



Test » Bausparen feiert in der aktuellen Nullzinsphase ein Comeback. Welche Anbieter bei Konditionen, Beratung und Service top sind

Wie gemalt ins eigene Zuhause

VON **B. BOMKE** UND **S. RULLKÖTTER**

Magere Guthabenzinsen, teure Darlehenskonditionen im Vergleich zu freien Immobilienfinanzierungen und tausendfacher Kundenärgern wegen der Kündigung von Altverträgen – Bausparkassen hatten in den vergangenen Jahren ein eher schlechtes Image.

Nun zeichnet sich für die Branche eine Trendwende ab: Viele Anbieter registrieren in diesem Jahr signifikante Zuwächse beim Neugeschäft – und auch die durchschnittlichen Bausparsummen legten zuletzt wieder deutlich zu.

Hauptursachen für das wieder erwachte Kundeninteresse sind die hohe Nachfrage nach Wohnimmobilien und die aufflammende Angst vor steigenden Kreditzinsen. „Es entspricht einer realistischen Wahrnehmung, dass die Ära des extrem günstigen Geldes nicht mehr allzu lange anhalten wird“, meint etwa Michael Ost, Chef der Deutsche Bank Bauspar. Damit tritt ein wichtiger Vorteil dieses Marktsegments wieder stärker in den Vordergrund: „Bausparen hat enormes Potenzial, weil sich Kunden für die Zukunft günstige Darlehenszinsen sichern – und damit eine kalkulierbare Finanzierung ihres Bau- oder Kaufvorhabens“, sagt Ost.

Gute Gründe für Euro am Sonntag, zum siebten Mal in Folge einen umfassenden Bausparkassen-Test in Auftrag zu geben. Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) untersuchte dafür im Zeitraum von Ende Mai bis Mitte August 19 marktrelevante Anbieter. Im Fokus der Tester standen die drei Kategorien Beratung (Bewertungsanteil: 40 Prozent), Konditionen (35 Prozent) und Kundenservice (25 Prozent). Zudem wurde auf Basis einer Umfrage unter 1743 Teilnehmern auch die beliebteste Bausparkasse Deutschlands ermittelt.

Das Gesamtergebnis: Die Schwäbisch Hall kann ihren Titel als beste Bausparkasse verteidigen. Aber auch die Deutsche Bank Bauspar und die LBS Nord verdienten sich die Gesamtnote „sehr gut“. Beliebtestes Institut bei den Kunden ist hierzulande die Signal Iduna Bauspar (Gesamt- und Einzelwertungen siehe Tabellen auf den Seiten 72 und 73). Für Bewertungstransparenz sorgten 540

Kundenkontakte und rund 160 Basis-, Leistungs- und Bonuskriterien.

Schwankende Beratungsleistungen

Für die Königsdisziplin Beratungswärmen „Mystery-Shopper“ in die Filialen aus und führten insgesamt 64 Beratungsgespräche. Sofern die getesteten Bausparkassen über keine eigenen Geschäftsstellen oder Außendienstleistungen verfügten, wurden die Beratungsdienstleistungen der Vertriebspartner der jeweiligen Bausparkasse untersucht.

Ausgewertet wurde unter anderem der Prozess der Terminvereinbarung, die Analyse der Kundensituation durch den Berater sowie die Erklärung und Nennung der Parameter des jeweiligen Bausparangebots. Daneben flossen auch die Kompetenz und die Freundlichkeit sowie die Gesprächsatmosphäre in die Bewertung ein. Am besten schnitten hier die Kundenberater der LBS Schleswig-Holstein-Hamburg ab. Hinter dem Sieger in dieser Kategorie wurden sieben weitere Bausparkassen in puncto Beratungsleistung mit der Note „sehr gut“ bewertet.

„Die Ergebnisse in der Kategorie Beratung sind grundsätzlich sehr positiv, zeigen aber, dass sich die Beratungsleistungen insgesamt im Vergleich zum Vorjahr etwas verschlechtert haben“, bilanziert DKI-Chef Jörn Hüsgen. Denn nur in 73 Prozent der Testfälle erläuterten die Berater dem Interessenten das Grundprinzip des Bausparens ausführlich – im Vorjahr waren es noch 89 Prozent.

Die Abfrage der persönlichen Lebensumstände konzentrierte sich wie im Vorjahr hauptsächlich auf Beruf und Familienstand. Die monatlichen Ausgaben und eventuell vorhandene Schulden wurden nur in jedem fünften Fall erfragt. Auch nach dem Einkommen erkundigten sich lediglich 44 Prozent der Bauspar-Experten. Negativ fielen hier die Bausparkasse Mainz, Alte Leipziger Bauspar und die Badenia auf, deren Berater in keinem der Testgespräche die persönliche Situation des Kunden ausführlich in die Beratung mit einbezogen haben.

