudem waren die angebotenen Lösungen in knapp einem Fünftel der Fälle nicht passend oder es wurde für ein Angebot auf einen zweiten Termin verwiesen.
- Ein Grund dafür war die oft nur eingeschränkt durchgeführte Bedarfsanalyse. Während die Erhebung der persönlichen Lebenssituation von den Bausparkassen relativ umfangreich durchgeführt wurde, verlief die Erhebung der Finanzsituation insgesamt zu oberflächlich. Auch die Vorstellungen der Interessenten zur Finanzierung standen nicht immer ausreichend im Fokus.
- Deutlich zu verbessern waren die Wartezeiten. Fast drei Minuten mussten die Interessenten im Durchschnitt auf den Beginn warten. Hier waren es vor allem Einzelfälle, die sich negativ auswirkten: Im Extremfall wurde ein Gespräch erst mit mehr als einer Stunde Verspätung begonnen.

Management Summary (3/4)

- Die Serviceorientierung der Bausparkassen war insgesamt positiv. Die Mitarbeiter führten die Gespräche freundlich und zeigten sich hilfsbereit.
- **Deutsche Bank Bauspar** nahm im Filialtest Rang eins ein. Die Mitarbeiter führten die ausführlichste Bedarfsanalyse durch, nahmen sich am meisten Zeit für ihre Kunden und boten passende Lösungen für das Kundenanliegen.
- Sehr unterschiedlich waren die Ergebnisse in der Telefonie. Lediglich drei Anbieter verfügten über einen insgesamt guten Service. Häufig wurden die Anrufer auch für allgemeine Anfragen auf eine Beratung vor Ort verwiesen, so dass die Fragen in fast 39 Prozent der Anrufe unbeantwortet blieben.
- Am Telefon überzeugen konnte am stärksten die **LBS West**. Die Mitarbeiter gingen individuell auf die Anfragen ein und beantworteten Sie mit am häufigsten vollständig und strukturiert. Sie waren dabei souverän und sicher in ihren Aussagen.
- Die größte Schwäche zeigte sich bei den Bausparkassen in der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Auch bei einfachen Fragen wurden die Interessenten auf andere Kanäle (Filiale oder Telefon) umgeleitet. Insgesamt blieben mehr als zwei Drittel der Anfragen unvollständig beantwortet. Für 23 Prozent der E-Mails kam sogar gar keine Antwort innerhalb einer Woche. Im Durchschnitt dauerte die Beantwortung mehr als 38 Stunden. Bei derart langen Antwortzeiten kann von einem branchenweiten Defizit gesprochen werden.
- Als einziges Unternehmen erreichte **Wüstenrot Bausparkasse** ein gutes Ergebnis. Die Antwortzeiten waren mit gut 20 Stunden deutlich besser als der Durchschnitt und auch der Anteil der vollständigen Antworten lag mit über 70 Prozent vor dem Mitbewerbern. Damit ging das Institut am individuellsten auf die Anfragen ein.

Management Summary (4/4)

Gesamtergebnis					
	Gesamt		Beratung vor Ort (80,0%)	Telefon (15,0%)	E-Mail (5,0%)
	Punkte*	Rang	Punkte*	Punkte*	Punkte*
Deutsche Bank Bauspar	76,1	1	80,1	61,6	54,9
LBS Südwest	73,8	2	76,0	70,4	48,0
Schwäbisch Hall	73,6	3	76,0	65,3	60,0
LBS West	73,0	4	74,5	73,3	48,7
LBS Ost	69,1	5	71,0	65,1	49,9
Wüstenrot Bausparkasse	68,3	6	67,9	69,0	71,4
LBS Nord	67,8	7	71,7	52,7	50,6
BHW	67,6	8	68,7	65,3	56,0
Debeka	66,7	9	66,0	72,2	60,8
LBS Bayern	63,5	10	62,3	68,4	68,7
Testdurchschnitt	Ø 69,9	-	Ø 71,4	Ø 66,3	Ø 56,9

Deutsche Bank Bauspar belegte insgesamt den den ersten Rang. **LBS Südwest** und **Schwäbisch Hall** folgten auf den Rängen zwei und drei. Den letzten Rang nahm **die LBS Bayern** ein.

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf einer weiteren Nachkommastelle verursacht.

Inhaltsverzeichnis

■ Testaufbau 7

■ Persönliche Beratung vor Ort 14

■ Telefon 20

■ E-Mail 24

■ Gesamtergebnis 28

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testaufbau (1/7)

Die Baufinanzierung ist für viele Menschen die finanziell größte private Investition in ihrem Leben. Daher muss diese Entscheidung auf langfristig tragfähig sein. Die persönliche Beratung durch den Mitarbeiter in der Filiale vor Ort spielt daher auch in Zeiten der Digitalisierung weiterhin eine wichtige Rolle. Sicherheit geht hier vor Einfachheit. Es stellt sich die elementare Frage, ob die Beratungsqualität vor Ort den Ansprüchen der Kunden auch gerecht wird. Am Anfang jeder Finanzberatung sollte eine umfassende Bedarfsanalyse stehen, welche die persönlichen und finanziellen Lebensumstände des Kunden und produktspezifische Aspekte berücksichtigt. Darüber hinaus stellen Kompetenz und Serviceorientierung der Mitarbeiter wichtige Faktoren in der Beratung vor Ort dar. Telefon-Hotline und E-Mail-Service werden hingegen eher als Informationsinstrumente nachgefragt. Hier erwartet der Interessent schnelle und kompetente Antworten auf allgemeine Fragen, die zumeist im Vorfeld der eigentlichen Beratung auftreten.

