

STUDIE

Damit der Traum wahr wird

Eine klassische **Immobilienfinanzierung** basiert meist auf Eigenkapital und einem Baukredit. **Beratung, Service, Zinsen** – welche Baufinanzierer aus Kundensicht das fairste Gesamtpaket bieten

von THORSTEN JACOBS

Über die Hälfte der Bevölkerung in Deutschland lebt derzeit zur Miete. Für manche soll das jedoch kein Dauerzustand sein. Während die einen von einem eigenen Haus im Grünen träumen, wünschen sich die anderen lieber eine praktische Eigentumswohnung mitten in der Stadt. Wichtig ist den meisten Menschen dabei meist, dass die eigenen vier Wände ganz nach dem eigenen Geschmack gestalten werden können, dass Mieterhöhungen vom Tisch sind und dass keine Kündigung aus Eigenbedarf mehr droht. Nicht zuletzt ist es für viele Käufer deutlich attraktiver, die monatlichen Zahlungen in den Aufbau des eigenen Vermögens fließen zu lassen als in die Tasche eines Vermieters.

Wer hilft bei der Finanzierung? Wer also eine passende Immobilie oder ein geeignetes Baugrundstück im Auge hat – und darüber hinaus über Eigenkapital und laufende Einnahmen verfügt –, kann sich an die Verwirklichung seiner Wohnträume machen. Mit an Bord ist in den allermeisten Fällen ein Partner. Dabei steht grundsätzlich eine ganze Reihe von Anbietern zur Wahl: Neben klassischen Bausparkassen bieten auch die meisten regionalen und überregionalen Filial- und Direktbanken ihre Hilfe bei der Immobilienfinanzierung an. Angesichts dieser Vielfalt ist ein Vergleich der unterschiedlichen Angebote sinnvoll, denn selbst vermeintlich kleine Unterschiede – etwa bei der Zinshöhe – können



sich im Lauf der Zeit durchaus auf eine nennenswerte Summe addieren. Auch die Angebotsstrukturen, die Beratung und Kommunikation oder die Servicequalität sind nicht bei allen Baufinanzierern gleichermaßen ausgeprägt und zufriedenstellend. Viele angehende Immobilienkäufer und Hauslebauer vertrauen deshalb für eine Vorauswahl auch auf einen professionellen Vermittler.

Die fairsten Baufinanzierer. Welche Erfahrungen Kunden mit den unterschiedlichen Anbietern gemacht haben, hat das Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY auch in diesem Jahr wieder untersucht. Für die aktuelle Studie befragte das Analyseteam knapp 3000 Studienteilnehmer zu 14 Banken und 20 Vermittlern, bei denen sie in den letzten drei Jahren Kunde waren. Bewertet wurden unter anderem die Passgenauigkeit der Finanzierungsformen, die Zinshöhe und das Vorhandensein unterschiedlicher Tilgungsmöglichkeiten sowie die Erreichbarkeit und Kompetenz der Mitarbeiter. In Summe wurden 29 Merkmale abgefragt und ausgewertet.

Am Ende konnten acht Banken und Vermittler auf ganzer Linie überzeugen: comdirect, Commerzbank, DKB Deutsche Kreditbank, Interhyp, PSD Banken, Schwäbisch Hall Baufinanzierung, die Sparda-Banken und Wüstenrot Baufinanzierung sind „sehr gut“ in allen Bestenlisten – inklusive des Langzeit-Rankings. ■ ➤



Langzeit-Ranking

Im Dutzend stark

Fünf Banken und sieben Vermittler zeigen, wie dauerhafte Fairness geht: Sie alle sind bereits seit fünf Jahren oder länger im Ranking vertreten und haben dabei jeweils überwiegend die Bestnote „Sehr Gut“ erzielt. Die Fünf-Jahres-Marke geknackt haben in diesem Jahr Commerzbank und BAUFI DIREKT. Schon deutlich länger im Langzeit-ranking dabei ist beispielsweise der 15-Jahres-Sieger accedo. Übertrifft wird der Vermittler lediglich von ING, PSD Banken, Sparda-Banken und Interhyp. Diese vier Anbieter sind als 16-Jahres-Sieger bereits seit Beginn der Studienreihe ausgezeichnet. Die Auszeichnung erfolgt stets für den jeweils längstmöglichen Zeitraum.



