

STUDIE

Die richtigen Partner fürs Traumhaus

Planen, finanzieren, bauen, einziehen:

Der Weg zum neuen Haus geht über einige Baustellen. **Welche Massivhausanbieter faire und verlässliche Begleiter sind**

von THORSTEN JACOBS

Beim Erwerb einer Immobilie müssen Käufer fast immer gewisse Abstriche machen: Mal ist der Grundriss nicht ideal, mal lässt die Ausstattung zu wünschen übrig, mal trifft der Stil nicht ganz den eigenen Geschmack. Wer selbst baut, hat da mehr Freiheiten. Vor allem bei Häusern in Massivbauweise lässt sich vieles in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Architekten individuell planen. So kann auch der eine oder andere Sonderwunsch umgesetzt werden. Mit Eigenschaften wie einer hohen Schalldämmung, dem günstigen Effekt solider Steinmauern auf das Raumklima sowie nicht zuletzt einer hohen Wertbeständigkeit können Massivhäuser darüber hinaus auch mit weiteren, langfristig spürbaren Vorteilen punkten. Abstriche gibt es jedoch auch hier: Neben einer oftmals langen Bauphase und einer aufwendigen Abstimmung der Gewerke fallen bei Massivhäusern vergleichsweise hohe Baukosten an.

Starke Bauhelfer. Wichtig ist es deshalb, bei der Verwirklichung des Traumes vom eigenen Haus auf die Unterstützung eines fairen Massivhausanbieters vertrauen zu können. Gefragt sind dabei nicht nur eine attraktive Auswahl an angebotenen Baustilen oder Haustypen sowie ein ansprechendes Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch eine ausführliche Beratung, Hilfe beim Papierkram und ein verlässlicher Ansprechpartner während der Bauphase.



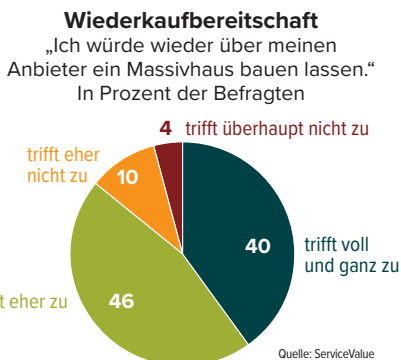
WUNSCH NACH EIGENHEIM: Massivhausanbieter erfüllen individuelle Wünsche

Inwiefern ein Anbieter all das leistet, können Kunden im Vorfeld jedoch nur schwer beurteilen. Anders als architektonische Eckdaten werden individuelle Leistungen oft erst in der Bauphase erlebt. Und auch das eigentliche Produkt – das fertige Haus – lässt sich erst dann beurteilen, wenn es tatsächlich steht. Umso nützlicher sind deshalb die Erfahrungen anderer Kunden als Orientierungshilfe.

Erfahrungsgemäß fair. Welche Anbieter aus Kundensicht besonders gute Leistungen zeigen, hat das Kölner Analysehaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY anhand einer Kundenbefragung ermittelt. Untersucht wurden 18 Massivhausanbieter in den Kategorien Produktleistung, Beratung, Kommunikation, Servicequalität, Preis/Leistung und Zukunftsstärke. ARGE-HAUS, BAUMEISTER-HAUS und Viebrockhaus wurden in jeder Kategorie mit der Note „Sehr Gut“ bewertet und sind zudem auch in der Gesamt-Fairness und im Langzeit-Ranking ausgezeichnet. ■ ➤

Wiederwahl

Sie würden es wieder tun:
86 Prozent der Befragten würden sich bei einer erneuten Wahl wieder für ihren Massivhausanbieter entscheiden



Langzeit-Ranking

Seit Jahren an der Spitze

Wer seit fünf Jahren durchgängig im Ranking vertreten ist und dabei überwiegend die Note „Sehr Gut“ erzielt hat, darf sich Langzeitsieger nennen. Ist das sogar noch länger gelungen, wird für den entsprechenden Zeitraum ausgezeichnet: Kern-Haus ist seit sieben Jahren top, ARGE-HAUS seit elf, BAUMEISTER-HAUS seit zwölf und Viebrockhaus sogar schon seit 14 Jahren.



Dauersieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

AUSWERTUNG 2026

Weitgehend konstante Fairness in der Branche



Die Massivhausanbieter stehen nicht nur für eine stabile Bauweise, sondern auch für stabile Studienergebnisse: Im Vergleich zum Vorjahr hat die Branche ihr Niveau weitgehend konstant gehalten. Da-

bei hat sich die Spanne zwischen den Unternehmen am oberen und am unteren Ende des Rankings etwas verkleinert. Die Kunden bescheinigen der Branche somit eine ungebrochen hohe Fairness sowie tendenzielles Zusammenrücken. Etwas mehr Bewegung gab es bei den einzelnen Anbietern in den beiden Auszeichnungsklassen. So mussten zwei Massivhausanbieter ihre Plätze in der Spitzengruppe räumen. Einer dagegen – Town & Country Haus – hat den Aufstieg zu „Sehr Gut“ geschafft und die nun insgesamt sechs Anbieter starke Spitzengruppe vervollständigt. Ebenfalls bergauf ging es für HELMA: Das Unternehmen ist jetzt eines von insgesamt fünf „Guten“.

Faire Massivhausanbieter

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	FAVORIT Massivhaus
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	HELMA
Gut	ROTH MASSIVHAUS

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

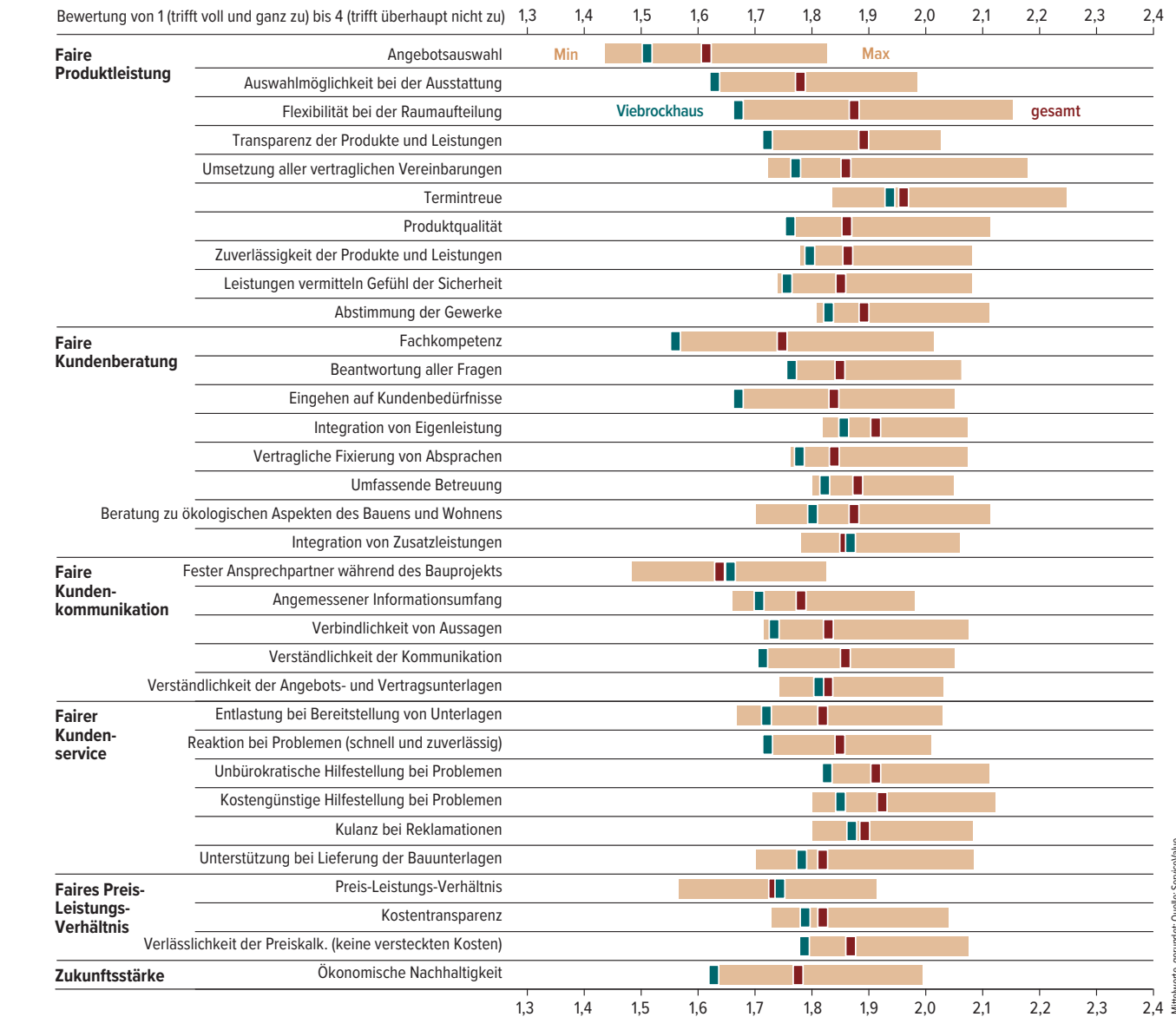
So wurden die Rankings ermittelt

Zum 14. Mal hat ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY in einer Online-Befragung die Fairness von Massivhausanbietern untersucht. 1445 Kunden gaben ihre erfahrungsbasierten Urteile ab und bewerteten anhand einer vierstufigen Bewertungsskala 18 Anbieter hinsichtlich 33 Service- und Leistungsmerkmalen. Jedes dieser Items wurde einer

von sechs Fairness-Kategorien zugeordnet. Aus den Urteilen wurden für alle Items normierte Indexwerte zwischen 0 und 100 errechnet. Die Leistungsprofile stellen die Mittelwerte der Anbieter auf der Bewertungsskala dar (s.u. für Viebrockhaus). Werte links vom Gesamtmarkt zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Das Urteil „Fairster Massivhausanbieter“ ergab sich zu gleichen Teilen aus den sechs Kategoriwerten. Die wiederum basieren auf den Bewertungen der jeweiligen Items. Das Urteil „Gut“ erhielten Anbieter mit überdurchschnittlicher Bewertung. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Beurteilten gab es ein „Sehr Gut“.