Untersuchungspanel

- Die Analyse der Baufinanzierungsberatungen erfolgte auf Grundlage von 100 persönlichen Gesprächen vor Ort. Dies entsprach zehn Testfällen pro Unternehmen. Darüber hinaus wurde die Qualität der Bearbeitung von Interessentenanfragen mithilfe von je zehn Testanrufen und E-Mail-Anfragen in die Analyse einbezogen.
- Die Auswahl der Unternehmen setzte sich aus den größten fünf privaten Bausparkassen und den größten fünf Landesbausparkassen (LBS) zusammen.
 - BHW Bausparkasse
 - Debeka Bausparkasse
 - Deutsche Bank Bauspar
 - Schwäbisch Hall
 - Wüstenrot Bausparkasse
 - LBS Bayern
 - LBS Nord
 - LBS Ost
 - LBS Südwest
 - LBS West

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testaufbau (2/7)

I.

**Persönliche Beratung
vor Ort**

Gelingt es den Beratern im persönlichen Gespräch, den Bedarf ihrer Kunden systematisch herauszuarbeiten und passgenaue Angebote zu unterbreiten? Und stimmt darüber hinaus auch der Service?

II.

Telefon

Beantworten die Mitarbeiter der Call-Center grundlegende Anfragen kundengerecht, vollständig und korrekt? Wie lange befindet sich der Kunde in der Warteschleife?

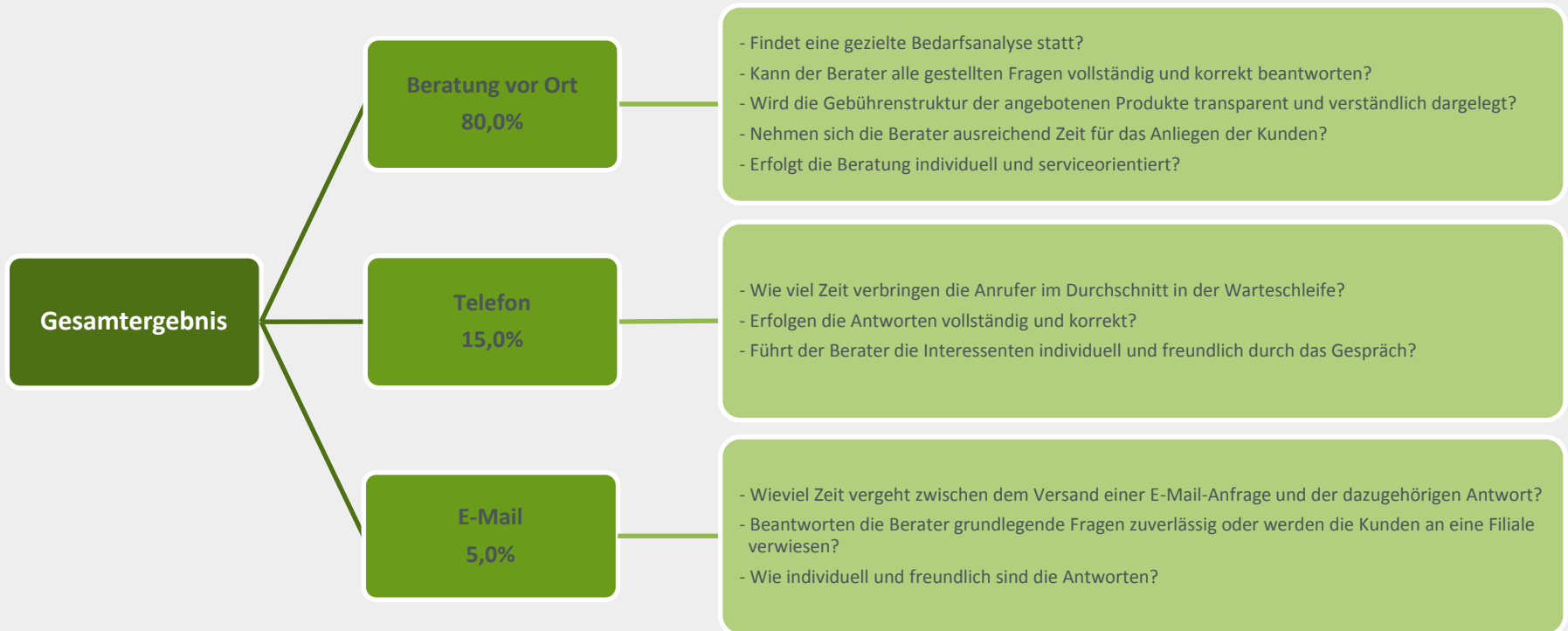
III.

E-Mail

Wie schnell erhalten Interessenten eine Antwort auf grundlegende Fragen? Bedienen sich die Mitarbeiter einer angemessenen Sprache? Und erfolgt die Antwort stets vollständig und korrekt?

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testaufbau (3/7)



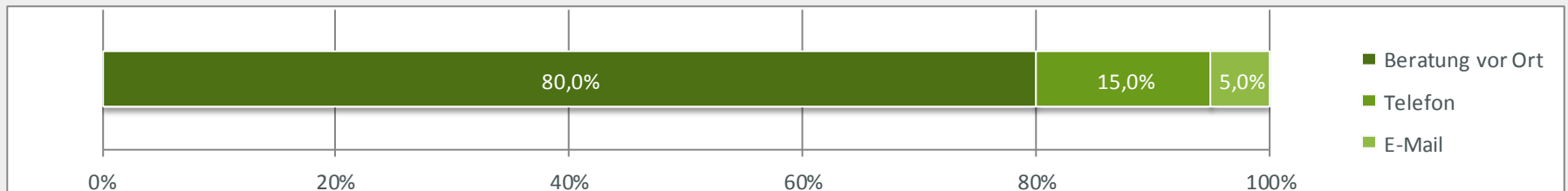
Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testaufbau (4/7)

Insgesamt berücksichtigte die Untersuchung drei Testbereiche: die persönliche Bauspar- und Baufinanzierungsberatung vor Ort, den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung. Die Untersuchung erfolgte mithilfe von jeweils zehn verdeckten Anfragen durch speziell geschulte Servicetester. Diese kamen bei allen Instituten in gleicher Form und Verteilung zum Einsatz.