Wichtig zu wissen für potenzielle Bausparkunden: Wie lassen sich staatliche Förderungsprogramme – Wohn-Riester, Arbeitnehmersparzulage, Wohnungsbauprämie und das geplante Baukindergeld – in die Immobilienfinanzierung einbinden? Der An-

spruch auf eine staatliche Wohnungsbauprämie wurde aber nur in 41 Prozent der Fälle geprüft. Das Thema Riester-Bausparen wurde sogar nur in 23 Prozent der Beratungen aktiv angesprochen – im Vorjahr waren es noch 39 Prozent.

Positiv vermerkten die Testkunden, dagegen, dass sie nach oder während fast jedem Beratungsgespräch (97 Prozent) ein schriftliches Angebot mit einem detaillierten Spar- und Tilgungsplan erhielten. Eine gleich gute Quote wurde bei der Frage erzielt, ob die Berater auf Kundenwünsche eingingen.

Negativ fiel den Testern hingegen auf, dass in 30 Prozent der Gespräche die Abschluss-

62

Prozent der potenziellen Bausparkunden erwarten in den nächsten zehn Jahren **steigende Kreditzinsen**.

gebühr und in 34 Prozent der effektive Jahreszins in keiner Weise angesprochen wurden. In 34 Prozent der Fälle wurde zudem der Guthabenzins nicht genannt. „In diesem Punkt verschlechterte sich die Beratungsleistung zum Vorjahr signifikant“, so Hüsgen.

Ebenfalls wichtig: Für Immobilienkäufer, die bei der Finanzierung Planungssicherheit bei den zu zahlenden Kreditraten wünschen, andererseits aber auch flexibel bei der Tilgung bleiben möchten, ist in vielen Fällen eine Kombination aus Bausparvertrag und Annuitätendarlehen sinnvoll. So können sie das Risiko steigender Finanzierungszinsen reduzieren, parallel aber auch laufende Immobilienkredite anpassen, wenn geänderte Lebensumstände dies erforderlich machen.

Als besonders negativ lässt sich vor diesem Hintergrund feststellen, dass die Testkunden in 19 Prozent der Beratungsgespräche nicht

über Vertragsoptionen aufgeklärt wurden. Am häufigsten wurden in den Gesprächen noch Sondertilgungen (63 Prozent) und die Anpassung der Höhe der Einzahlungsbeträge entsprechend der finanziellen Situation (45 Prozent) angesprochen. Sonderzahlungen zu Vertragsbeginn wurden immerhin in 36 Prozent der Gespräche thematisiert.

Zwei Szenarien für Konditionen-Test

In der zweitwichtigsten Testkategorie wurden die Konditionen und Kosten der Bausparangebote anhand von zwei Szenarien analysiert. Dafür wurden mittels definierter Kundenprofile Angebote direkt bei den jeweiligen Bausparkassen angefragt. So war es jeder Bausparkasse möglich, den optimalen Tarif für das vorgegebene Kundenprofil anzubieten. Der durchschnittliche Guthabenzins in beiden Szenarien lag bei 0,21 Prozent. Beim durchschnittlichen effektiven Jahreszins gab es zwischen Szenario 1 (2,41 Prozent) und Szenario 2 (2,64 Prozent) eine Differenz von 0,23 Prozentpunkten.

In 20 Fällen hat das DK1 dabei die An-

gebote zugrunde gelegt, die von den Bausparkassen-Zentralen im Rahmen der Anbieterbefragung mitgeteilt wurden. In weiteren 18 Fällen, in denen kein Bausparangebot von den Zentralen zur Verfügung gestellt wurde, flossen die in den Beratungsgesprächen erhaltenen Bausparangebote der Mystery Shopper in die Bewertung ein.

In Phase 1 („Anspar-Zeitraum“) ermittelten die Tester die „Opportunitätskosten“, also die entgangenen Erlöse, im Vergleich zu einem durchschnittlich verzinsten Banksparrplan. Für die zweite Phase („Darlehenszeitraum“) stellten sie die Kosten des Bauspardarlehens den Kosten eines klassischen Annuitätendarlehens mit konstanten Raten gegenüber. Der Endwert des Vor- oder Nachteils zur jeweiligen Alternativenanlage wurde mit dem Barwert des Vor- oder Nachteils am Ende der Ansparphase zu einem alternativen Annuitätendarlehen verrechnet. So entsteht ein vergleichbarer Wert, der die Punkteverteilung der jeweiligen Bausparverträge sowie deren Rangfolge bestimmt.