33 Merkmale – ein Fairness-Profil



HAND DRAUF: Feste und verlässliche Ansprechpartner vermitteln Sicherheit

Jedem sein Traumhaus



Was soll es denn werden? Ein klassisches Einfamilienhaus oder ein moderner Bungalow? Oder vielleicht doch eine

großzügige Stadtvilla? An den Anbietern soll es jedenfalls nicht liegen: Ihre Angebotsauswahl wurde von 91 Prozent der Befragten positiv bewertet und auch für die Auswahlmöglichkeiten bei der Ausstattung gab es Lob. Woran es aus Kundensicht jedoch immer wieder hapert, ist die Termintreue. Der bestbewertete Anbieter brachte es hier auf 83 Prozent Zustimmung, der schlechteste nur auf 63 Prozent.

Produktleistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	FAVORIT Massivhaus
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Baudirekt
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Elbe-Haus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	HELMA
Gut	ROTH MASSIVHAUS
Gut	TEAM Massivhaus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Experten in der Beratung



In der Beratung sind Profis am Werk: 85 Prozent der Befragten haben ihren Anbieter als fachlich kompetent wahr-

genommen. Das ist auch gut so, schließlich ist nicht jeder Bauherr zugleich auch Fachmann in Sachen Hausbau. Nichtsdestotrotz möchten viele auf der Baustelle durchaus selbst Hand anlegen, um etwa die Baukosten durch Eigenleistungen ein wenig zu drücken. Das zu integrieren, war allerdings nicht immer problemlos möglich, fanden die Studienteilnehmer. Das entsprechende Merkmal ging als einer der Schwachpunkte der Branche aus der Untersuchung hervor.

Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Baudirekt
Gut	ECO System Haus
Gut	FAVORIT Massivhaus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	HELMA
Gut	ROTH MASSIVHAUS
Gut	TEAM Massivhaus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Zuverlässige Gesprächspartner



Was macht das Haus? Diese Frage stellen nicht nur Freunde und Bekannte, sondern auch die Bauherren selbst.