Anschließend wurden die Ergebnisse der einzelnen Testbereiche in unterschiedlichen Gewichtungen zusammengeführt:

Beste Baufinanzierungsberatung	100,0%
Beratung vor Ort	80,0%
Telefon	15,0%
E-Mail	5,0%



Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testaufbau (5/7)

Die Qualität der persönlichen Beratung vor Ort wurde anhand von zehn Testbesuchen pro Unternehmen erhoben und ging mit 80,0 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

Bewertet wurden die folgenden Punkte:

■ Bedarfsanalyse, z.B.:

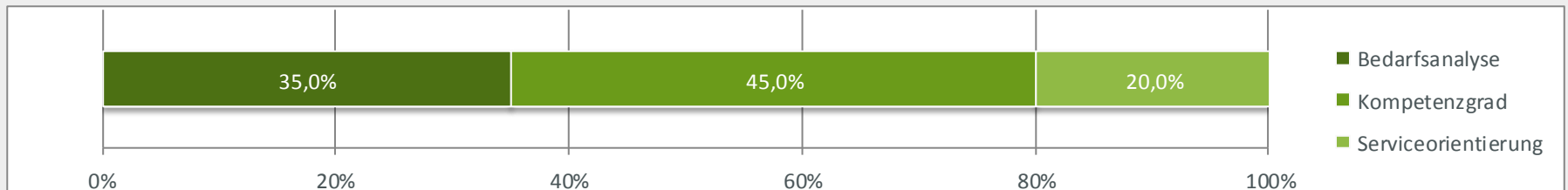
- Erfragten die Mitarbeiter gezielt die aktuelle Lebenssituation des Kunden und erkundigten sie sich nach wichtigen Eckdaten, um dessen finanzielle Situation einschätzen zu können?
- Erkundigten sich die Berater, ob zentrale Produktdetails mit den Vorstellungen des Kunden übereinstimmten?

■ Lösungskompetenz, z.B.:

- Beantworteten die Berater alle Fragen des Interessenten vollständig und korrekt?
- Erfolgte die Beratung glaubwürdig und individuell?

■ Serviceorientierung, z.B.:

- Wie freundlich und hilfsbereit zeigten sich die Berater in der persönlichen Beratung?



Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testaufbau (6/7)

Die zehn telefonischen Anfragen pro Unternehmen gingen mit 15,0 Prozent in die Analyse ein.

Bewertet wurden die folgenden Punkte:

■ Aktivitätsgrad, z.B.:

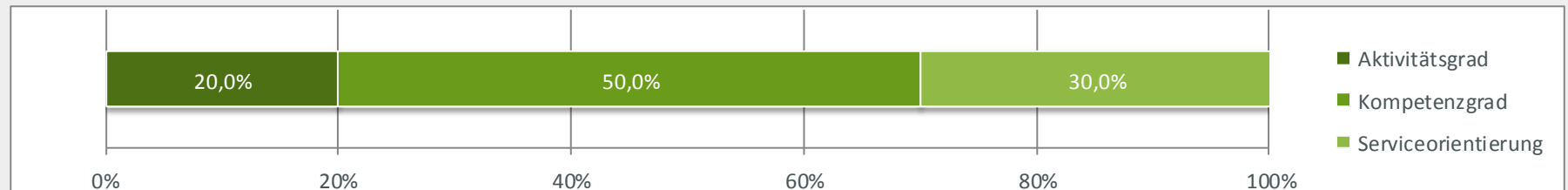
- Erreichte der Interessent mit seinem Anruf einen kompetenten Gesprächspartner und wieviel Zeit musste er zuvor in Warteschleifen verbringen?

■ Lösungskompetenz, z.B.:

- Gingen die Berater auf alle Fragen des Interessenten ein und beantworteten sie diese vollständig?
- Vermittelten die Berater einen glaubwürdigen und seriösen Eindruck.

■ Serviceorientierung, z.B.:

- Wie freundlich und hilfsbereit zeigten sich die Berater der Telefon-Hotline?



Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Testaufbau (7/7)

Anhand von je zehn Anfragen wurde die E-Mail-Bearbeitung der Unternehmen überprüft. Die Ergebnisse gingen mit 5,0 Prozent in die Analyse ein.

Bewertet wurden die folgenden Punkte:

■ Aktivitätsgrad, z.B.:

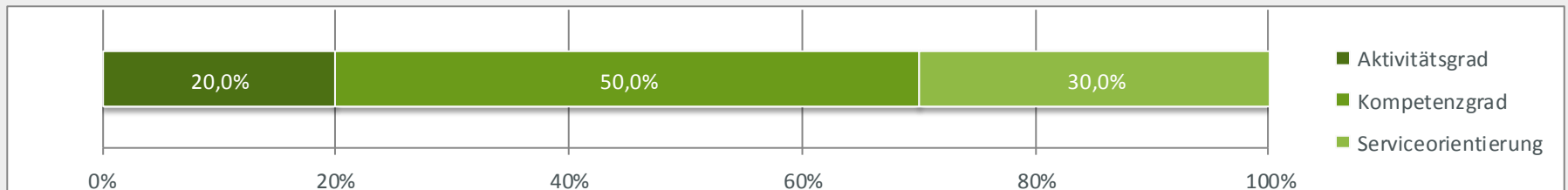
- Erhielten Interessenten eine Antwort und wie lange mussten sie auf die Beantwortung ihrer Anfrage warten?