NIELS NAUHAUSER

VERBRAUCHERSCHÜTZER

„Bedarf für jeden Einzelfall prüfen“

Bausparen » Der Finanzexperte der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erklärt, was vor Vertragsabschluss zu beachten ist

€URO AM SONNTAG: Herr Nauhauser, kaum eine Woche vergeht ohne neue Gerichtsurteile zur Kündigung von Altverträgen durch Bausparkassen. Ist der Abschluss eines Bausparvertrags jetzt noch ratsam?

NIELS NAUHAUSER: Die Verbraucherzentralen kritisieren die Bausparkassen seit Jahren für den Umgang mit ihren Kunden, denen sie aus heutiger Sicht hoch verzinsten Sparverträge verkauft hatten. Ob ein neuer Bausparvertrag bedarfsgerecht ist, muss man im Einzelfall bewerten.

Worauf sollten Verbraucher aktuell beim Abschluss eines Bausparvertrags achten?

Die Sparphase ist nicht vorteilhaft. Ob ein späteres Bauspardarlehen für den Traum vom Eigenheim entscheidend ist, wage ich zu bezweifeln. Steigen die Zinsen, mag man sich zwar über ein günstiges Darlehen freuen. Aber kann man sich dann noch den Rest des Finanzierungsbedarfs leisten? Insofern ist ein Bausparvertrag meist nur ein Finanzierungsbaustein.

Warum werden 2018 voraussichtlich deutlich mehr Kunden als in den Vorjahren neue Bausparverträge abschließen?

Dafür gibt es zwei Hauptgründe: Zum einen wird im Finanzvertrieb stets das verkauft, was Provisionen bringt. Bausparverträge werden aktuell sogar Verbrauchern verkauft, die per se nichts sparen wollen, sondern jetzt einen Finanzierungsbedarf haben. Ob das im Einzelfall bedarfsgerecht ist, ist eine andere Frage. Zum anderen streben viele Sparer den Erwerb eines Eigenheims als Baustein ihrer Altersvorsorge an – zumal sichere Geldanlagen kaum noch Zinsen abwerfen.

☑ DIE BESTEN BAUSPARKASSEN

Name	Punkte	Note
Bausparkasse Schwäbisch Hall	89,7	Sehr gut
Deutsche Bank Bauspar	87,6	Sehr gut
LBS Norddeutsche Landesbausparkasse	85,3	Sehr gut
LBS Bausparkasse Schleswig-Holst.-HH	84,4	Gut
LBS Landesbausparkasse Saar	83,1	Gut
Debeka Bausparkasse AG	82,9	Gut
LBS Landesbausparkasse Südwest	81,1	Gut
LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse	79,2	Gut
LBS Bayerische Landesbausparkasse	78,3	Gut
LBS Landesbausparkasse Hessen-Thü.	77,8	Gut
BHW Bausparkasse	75,0	Gut
Wüstenrot Bausparkasse	74,3	Gut
LBS Westdeutsche Landesbausparkasse	72,5	Gut
Alte Leipziger Bauspar	71,0	Befriedigend
Signal Iduna Bauspar	70,1	Befriedigend
Bausparkasse Mainz	67,1	Befriedigend
Aachener Bausparkasse	67,1	Befriedigend
Deutscher Ring Bausparkasse	66,8	Befriedigend
Deutsche Bausparkasse Badenia	57,8	Ausreichend

Bausparkassen im Test

Gesamtwertung

Noten-Vergabe:

ab 85,0 Punkte: sehr gut;
 ab 72,3 Punkte: gut;
 ab 61,4 Punkte: befriedigend;
 ab 52,2 Punkte: ausreichend;
 ab 44,4 Punkte: mangelhaft;
 bis 44,3 Punkte: ungenügend.

☑ DIE BELIEBTESTEN BAUSPARKASSEN

Name	Punkte	Note
Signal Iduna Bauspar	5,0	Sehr gut
Bausparkasse Mainz	4,7	Sehr gut
Debeka Bausparkasse	4,3	Sehr gut
Bausparkasse Schwäbisch Hall	3,1	Befriedigend
Wüstenrot Bausparkasse	3,0	Befriedigend

Umfrage unter 1743 Kunden; ab 4,2: sehr gut; ab 3,4 gut; ab 2,9: befried.

