

STUDIE

# Drum prüfe, wer sich ewig bindet

Oft reicht das angesparte Eigenkapital für den Kauf der Traumimmobilie nicht aus.

## Welche Baufinanzierer eine gute Wahl sind

von THORSTEN JACOBS

**J**etzt oder nie – oder vielleicht doch lieber später? Den richtigen Zeitpunkt für den Kauf einer Immobilie zu finden, ist nicht einfach. Nicht nur, dass die Preise und Bauzinsen günstig sein sollten. Auch die persönliche finanzielle Lage muss stimmen und der Job sollte nicht akut in Gefahr sein. Zusätzliches Problem: Die weltpolitische Lage ist im Moment an vielen Stellen angespannt. Das hat auch Einfluss auf die Wirtschaft und auf die Kapitalmärkte. Die Folgen daraus sind nicht hundertprozentig vorhersehbar.

Nichtsdestotrotz sind die aktuellen Prognosen für Immobilienkäufer durchaus ermutigend. Die Zinsen sind – nach ihrem sprunghaften Anstieg 2022 und ihrem Höhepunkt Ende 2024 – wieder gesunken. Bei einer Zinsbindung von fünf bis zehn Jahren bewegen sie sich aktuell seitwärts bei rund 3,5 Prozent. Gleichzeitig werden für die Immobilienpreise im Schnitt nur moderate Steigerungen erwartet.

**Baufinanzierer gesucht.** Wer also seine Traumimmobilie bereits gefunden hat und das nötige Eigenkapital angespart

hat, kann den nächsten Schritt gehen und sich bei einem Baufinanzierer über seine Möglichkeiten informieren. Die große Frage ist dann nur: Bei welchem? Während Vermittler das aufwendige Vergleichen der unterschiedlichen Anbieter übernehmen, haben Hausbanken den Vorteil, mit der individuellen Finanzlage ihrer Kunden vertraut zu sein. Sie können ohne viel Schnickschnack direkt und unkompliziert beraten und die Finanzierung stemmen.

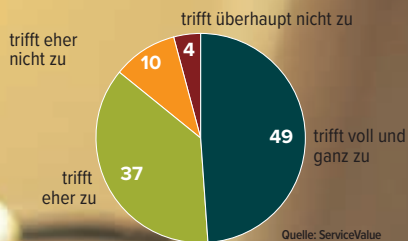
**Die fairsten Partner.** Ob Bank oder Vermittler – die besten Baufinanzierer sind aus Kundensicht letzten Endes die, bei denen sie die größte Fairness erleben. Die, die umfassend beraten, passgenau planen und am Ende Wort halten. Welche Baufinanzierer genau dafür stehen, hat das Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY auch in diesem Jahr wieder untersucht. Dabei kamen 14 Banken und 20 Vermittler auf den Kundenprüfstand. Ausgewertet wurden fast 3000 Urteile zu insgesamt 29 Service- und Leistungsmerkmalen – darunter Zinshöhe, Sondertilgungsmöglichkeiten, Fachkompetenz, das Eingehen auf Kundenbedürfnisse oder die Transparenz der Produkte und Leistungen.

Insgesamt haben die Baufinanzierer aus Sicht der Befragten gute Leistungen gezeigt: Im Vergleich zur Vorjahresstudie haben sie sich im Schnitt verbessert. Insbesondere bei den Vermittlern nehmen die Befragten jedoch deutliche Unterschiede zwischen dem Spitzenreiter und dem Schlusslicht wahr. ■ ►

## Genau geplant

Immerhin stimmte fast jeder zweite Befragte „voll und ganz“ zu, dass sein Anbieter einen übersichtlichen Tilgungsplan erstellt. Für weitere 37 Prozent trifft diese Aussage „eher“ zu.

**Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplans**  
 „Mein Baufinanzierer erstellt einen übersichtlichen Tilgungsplan.“ In Prozent der Befragten



**HOHE TRANSPARENZ:**  
 Visualisierungen sorgen für bessere Nachvollziehbarkeit

## AUSWERTUNG 2025

### Starke Leistung

Insgesamt kann sich das Ergebnis der diesjährigen Studie sehen lassen: Am Ende erhielten fünf Banken und sieben Vermittler von Baufinanzierungen für ihre Gesamtleistung die Bestnote „Sehr Gut“. Dabei konnten viele Anbieter ihre Vorjahresposition erfolgreich verteidigen. Es gibt jedoch auch Auf- und Absteiger. Neu in der Gruppe der „sehr guten“ Anbieter sind comdirect und Consorsbank. Dagegen gehören die Institute BBBank und TARGOBANK sowie BAUFI DIREKT nun zu den „Guten“. Von insgesamt 34 untersuchten Anbietern schafften es zwölf nicht ins Ranking.