Die Dauersieger

Urteil Anbieter

BANKEN

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken

VERMITTLER

Sehr Gut	accedo
Sehr Gut	BAUFI DIREKT
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

AUSWERTUNG 2026

Besser als im Vorjahr

Die Tendenz ist eindeutig: Insgesamt haben die Befragten der Branche eine positive Entwicklung bescheinigt. Sowohl am oberen als auch am unteren Ende des Rankings erzielten die Anbieter bessere Bewertungen als im Vorjahr. Über die Auszeichnung „Sehr Gut“ konnten sich elf Baufinanzierer freuen. Weitere zehn Anbieter schnitten mit der Gesamtnote „Gut“ ab. Dabei sind die Spitzenplätze fest verteilt: Alle Banken und Vermittler in der diesjährigen Spitzengruppe sind auch schon im letzten Jahr mit der Bestnote ausgezeichnet worden und haben damit ihre Spitzenstellung untermauert.

Faire Baufinanzierer

Urteil Anbieter

BANKEN

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Sparkassen
Gut	TARGOBANK

VERMITTLER

Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	accedo
Gut	BAUFI DIREKT
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	KVB-Finanz
Gut	mybaufinanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Bereits zum 16. Mal hat ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY die Fairness der wichtigsten Baufinanzierer in Deutschland untersucht. Dazu hat das Kölner Analyseunternehmen in einer repräsentativen Online-Studie 2783 Kunden von 14 Banken und 20 Vermittlern befragt. Ausgewertet wurden Urteile zu 29 verschiedenen Service- und Leistungsmerkmalen.

Alle Studienteilnehmer durften bis zu zwei Baufinanzierer bewerten, bei denen sie in den vergangenen 36 Monaten Kundin oder Kunde waren. Insgesamt gaben sie 3062 Ur-