Bausparkassen im Test

Kundenumfrage


ANBIETER MIT BESTER BERATUNG

Name	Punkte	Note
LBS Bausparkasse Schleswig-Holst.-HH	108,4	Sehr gut
Deutsche Bank Bauspar	103,8	Sehr gut
LBS Norddeutsche Landesbausparkasse	94,4	Sehr gut
LBS Landesbausparkasse Hessen-Thüringen	92,5	Sehr gut
LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse	91,5	Sehr gut
LBS Landesbausparkasse Saar	90,6	Sehr gut
Bausparkasse Schwäbisch Hall	88,7	Sehr gut
Debeka Bausparkasse	87,2	Sehr gut
LBS Landesbausparkasse Südwest	83,6	Gut
Signal Iduna Bauspar	72,8	Gut
BHW Bausparkasse	71,7	Befriedigend
LBS Westdeutsche Landesbausparkasse	67,4	Befriedigend
Deutscher Ring Bausparkasse	64,5	Befriedigend
Aachener Bausparkasse	61,9	Befriedigend
Wüstenrot Bausparkasse	60,1	Ausreichend
LBS Bayerische Landesbausparkasse	58,1	Ausreichend
Deutsche Bausparkasse Badenia	55,3	Ausreichend
Alte Leipziger Bauspar	46,9	Mangelhaft
Bausparkasse Mainz	44,4	Mangelhaft

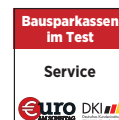
Hinter dem Sieger im Bereich Konditionen, der Alten Leipziger Bauspar, konnten sich fünf weitere Anbieter die Note „sehr gut“ verdienen. Zwischenfazit: Bausparverträge bringen in der Ansparphase derzeit zwar kaum Zinsgewinne, sind in der Darlehensphase aber nicht teurer als marktübliche Bankkredite und können mit niedrigeren Gesamtkosten punkten.

Durchwachsender Kundenservice

In der Kategorie Kundenservice wurde die direkte Kommunikation zwischen den Mitarbeitern der Bausparkassen und den Kunden bewertet. Die Tester prüften, wie freundlich, schnell und kompetent Kundenanfragen per Hotline und E-Mail bearbeitet wurden. Ebenso floss die Analyse der Internetseiten und die Aktivität der Anbieter in sozialen Netzwerken in die Bewertung ein. Die Bestnote in dieser Kategorie verdiente sich Gesamtsieger Schwäbisch Hall. Auch die LBS Bayern und die LBS Saar schnitten hier „sehr gut“ ab.


ANBIETER MIT BESTEN KONDITIONEN

Name	Punkte	Note
Alte Leipziger Bauspar	92,6	Sehr gut
LBS Bayerische Landesbausparkasse	92,6	Sehr gut
LBS Norddeutsche Landesbausparkasse	91,7	Sehr gut
Bausparkasse Schwäbisch Hall	88,5	Sehr gut
Wüstenrot Bausparkasse	86,9	Sehr gut
LBS Landesbausparkasse Südwest	85,8	Sehr gut
Bausparkasse Mainz	84,3	Gut
BHW Bausparkasse	83,1	Gut
Debeka Bausparkasse	81,4	Gut
LBS Westdeutsche Landesbausparkasse	79,3	Gut
Deutsche Bank Bauspar	79,1	Gut
Deutscher Ring Bausparkasse	77,2	Gut
Aachener Bausparkasse	74,3	Gut
LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse	74,2	Gut
LBS Landesbausparkasse Hessen-Thüringen	73,0	Gut
LBS Landesbausparkasse Saar	71,5	Befriedigend
Signal Iduna Bauspar	67,6	Befriedigend
LBS Bausparkasse Schleswig-Holst.-HH	64,3	Befriedigend
Deutsche Bausparkasse Badenia	61,3	Ausreichend


ANBIETER MIT BESTEM SERVICE

Name	Punkte	Note
Bausparkasse Schwäbisch Hall	93,1	Sehr gut
LBS Bayerische Landesbausparkasse	90,6	Sehr gut
LBS Landesbausparkasse Saar	87,5	Sehr gut
Bausparkasse Mainz	79,5	Gut
Wüstenrot Bausparkasse	79,4	Gut
Alte Leipziger Bauspar	79,3	Gut
Debeka Bausparkasse	78,1	Gut
LBS Bausparkasse Schleswig-Holst.-HH	74,2	Gut
Deutsche Bank Bauspar	73,8	Gut
LBS Westdeutsche Landesbausparkasse	71,0	Befriedigend
LBS Landesbausparkasse Südwest	70,7	Befriedigend
Signal Iduna Bauspar	69,3	Befriedigend
BHW Bausparkasse	68,8	Befriedigend
LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG	66,8	Befriedigend
Aachener Bausparkasse AG	65,5	Befriedigend
LBS Norddeutsche Landesbausparkasse	61,9	Befriedigend
LBS Landesbausparkasse Hessen-Thüringen	61,1	Ausreichend
Deutsche Bausparkasse Badenia	56,9	Ausreichend
Deutscher Ring Bausparkasse	55,7	Ausreichend