■ Lösungskompetenz, z.B.:

- Wie vollständig gingen die Antworten auf die Fragen der Interessenten ein?

■ Serviceorientierung, z.B.:

- Wie freundlich waren die Berater und berücksichtigten sie gängige kommunikative Standards, wie zum Beispiel eine namentliche Ansprache des Fragestellers?



Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Persönliche Beratung vor Ort (1/6)

S.W.I. FINANCE untersuchte die Beratungsleistung der Bausparkassen in den Filialen mit fünf verschiedene Profilen, die jeweils zweimal bei jeder Bausparkasse eingesetzt wurden. Sie unterschieden sich in Bezug auf Objekt und persönliche Eckdaten (z.B. Familienstand, Einkommen, Zukunftspläne). Jedes Profil war dabei an ein konkretes Finanzierungsanliegen gekoppelt und kam bei allen getesteten Unternehmen in der selben Form und Verteilung zum Einsatz. Dabei wurde zum Beispiel analysiert, wie ausführlich und gezielt dem Berater die Bedarfsanalyse der Testkunden gelang und wie gut die Lösungsvorschläge zum Kundenprofil passten. Die persönliche Beratung vor Ort beinhaltete im Einzelnen folgende Szenarien:

■ **Szenario 1: Bausparvertrag für die Anschlussfinanzierung**

Der Tester besitzt eine Eigentumswohnung, deren Finanzierung noch etwa acht Jahre läuft. Nun will er sich über einen Bausparvertrag das aktuelle Niedrigzinsniveau sichern.

■ **Szenario 2: Bausparvertrag für die Modernisierung**

Der Tester verfügt über eine selbstgenutzte Immobilie und plant in etwa fünf Jahren eine Modernisierung (Heizung, Isolierung o.ä.). Dafür möchte er nun mit einem Bausparvertrag Geld ansparen und sich einen kleineren Kreditbetrag sichern.

■ **Szenario 3: Bausparvertrag für einen späteren Kauf**

Um sich für einen Immobilienkauf in einigen Jahren ein ausreichendes Startkapital anzusparen, sucht der Tester einen geförderten Bausparvertrag.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Persönliche Beratung vor Ort (2/6)

■ Szenario 4: Baufinanzierung für die Neufinanzierung

Der Tester möchte eine Eigentumswohnung erwerben. Er hat sich schon das eine oder andere Objekt angesehen und benötigt nun ein erstes Angebot als Unterstützung bei der Entscheidung. Die Finanzierung sollte über eine längerfristige Zinsbindung verfügen und flexible Bestandteile enthalten (z.B. Sondertilgungen).

■ Szenario 5: Baufinanzierung für die Anschlussfinanzierung

Der Tester plant eine Anschlussfinanzierung für sein selbstgenutztes Haus, da die Zinsbindung von ursprünglich 15 Jahren bald ausläuft. Er ist bereit, zu einem anderen Finanzierungspartner zu wechseln. In Anbetracht der Niedrigzinsphase und da eine Kündigung der Finanzierung schon nach zehn Jahren möglich ist, lässt er sich einen unverbindlichen Finanzierungsvorschlag für die Weiterfinanzierung erstellen.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Persönliche Beratung vor Ort (3/6)

Beratung vor Ort					
	Gesamt		Bedarfs- analyse	Lösungs- kompetenz	Service- orientierung
	Punkte*	Rang	Punkte*	Punkte*	Punkte*
Deutsche Bank Bauspar	80,1	1	80,9	81,9	74,7
LBS Südwest	76,0	2	58,8	84,2	87,8
Schwäbisch Hall	76,0	3	70,6	82,8	70,2
LBS West	74,5	4	60,1	82,8	80,8
LBS Nord	71,7	5	59,7	75,3	84,8
LBS Ost	71,0	6	55,6	78,6	80,7
BHW	68,7	7	54,9	73,9	81,5
Wüstenrot Bausparkasse	67,9	8	58,5	73,3	72,3
Debeka	66,0	9	52,9	72,2	75,0
LBS Bayern	62,3	10	50,3	72,8	59,7
Testdurchschnitt	Ø 71,4	-	Ø 60,2	Ø 77,8	Ø 76,8

Deutsche Bank Bauspar erreichte bei der Beratung in den Filialen den ersten Rang. LBS Südwest und Schwäbisch Hall folgten auf den Rängen zwei und drei.

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf einer weiteren Nachkommastelle verursacht.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Persönliche Beratung vor Ort (4/6)