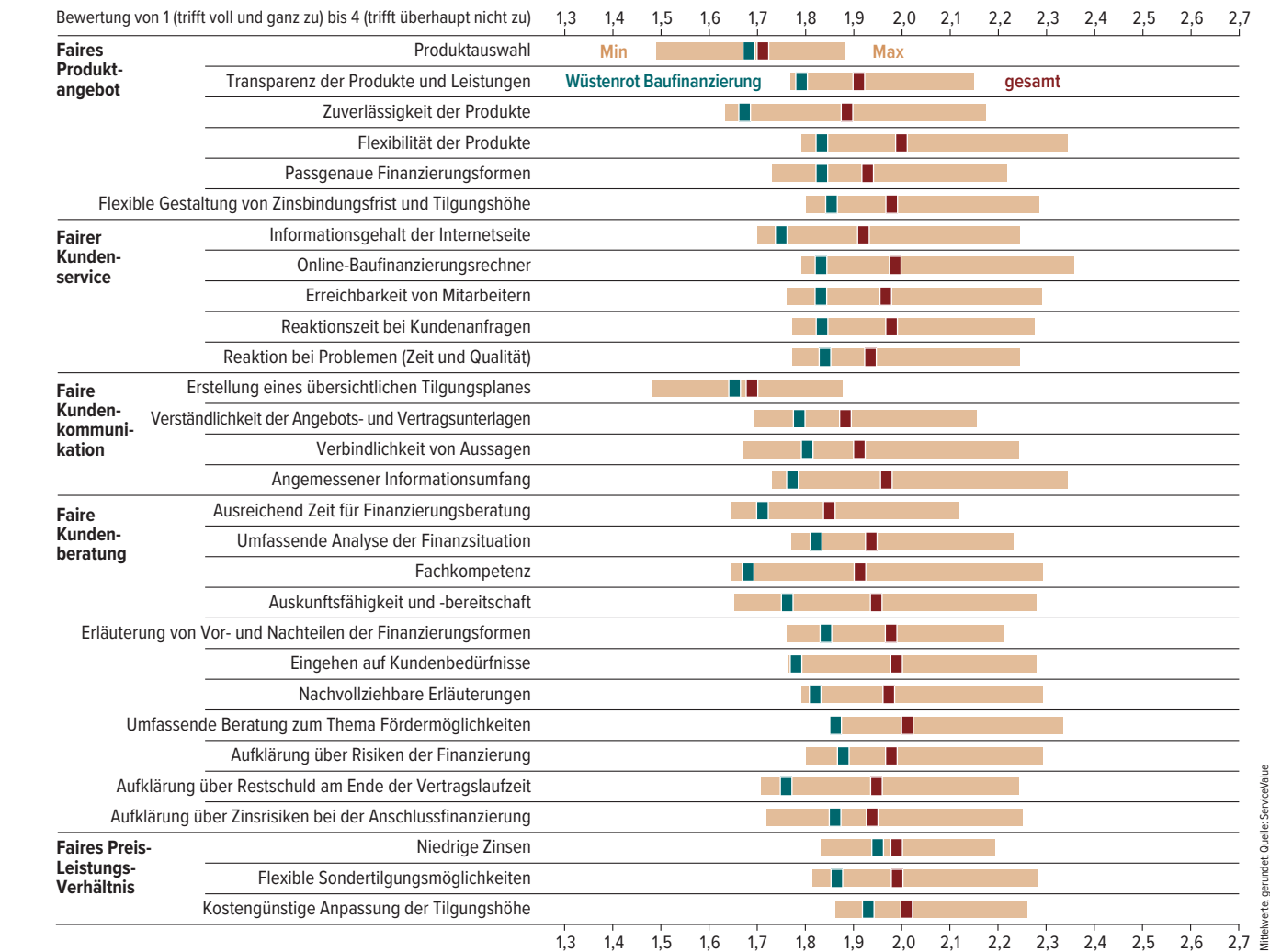
teile ab, aus denen dann für jedes Merkmal ein Indexwert zwischen 0 und 100 ermittelt wurde. Die Durchschnittswerte können als Fairness-Profile für jeden Baufinanzierer im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden (s. unten am Beispiel von Wüstenrot Baufinanzierung). Werte links des Gesamtmarkts zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Zusätzlich definierten die Fachleute fünf Fairness-Kategorien und ordneten ihnen die Service- und Leistungsmerkmale zu, um dadurch die konkreten Stärken und Schwächen

der Anbieter offenzulegen. Unter Berücksichtigung der verschiedenen Geschäftsmodelle wurde bei den Rankings zwischen Banken und Vermittlern unterschieden.

Das Urteil „Fairster Baufinanzierer“ basiert zu gleichen Teilen auf den Bewertungen der fünf Kategorien. Die Note „Gut“ erhielten alle Unternehmen, die einen insgesamt überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Anbieter, die zudem über dem Durchschnitt der „Guten“ lagen, wurden mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet. Bei gleicher Benotung erfolgte die Sortierung alphabetisch.