### Faire Baufinanzierer

Urteil	Anbieter
<b>BANKEN</b>	
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	BBBank
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	TARGOBANK
<b>VERMITTLER</b>	
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	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Fünf-Jahres-Ranking

### Seit Jahren für hohe Fairness ausgezeichnet

Elf Baufinanzierer bewähren sich aus Sicht ihrer Kunden schon seit Jahren mit ihrer besonderen Fairness. Sie sind nicht nur in der aktuellen Studie mit dem Prädikat „Sehr Gut“ bewertet, sondern haben diese Bestnote während der vergangenen fünf Jahre jeweils mindestens dreimal geschafft. Dass es sogar noch besser geht, beweisen alle vier ausgezeichneten Banken sowie die Vermittler Baufi24, Interhyp, Schwäbisch Hall Baufinanzierung und Wüstenrot Baufinanzierung: Sie bekamen sogar in jedem Jahr seit 2021 ein „Sehr Gut“ attestiert. Accedo und comdirect erhielten die Bestwertung von den Befragten immerhin viermal.



### Die Dauersieger

Urteil	Anbieter
<b>BANKEN</b>	
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
<b>VERMITTLER</b>	
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

## So wurden die Rankings ermittelt

Bereits zum 15. 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 2707 Kunden von 14 Banken und 20 Vermittlern befragt. Ausgewertet wurden die Aussagen 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 2977 Ur-

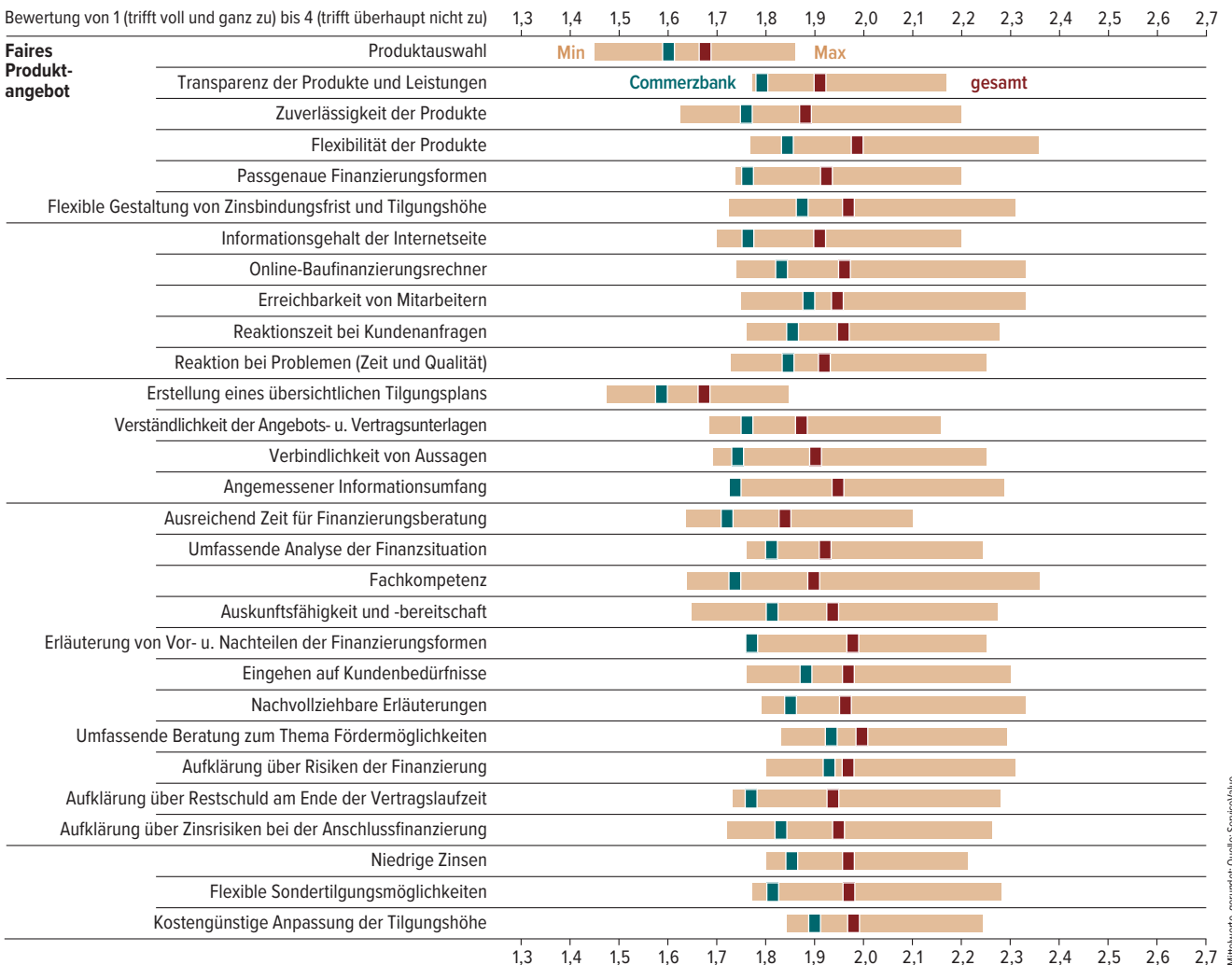
teile ab, aus denen dann für jedes Service- und Leistungsmerkmal ein Indexwert zwischen null und 100 ermittelt wurde. Die Durchschnittswerte können als Fairness-Profile für jeden Baufinanzierer im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden (s. unten am Beispiel der Commerzbank). Werte links des Gesamtmarkts 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 überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Anbieter, die über dem Durchschnitt der „Guten“ lagen, wurden mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet. Bei gleicher Benotung erfolgte die Sortierung alphabetisch.