- **Deutsche Bank Bauspar** erreichte ein sehr gutes Ergebnis und belegte damit Rang eins. Eine umfangreiche Bedarfsanalyse bildete die Grundlage für das positive Abschneiden. Die Mitarbeiter nahmen sich ausreichend Zeit für ausführliche Fragen zur Situation und den Vorstellungen des Interessenten. Sie erklärten dabei individuell und sehr verständlich in einer angenehmen und diskreten Beratungsatmosphäre. Mit ihren Lösungsvorschlägen gingen die Mitarbeiter auf die Gesprächspartner ein und zeigten sich sehr kompetent.
- Den zweiten Rang nahm die **LBS Südwest** ein. Hier wurden die Produkte sehr umfassend erläutert, mit all ihren Vor- und Nachteilen. Auch die Kosten wurden nicht ausgespart, sondern weitgehend transparent dargestellt. Die Mitarbeiter nahmen die individuellen Wünsche der Interessenten zur Finanzierung auf und gaben stets vollständig und korrekt Antwort auf ihre Fragen. Die Berater gaben sich dabei freundlich und boten aktiv ihre Hilfe an. Die Gesprächsatmosphäre und auch der Eindruck des gesamten Service (von der Terminvereinbarung bis zu den Beratungsunterlagen) war dadurch mit am besten unter den getesteten Instituten.
- Auf den dritten Rang kam die Bausparkasse **Schwäbisch Hall**. Die Lebenssituation der Interessenten erfragten die Mitarbeiter am ausführlichsten und präsentierten einen passenden Lösungsvorschlag. Auch hier wurden die Vor- und Nachteile der angebotenen Finanzierungen umfassend dargestellt und verständlich erklärt. Die Mitarbeiter traten seriös auf und zeigten sich kompetent in der Beantwortung der Fragen.
- Den letzten Rang nahm die **LBS Bayern** ein. Hier waren es vor allem die sehr unterschiedlichen Beraterleistungen, die ein besseres Ergebnis verhinderten. In drei Fällen kam es lediglich zu einer allgemeinen Beratung zum Thema Bausparen, während die detaillierte Angebotserstellung in einem zweiten Termin erfolgen sollte. Das ist aus Kundensicht eine unnötige Verkomplizierung des Ablaufs. Insbesondere, wenn dies bei der Terminvereinbarung nicht angekündigt wurde. Entsprechend oberflächlich zeigte sich die Analyse der Situation des Interessenten und seiner Vorstellungen. Die fehlenden Lösungsvorschläge wirkten sich ebenfalls negativ aus. Ein Kunde musste zudem mehr als eine Stunde auf das Gespräch mit dem Berater warten.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Persönliche Beratung vor Ort (5/6)

Bedarfsanalyse

- Um eine passende und gute Beratungsleistung erbringen zu können, ist eine umfassende Abfrage der Kundensituation sowie seiner Wünsche und Bedürfnisse elementar. Dabei sollten seine persönliche Lage und die finanziellen Rahmendaten des Kunden erhoben und seine Vorstellung zu Bausparvertrag oder Finanzierung abgeklärt werden. Besonders vor dem Hintergrund der 2016 eingeführten Wohnimmobilienkreditrichtlinie, die nicht zu tragende Finanzierungen verhindern helfen soll, ist die Bedarfsanalyse ein unverzichtbarer Teil der Beratung.
- Während die Erhebung der persönlichen Lebenssituation von den Bausparkassen relativ umfangreich durchgeführt wurde, verlief die Erhebung der Finanzsituation insgesamt zu oberflächlich. So erfolgte nur in knapp der Hälfte der Gespräche die Abfrage weiterer Einkünfte neben dem Gehalt; in ähnlichem Umfang blieben bestehende Geldanlagen außen vor.
- Zwar wurde das Haushaltsnetto-Einkommen in den meisten Fällen erfragt (77 Prozent), das verfügbare Einkommen berechneten hingegen nur gut ein Drittel der Berater transparent und nachvollziehbar. Auch die Vorstellungen der Interessenten zur Finanzierung stand nicht immer ausreichend im Fokus. Selbstständig darauf angesprochen wurden lediglich 70 Prozent der Tester. Selbst die staatliche Förderung wurde nicht immer von den Beratern aktiv thematisiert (68 Prozent der Fälle).

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Persönliche Beratung vor Ort (6/6)

Lösungskompetenz

- Im Durchschnitt erreichten die Bausparkassen ein gutes Ergebnis. Die Interessenten erhielten in 88 Prozent der Gespräche vollständige Auskünfte auf ihre Fragen, zu falschen Aussagen kam es nicht. Die Kosten der Produkte, insbesondere die Abschlussgebühr bei den Bausparverträgen, wurden jedoch nicht immer aktiv und transparent dargestellt. Dies war in lediglich knapp zwei Drittel der Beratungen der Fall. Dadurch besteht die Gefahr, dass der Interessent bei der Entscheidung zwischen Baufinanzierung und Bausparvertrag nicht alle relevanten Informationen vorliegen hat.
- Nicht immer gingen die Mitarbeiter individuell auf die Anliegen der Interessenten ein. In knapp einem Fünftel der Fälle waren die angebotenen Lösungen nicht passend oder es wurde für ein Angebot auf einen zweiten Termin verwiesen.

Serviceorientierung

- Die Serviceorientierung der Bausparkassen präsentierte sich insgesamt ebenfalls positiv. Die Mitarbeiter führten die Gespräche freundlich und zeigten sich hilfsbereit, wenn es darum ging, bei weitergehenden Fragen zu unterstützen. Dank angenehmer Gesprächsatmosphäre und einem hohen Maß an Wertschätzung, das sie ihren Kunden entgegenbrachten, überzeugten die Berater in diesem Bereich.
- Deutlich zu verbessern waren hingegen die Wartezeiten. Fast drei Minuten mussten die Interessenten im Durchschnitt auf den Beginn warten. Hier waren es vor allem Einzelfälle, die sich negativ auswirkten: In sechs Beratungen belief sich die Wartezeit auf zehn Minuten und mehr. Im Extremfall wurde ein Gespräch erst mit mehr als einer Stunde Verspätung begonnen.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Telefon (1/4)

Anhand von zehn verdeckten Anfragen wurde die telefonische Kontaktqualität der Anbieter bewertet. In Anlehnung an die persönlichen Beratungsgespräche basierten auch die Anrufe auf festgelegten Profilen mit spezifischen Fragestellungen, die bei allen Unternehmen gleichermaßen zum Einsatz kamen.