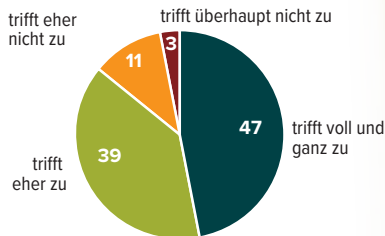
29 Merkmale – ein Fairness-Profil



KLARE ABSPRACHE: 86 Prozent der Befragten stimmten der Aussage zu, dass ihr Baufinanzierer einen übersichtlichen Tilgungsplan erstellt

Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplanes

„Mein Baufinanzierer erstellt einen übersichtlichen Tilgungsplan.“ In Prozent der Befragten



Quelle: ServiceValue

Große Auswahl



Große Auswahl und eine nicht ganz so große Flexibilität – so haben viele Studienteilnehmer das Produktangebot bei ihrem Baufinanzierer erlebt. Auch hinsichtlich der Gestaltung von Zinsbindungsfrist und Tilgungshöhe dürften die Anbieter aus Kundensicht gern etwas weniger festgelegt sein. Insgesamt aber erzielten die Baufinanzierer solide Werte in dieser Kategorie.

Produktangebot

Urteil	Anbieter
BANKEN	
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Sparkassen
Gut	TARGOBANK

Urteil	Anbieter
VERMITTLER	
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	accedo
Gut	BAUFI DIREKT
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	KVB-Finanz
Gut	mybaufinanzierung

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

Starker Service



Ein umfassendes Serviceangebot setzt sich aus verschiedenen Komponenten zusammen und findet

bestenfalls sowohl im menschlichen Miteinander als auch online statt. Neben gut erreichbaren Mitarbeitern, die schnell und adäquat auf Kundenanfragen aller Art reagieren, gehören deshalb auch Angebote wie ein informativer Internetauftritt und ein guter Online-Baufinanzierungsrechner dazu.

Kundenservice

Urteil	Anbieter
BANKEN	
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	Deutsche Bank
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	HypoVereinsbank
Gut	ING
Gut	Sparkassen
Gut	TARGOBANK
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Urteil	Anbieter
VERMITTLER	
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	accedo
Gut	BAUFI DIREKT
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	KVB-Finanz
Gut	mybaufinanzierung

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue



Gespräche verbinden



Die Kommunikation spielt eine wichtige Rolle für die Kundenbindung. Gleich zwei der stärksten Kundenbindungstreiber finden sich in dieser Kategorie wieder. Von großer Bedeutung war für die Befragten, dass sie von ihren Anbietern in einem angemessenen Umfang informiert wurden und sich stets auf deren Aussagen verlassen konnten.

Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
BANKEN	
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Sparkassen
Gut	TARGOBANK

Urteil	Anbieter
VERMITTLER	
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	accedo
Gut	BAUFI DIREKT
Gut	Baufi24
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	KVB-Finanz

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kompetenz ist Trumpf



In der Beratung gibt es für einige Baufinanzierer noch Luft nach oben: Bei manchen Merkmalen ist die Spanne zwischen dem bestbewerteten Anbieter und dem Schlusslicht groß. Insbesondere in Sachen fachliche Kompetenz sind die Kundenwahrnehmungen unterschiedlich: Von 90 Prozent positiven Bewertungen bis zu lediglich 60 Prozent Zustimmung ist alles dabei.

Kundenberatung

Urteil	Anbieter
BANKEN	
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	TARGOBANK
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	ING
Gut	Sparkassen
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Urteil	Anbieter
VERMITTLER	
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	accedo
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	KVB-Finanz
Gut	mybaufinanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kosten im Blick



Das Preis-Leistungs-Verhältnis dürfte aus Sicht einiger Befragter gern noch ein wenig stärker zu ihren Gunsten gehen. Die Kategorie schneidet insgesamt am schwächsten ab. Ganz oben auf der Liste möglicher Verbesserungen steht eine kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe. Immerhin drei Viertel der Befragten hatten jedoch auch hier wenig auszusetzen.

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
BANKEN	
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	1822direkt
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	TARGOBANK

Urteil	Anbieter
VERMITTLER	
Sehr Gut	accedo
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BAUFI DIREKT
Gut	creditweb
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	KVB-Finanz
Gut	mybaufinanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



Wir feiern die Scheiße!

Die neue Staffel

R T L +

NITRO.

vorab streamen
ab 23.10.

Freitag 22:00
ab 30.10.