## 29 Merkmale – ein Fairness-Profil





**UNTER DACH UND FACH:**  
Baufinanzierer sollten  
auch über Risiken bei der  
Anschlussfinanzierung  
aufklären

## Hohe Zufriedenheit



Mit dem Umfang der Produktauswahl ihres Baufinanzierers sind die allermeisten Befragten sehr zufrieden. Das

Leistungsmerkmal ist eines der mit Abstand am besten bewerteten der Studie. Ein Manko ist und bleibt aus Kundensicht jedoch die Flexibilität der Produkte. Hier ist bei vielen Anbietern noch Luft nach oben. Die größte Flexibilität erleben die Befragten bei Schwäbisch Hall Baufinanzierung.

## Produktangebot

Urteil Anbieter

### BANKEN

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	BBBank
Gut	Deutsche Bank
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	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Gute Erreichbarkeit



Etwas mehr als drei von vier Befragten haben die einzelnen Items aus der Kategorie Kundenservice

jeweils positiv bewertet. Das gilt für Online-Angebote wie Internetseiten und Baufinanzungsrechner, aber auch für die Erreichbarkeit und die Reaktionszeit der Service-Mitarbeiter sowie für deren Reaktionen bei Problemen. Besonders schnell und zuverlässig reagieren aus Kundensicht die Sparda-Banken.

## Kundenservice

Urteil Anbieter

### BANKEN

Sehr Gut	BBBank
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	TARGOBANK
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

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	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Verlässliche Worte



Wer seine Kundenbindung verstärken möchte, sollte mit der Kommunikation beginnen: Verbindliche Aussagen und ein angemessener Informationsumfang wurden als die beiden stärksten Kundenbindungstreiber identifiziert. Offenbar machen die Anbieter dahingehend aber schon vieles richtig – die Kategorie ist die bestbewertete der Studie.

Wer seine Kundenbindung verstärken möchte, sollte mit der Kommunikation beginnen: Verbindliche Aussagen und ein angemessener Informationsumfang wurden als die beiden stärksten Kundenbindungstreiber identifiziert. Offenbar machen die Anbieter dahingehend aber schon vieles richtig – die Kategorie ist die bestbewertete der Studie.

## Verbindlicher Rat



Die Baufinanzierung ist ein sehr beratungsintensives Metier, denn jeder Kunde ist anders und muss entsprechend seinen individuellen Wünschen und Möglichkeiten beraten werden. Wie wichtig das den Teilnehmern der Studie ist, zeigt die Analyse der Kundenbindungstreiber: Besonders die Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlussfinanzierung spielt für die meisten Kunden eine große Rolle.

Die Baufinanzierung ist ein sehr beratungsintensives Metier, denn jeder Kunde ist anders und muss entsprechend seinen individuellen Wünschen und Möglichkeiten beraten werden. Wie wichtig das den Teilnehmern der Studie ist, zeigt die Analyse der Kundenbindungstreiber: Besonders die Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlussfinanzierung spielt für die meisten Kunden eine große Rolle.

## Passgenaue Planung



Die Zinshöhe, die Möglichkeiten einer Sondertilgung oder das Anpassen der Tilgungshöhe: In dieser Kategorie dreht sich alles ums Geld. Bei gleich zwei der drei Service- und Leistungsmerkmale schneidet ING jeweils als Spitzenreiter ab. Hinsichtlich niedriger Zinsen hingegen punktet vor allem accedo. Insgesamt sind die Items in dieser Kategorie recht ausgewogen bewertet.

Die Zinshöhe, die Möglichkeiten einer Sondertilgung oder das Anpassen der Tilgungshöhe: In dieser Kategorie dreht sich alles ums Geld. Bei gleich zwei der drei Service- und Leistungsmerkmale schneidet ING jeweils als Spitzenreiter ab. Hinsichtlich niedriger Zinsen hingegen punktet vor allem accedo. Insgesamt sind die Items in dieser Kategorie recht ausgewogen bewertet.

## Kundenkommunikation

Urteil Anbieter

### BANKEN

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	BBBank
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	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Kundenberatung

Urteil Anbieter

### BANKEN

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	BBBank
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	TARGOBANK
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

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	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil Anbieter

### BANKEN

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

Urteil Anbieter

### VERMITTLER

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

# Horror. Helden. Halloween.



**cinema**

Dein Guide für Kino und Streaming.

**Jetzt im Handel.**