Die Anrufer erkundigten sich unter anderem zu folgenden Themen:

- Arbeitnehmer-Sparzulage für den Bausparvertrag
- Benötigte Unterlagen
- Zwischen- und Vorfinanzierungsdarlehen
- Verzicht auf das Bauspardarlehen
- Wohnungsbauprämie für den Bausparvertrag
- Grunderwerbssteuer
- Vorzeitige Kündigung des Darlehens
- Nominalzins und Effektivzins
- Forward-Finanzierung
- Nebenkosten beim Immobilienerwerb

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Telefon (2/4)

Telefon					
	Gesamt		Aktivitätsgrad	Lösungs-kompetenz	Service-Orientierung
	Punkte*	Rang	Punkte*	Punkte*	Punkte*
LBS West	73,3	1	68,9	78,8	67,2
Debeka	72,2	2	92,0	67,7	66,3
LBS Südwest	70,4	3	79,0	67,1	70,3
Wüstenrot Bausparkasse	69,0	4	67,0	74,1	61,8
LBS Bayern	68,4	5	42,0	76,5	72,3
BHW	65,3	6	77,2	63,1	61,0
Schwäbisch Hall	65,3	7	50,6	68,1	70,3
LBS Ost	65,1	8	40,0	76,3	63,4
Deutsche Bank Bauspar	61,6	9	35,3	70,0	65,1
LBS Nord	52,7	10	21,0	62,7	57,4
Testdurchschnitt	Ø 66,3	-	Ø 57,3	Ø 70,4	Ø 65,5

Die beste telefonische Kontaktqualität bot die **LBS West**. **Debeka** und **LBS Südwest** belegten die Ränge zwei und drei.

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf einer weiteren Nachkommastelle verursacht.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Telefon (3/4)

- Die beste Bewertung für telefonische Anfragen zum Thema Baufinanzierung und Bausparen erhielt die **LBS West**. Individuell nahmen sich die Mitarbeiter der Fragen an und beantworteten sie stets korrekt sowie in 70 Prozent der Fälle vollständig und strukturiert. Sie traten dabei gut verständlich, sicher und glaubwürdig in ihren Aussagen auf. Die Mitarbeiter waren zudem überdurchschnittlich gut erreichbar: In sechs von zehn Fällen wurden die Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen.
- Auf Rang zwei folgte die **Debeka**. Alle Anrufer erreichten im ersten Kontakt passende Mitarbeiter, die bereits nach wenigen Sekunden das Gespräch annahmen (Durchschnitt: 13 Sekunden). In sieben von zehn Telefonaten beantworteten die Mitarbeiter die Fragen vollständig und strukturiert, bei keinem Anbieter waren es mehr.
- Rang drei nahm die **LBS Südwest** ein. Auch hier war eine gute Erreichbarkeit gegeben (14 Sekunden Wartezeit), die Mitarbeiter punkteten aber vor allem mit ihrer Freundlichkeit. Auch boten sie aktiv ihre Hilfe bei weiteren Fragen an. Die inhaltlich gut verständlichen Erklärungen trugen ebenso zum Gesamtergebnis bei.
- Mit unterdurchschnittlichen Ergebnissen in allen Bereichen kam die **LBS Nord** nicht über den letzten Platz hinaus. Weder im Aktivitätsgrad (Wartezeiten von mehr als drei Minuten), noch in der Lösungskompetenz (lediglich vier von zehn Gespräche, in denen vollständig auf die Fragen eingegangen wurde), konnten die Berater überzeugen. Auch die Serviceorientierung konnte nicht mit den anderen Instituten mithalten, die Mitarbeiter berieten mit Abstand am wenigsten freundlich.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Telefon (4/4)

Aktivitätsgrad

- Mit mehr als einer Minute Warteschleife vor Gesprächsannahme fielen die Wartezeiten im Durchschnitt sehr lang aus. Nur knapp 54 Prozent der Anrufe wurden in einer Zeit von 20 Sekunden angenommen, einer für den Kunden akzeptablen Zeit. Dabei gingen die Werte stark auseinander: Während die Anrufer bei BHW Bausparkasse nur gut 10 Sekunden warteten, waren es bei der LBS Nord mehr als drei Minuten.

Lösungskompetenz

- Vollständige und strukturierte Antworten erhielten die Anrufer in weniger als einem Drittel der Gespräche. Die Antworten waren häufig nur oberflächlich oder es wurde direkt auf einen Berater vor Ort verwiesen. Entsprechend wenig individuell fielen die Antworten aus. Beispielsweise konnte die Frage nach der konkreten Grunderwerbssteuer im Bundesland des Anrufers mehrfach nicht beantwortet werden.
- In drei Fällen erhielten die Anrufer eine nicht korrekte Information: In einem Fall wurden Soll- und Effektivzins falsch beauskunftet, in zwei weiteren erhielt der Anrufer die Information, dass jeder Arbeitnehmer die Arbeitnehmersparzulage erhalten könne. Ein Hinweis auf die geltenden Höchstgrenzen erfolgte nicht.

Serviceorientierung

- Die Mitarbeiter am Telefon waren zwar insgesamt freundlich, weniger positiv zeigte sich jedoch die Einhaltung allgemeiner Gesprächsstandards: Die namentliche Ansprache des Anrufers (25 Prozent) oder eine ansprechende Verabschiedung (33 Prozent) wurden zu wenig eingesetzt. Die Mitarbeiter stellten zudem zu selten gezielte Fragen, um aktiv durch das Gespräch zu führen. Damit blieb es bei der eher passiven Beantwortung der Fragen (so diese denn überhaupt erfolgte) und es kam kaum zu positiven Überraschungen.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

E-Mail (1/4)

Jeder Anbieter erhielt im Rahmen der Analyse der E-Mail-Bearbeitung zehn verdeckte Anfragen, die den Unternehmen über ihre offiziellen Servicekanäle (im Internet kommuniziert) zugesandt wurden. Auch hier kamen die verwendeten Profile und Anfragen in gleicher Form und Verteilung bei allen Unternehmen zum Einsatz.