Dabei sind sie auf gute kommunikative Leistungen ihrer Massivhausanbieter angewiesen. Für eine starke Kundenbindung ist das von großer Bedeutung. Besonders wichtig war den Befragten, sich auf die Aussagen ihres Anbieters verlassen zu können und einen angemessenen Informationsumfang zu erhalten. Der eine oder andere Studienteilnehmer fand es allerdings schwierig, seinen Anbieter zu verstehen: Immerhin fünf Prozent der Befragten gaben an, hier große Probleme zu haben.

Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	FAVORIT Massivhaus
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Baudirekt
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	HELMA
Gut	ROTH MASSIVHAUS

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



VORFREUDE: Der Bauherr freut sich übers Haus, der Anbieter über Kundenvertrauen

Übernahme von unliebsamen Aufgaben



Das Hauptziel ist das Errichten des Hauses. Gut Ding will aber Weile haben. Bis das Haus letzten Endes steht, vergehen vom Spatenstich bis zur Schlüsselübergabe schnell mal eben zwölf Monate. Legt man die gesamte Bauphase zugrunde – von der ersten Grundstücksauswahl über die Planung und die Genehmigungen bis hin zum finalen Einzug –, dürfen Kunden gut und gerne 18 Monate einplanen. Während dieser Zeit kann ein guter Kundenservice nicht schaden. Gerade wenn Probleme auftreten, wünschen sich Bauherren einen lösungsorientierten und entgegenkommenden Anbieter. Gefragt sind schnelle und zuverlässige Reaktionen sowie unbürokratische Hilfe. Positiv merkten die Befragten in dieser Kategorie vor allem an, dass sie von ihren Anbietern bei der Bereitstellung von Unterlagen entlastet worden sind und dass die Unternehmen die erforderlichen Bauunterlagen an das zuständige Bauamt beziehungsweise an die zuständige Gemeinde geliefert haben.

Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	FAVORIT Massivhaus
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Baudirekt
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	ROTH MASSIVHAUS
Gut	TEAM Massivhaus
Gut	Town & Country Haus

Angemessene Leistung fürs Geld



Ein Haus bauen möchte viele. Tatsächlich auch leisten können sich das schon deutlich weniger. Auch ob die Entscheidung für den Bau eines Massivhauses fällt, hängt unter anderem mit den damit verbundenen Kosten zusammen – und die sind angesichts der nach wie vor steigenden Preise für die erforderlichen Materialien und Arbeitskräfte hoch. Dennoch sind Massivhäuser aus Sicht der Studienteilnehmer ihr Geld wert: Das Preis-Leistungs-Verhältnis gehört zu den bestbewerteten Merkmalen der Untersuchung. 86 Prozent der Befragten fanden die Leistungen, die sie für ihr Geld erhalten, angemessen. Ähnlich gute Urteile gab es für die Kostentransparenz der Anbieter – hier betrug die Zustimmung starke 85 Prozent. Am schlechtesten bewertet wurde in dieser Kategorie das dritte Merkmal: die Verlässlichkeit der Preiskalkulation. Doch auch hier gaben immerhin 81 Prozent der Befragten an, bei den Angeboten habe es keine versteckten Kosten gegeben.

Preis/Leistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	ECO System Haus
Sehr Gut	FAVORIT Massivhaus
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	Elbe-Haus
Gut	hebelHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	HELMA
Gut	Kern-Haus

Zuversichtlich in die Zukunft



Was die Zukunft bringt, ist ungewiss. Es bestehen aber gewisse Erwartungen. So gingen immerhin 85 Prozent der Befragten davon aus, dass ihr Massivhausanbieter sich auch zukünftig erfolgreich am Markt behaupten wird. Für die Anbieter ist das gleich in zweierlei Hinsicht erfreulich: Nicht nur, dass es ein Zeichen dafür ist, dass sie sich erfolgreich das Vertrauen ihrer Kundinnen und Kunden erarbeiten konnten. Auch als Kundenbindungstreiber hat diese Zuversicht in die ökonomische Nachhaltigkeit der Branche und ihrer einzelnen Vertreter Relevanz.

Zukunftsstärke

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	FAVORIT Massivhaus
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	hebelHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	HELMA
Gut	ROTH MASSIVHAUS
Gut	TEAM Massivhaus