Im Einzelnen behandelten die E-Mail-Anfragen unter anderem die folgenden Themen:

- Arbeitnehmer-Sparzulage für den Bausparvertrag
- Zwischen- und Vorfinanzierungsdarlehen
- Verzicht auf das Bauspardarlehen
- Wohnungsbauprämie für den Bausparvertrag
- Grunderwerbssteuer
- Abschlussgebühr
- Nominalzins und Effektivzins
- Zinsbindung und Restschuld
- Tilgungswechsel
- Nebenkosten beim Immobilienerwerb

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

E-Mail (2/4)

E-Mail					
	Gesamt		Aktivitätsgrad	Lösungs-kompetenz	Service-orientierung
	Punkte*	Rang	Punkte*	Punkte*	Punkte*
Wüstenrot Bausparkasse	71,4	1	76,0	74,3	63,3
LBS Bayern	68,7	2	73,3	65,9	70,4
Debeka	60,8	3	65,5	53,4	70,0
Schwäbisch Hall	60,0	4	64,9	56,4	62,7
BHW	56,0	5	66,0	48,8	61,5
Deutsche Bank Bauspar	54,9	6	42,5	53,0	66,3
LBS Nord	50,6	7	53,6	42,5	62,1
LBS Ost	49,9	8	32,5	47,5	65,5
LBS West	48,7	9	25,0	47,4	66,7
LBS Südwest	48,0	10	50,9	43,6	53,3
Testdurchschnitt	Ø 56,9	-	Ø 55,0	Ø 53,3	Ø 64,2

Die Bausparkassen zeigten sich unterschiedlich gut aufgestellt im Umgang mit Anfragen per E-Mail. Den ersten Rang belegte die **Wüstenrot Bausparkasse**. Dahinter folgten **LBS Bayern** und **Debeka**.

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf einer weiteren Nachkommastelle verursacht.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

E-Mail (3/4)

- Die **Wüstenrot Bausparkasse** zeigte als einziger Anbieter eine gute Leistung und belegte den ersten Rang. Die Hälfte der Antworten ging auf alle Fragebestandteile vollständig und strukturiert ein. Damit erreichte die Bausparkasse mit das beste Resultat. Die Mitarbeiter beantworteten die Anfragen am individuellsten und erzielten auch bei der Freundlichkeit die höchste Bewertung. Zudem trafen die Reaktionen im Durchschnitt nach weniger als einem Tag ein (20 Stunden), der schnellste Wert im Test.
- Dahinter folgte die **LBS Bayern** auf dem zweiten Rang. Auch hier wurde die Hälfte der Anfragen vollständig beantwortet und die E-Mails erreichten nach knapp 23 Stunden den Absender. Die Kundenbetreuer punkteten zudem mit den Kommunikationsstandards: Die E-Mails enthielten stets eine persönliche Anrede sowie eine eindeutige Betreffzeile in drei Viertel der Antworten. Darüber hinaus enthielten sie in fast 88 Prozent der Fälle umfassende weitere Kontaktmöglichkeiten. Das erleichtert es dem Kunden, sich bei weiteren Fragen auf dem Weg seiner Wahl an das Institut zu wenden.
- **Debeka** erreichte Rang drei, jedoch deutlich hinter den beiden führenden Anbietern. Überdurchschnittlich fielen die Individualität und auch die Darstellung des Kunden- und Produktnutzens aus. Alle Antworten waren mit einer eindeutig zuzuordnenden Betreffzeile versehen und auch die namentliche Anrede wurde durchgängig verwendet, was sich im Ergebnis der Serviceorientierung positiv niederschlug.
- Den letzten Rang nahm die **LBS West** ein. Lediglich die Hälfte der Anfragen wurden innerhalb einer Woche beantwortet. Und auch von fünf der zehn eingetroffenen Antworten ging nur eine vollständig auf die Anfrage ein. Stattdessen wurde auch bei grundlegenden Fragen auf andere Kontaktkanäle und die persönliche Beratung vor Ort verwiesen. Negativ wirkte sich daher auch die kaum vorhandene Individualität der Antworten aus. Hinzu kam eine sehr lange Bearbeitungszeit der E-Mails von rund 87 Stunden.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

E-Mail (4/4)

Die Bearbeitung der E-Mail-Anfragen zeigte das schlechteste Ergebnis unter den drei getesteten Kontaktkanälen.

Aktivitätsgrad

- Die Antwortquote war mit 77,0 Prozent niedrig. Grundsätzlich leiteten die Bausparkassen häufig an regionale Berater weiter, was zu einer Verzögerung führte. Laufzeiten von über einer Woche waren dabei nicht selten.
- Die Unternehmen bearbeiteten eine Interessentenanfrage per E-Mail im Schnitt innerhalb von 38,7 Stunden. Lediglich zwei Bausparkassen verschickten ihre Antworten im Durchschnitt nach weniger als einem Tag (LBS Bayern und Wüstenrot Bausparkasse). Drei Bausparkassen benötigten hingegen mehr als 80 Stunden und erhielten in diesem Kriterium keine Punkte (Deutsche Bank Bauspar, LBS Ost, LBS West).

Lösungskompetenz

- Die E-Mail-Antworten waren bei vielen Bausparkassen nicht auf die für den Kunden einfache Bearbeitung ausgerichtet. Häufig wurde in den Reaktionen auf andere Kanäle (Berater vor Ort, Telefon) verwiesen und nicht oder kaum auf die Anfrage eingegangen. Vollständig beantwortet waren gut 31 Prozent der Anfragen, davon nur die Hälfte binnen 24 Stunden. Entsprechend niedrig fielen auch die Werte für die Individualität der Antworten aus, da die Mitarbeiter zu selten auf das Anliegen eingingen.
- Dass es sich bei den Antworten jedoch nicht um bloße Textbausteine handelte, zeigte der hohe Anteil mit Rechtschreibfehlern.

Serviceorientierung

- In anderen Branchen selbstverständliche Bestandteile wurden von den Bausparkassen nicht immer eingesetzt. Ein Dank für die Kontaktaufnahme fand sich z.B. nur in gut 71 Prozent der Antworten. Die kompletten Kontaktdaten (Website, E-Mail, Telefon, Adresse) enthielt lediglich die Hälfte der E-Mails. Der Anfragetext war in gut 14 Prozent enthalten, was dem Kunden die Einordnung der Antwort unnötig erschwerte.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Gesamtergebnis (1/2)

Gesamtergebnis					
	Gesamt		Beratung vor Ort (80,0%)	Telefon (15,0%)	E-Mail (5,0%)
	Punkte*	Rang	Punkte*	Punkte*	Punkte*
Deutsche Bank Bauspar	76,1	1	80,1	61,6	54,9
LBS Südwest	73,8	2	76,0	70,4	48,0
Schwäbisch Hall	73,6	3	76,0	65,3	60,0
LBS West	73,0	4	74,5	73,3	48,7
LBS Ost	69,1	5	71,0	65,1	49,9
Wüstenrot Bausparkasse	68,3	6	67,9	69,0	71,4
LBS Nord	67,8	7	71,7	52,7	50,6
BHW	67,6	8	68,7	65,3	56,0
Debeka	66,7	9	66,0	72,2	60,8
LBS Bayern	63,5	10	62,3	68,4	68,7
Testdurchschnitt	Ø 69,9	-	Ø 71,4	Ø 66,3	Ø 56,9

Deutsche Bank Bauspar belegte insgesamt den den ersten Rang. **LBS Südwest** und **Schwäbisch Hall** folgten auf den Rängen zwei und drei. Den letzten Rang nahm **die LBS Bayern** ein.

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf einer weiteren Nachkommastelle verursacht.

Bauspar- und Baufinanzierungsberatung

Gesamtergebnis (2/2)

- **Deutsche Bank Bauspar** belegte den ersten Rang und konnte sich durch das sehr gute Ergebnis in der Beratung vor Ort profilieren. Hier war es vor allem die sehr professionelle Bedarfsanalyse, die das Unternehmen von den anderen Bausparkassen abhob. Die Berater gingen sehr individuell auf die Interessenten ein und erklärten verständlich. Ihr kompetentes und seriöses Auftreten überzeugte. Sie nahmen sich dabei viel Zeit für die Beratungen. Weniger positiv fielen die Ergebnisse für die Kontaktkanäle Telefon und E-Mail aus. Hier verwiesen die Mitarbeiter meist auf die Beratung vor Ort und gingen nicht vollständig auf die Fragen ein.
- Den zweiten Rang nahm **LBS Südwest** ein. Die Berater zeigten in den Filialen eine hohe Lösungskompetenz, mit auf die Anliegen der Interessenten zugeschnittenen Angeboten, und eine sehr gute Serviceorientierung. Die Mitarbeiter vor Ort waren freundlich und hilfsbereit und schafften eine sehr angenehme Beratungsatmosphäre. Dabei gab es kaum Wartezeiten. Alle Fragen der Interessenten wurden zudem vollständig und korrekt beantwortet. In der telefonischen Kontaktaufnahme erreichte die LBS Südwest das drittbeste Ergebnis. Die E-Mail-Antworten fielen hingegen unterdurchschnittlich aus. Hier wurde kaum auf die Anfragen eingegangen.
- **Schwäbisch Hall** folgte auf Rang drei. Dank einer guten Analyse des Kundenbedarfs und dem zweitbesten Ergebnis in der Lösungskompetenz punktete das Unternehmen vor allem bei den Beratungen vor Ort. Bei den telefonischen Anfragen zeigte Schwäbisch Hall eine leicht unterdurchschnittliche Leistung, bei den E-Mails lag die Bausparkasse über dem Schnitt der Mitbewerber.
- Den letzten Rang nahm die **LBS Bayern** ein. Die Berater zeigten eine sehr unterschiedlich ausgeprägte Leistungsqualität. Während einige Mitarbeiter vor Ort sehr gute Beratungen durchführten, waren andere wenig motiviert oder verschoben die konkrete Angebotserstellung auf einen zweiten Termin. Eine Wartezeit von mehr als einer Stunde in einem Fall wirkte sich ebenfalls negativ aus. Die überdurchschnittlichen Leistungen bei Anfragen per Telefon und E-Mail konnten diese Resultate nicht mehr ausgleichen.

Kontakt

Herausgeber:

Sozialwissenschaftliches Institut Schad GmbH & Co. KG
Rothenbaumchaussee 17
20148 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 411 169 - 0

Fax: +49 (0)40 411 169 - 22

E-Mail: info@swi-finance.com

Website: www.swi-finance.com

Ihr Ansprechpartner:

Johannes Higle, +49 (0)40 411 169 - 13, johannes.higle@swi-finance.com

Die vorliegende Studie einschließlich aller Bestandteile ist urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der S.W.I. Schad GmbH & Co. KG. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der S.W.I. Schad GmbH & Co. KG oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.