

Online-Beratung Baufinanzierung

Beratung ja – online nein



Editorial



Christine Martin

Vorstand

Mehr als eine Viertelmillion Häuser und Wohnungen wechseln pro Jahr in Deutschland ihren Eigentümer. Für die Käufer stellt der Immobilienerwerb meist die größte Einzelinvestition ihres Lebens dar und ist zudem eine sehr emotionale Entscheidung. Deshalb muss alles stimmen: von der Lage, über die Architektur bis zur Finanzierung. Aber wie ist es um die Baufinanzierung bestellt, wenn die Interessenten in erster Linie onlineaffin sind? Um das herauszufinden, haben wir im Juli 2021 die Webseiten und Online-Beratungsmöglichkeiten verschiedener Vergleichsportale, Direktbanken und Filialbanken verglichen.

Nach der Generation X schicken sich nun die Millennials an, den Immobilienmarkt als zahlenmäßig größte Käufergruppe zu übernehmen. Viele von ihnen gehören zu den Digital Natives und erwarten einen schnellen, flexiblen und hochgradig individualisierten Online-Service. Digitale Unterstützungstools werden als Selbstverständlichkeit erachtet, wobei auch die persönliche Beratung mit einem menschlichen Berater – nicht zuletzt aufgrund der Tragweite einer Baufinanzierung – eine hohe Gewichtung hat.



Alexander Christau

Manager

Wie reagieren die Anbieter auf die Wünsche der Kunden? Das Fazit fällt insgesamt ernüchternd aus und zeigt: Banken und Vergleichsportale schaffen es vielfach noch nicht, online eine hohe Beratungs- und Servicequalität zu bieten. Branchenübergreifend fällt auf, dass der Nutzer nur in den wenigsten Fällen auf eine Reise mitgenommen wird. Eine umfassende Beratung oder einen roten Faden durch den Informationsdschungel sucht der Nutzer vergeblich.

Zwar überzeugen einzelne Anbieter mit pfiffigen Lösungen für Teilaspekte, aber das Gesamtpaket enttäuscht meist. Bisher bietet keines der getesteten Institute oder Vergleichsportale eine umfassende Online-Beratung, die auf die Lebenssituation und Bedürfnisse des Nutzers eingeht.

Aber machen Sie sich selbst einen Eindruck. Auf den folgenden Seiten finden Sie die zusammengefassten Ergebnisse unserer Studie. Ist Ihr Institut dabei und Sie wollen detailliertere Informationen zu Ihrem Abschneiden? Ihre Bank ist nicht dabei, Sie hätten gerne jedoch eine Einordnung Ihres Online-Baufinanzierungsprozesses? Sprechen Sie uns gerne an!

Viel Spaß beim Lesen.

Gegenstand der Studie

Im Juli 2021 haben wir die Webseiten verschiedener Baufinanzierungs-Anbieter in Deutschland miteinander verglichen. Für die Studie wurden sowohl Vergleichsportale wie auch Direktbanken und Filialbanken untersucht.

Filialbanken		Direktbanken	Vergleichsportale
Commerzbank	HypoVereinsbank	1822 direct	Check 24
Deutsche Bank	Postbank	Comdirect	Dr. Klein
Frankfurter Sparkasse	Santander	DKB	Interhyp
PSD Berlin-Brandenburg	Targobank	ING	
Frankfurter Volksbank	meine VR-Bank		

Die Beispielrechnung für unsere Musterfamilie

Für die Studie haben wir eine Beispielrechnung mit der Musterfamilie Becker aufgestellt, die sich ein Haus auf dem Land kaufen möchte. Die Eckdaten: Verheiratet mit einem kombinierten Einkommen von 4.000 Euro pro Monat, zusätzlich kommen noch 438 Euro Kindergeld pro Monat dazu. Das Sparguthaben liegt bei 73.000 Euro. In einem Depot werden Fonds im Wert von 20.000 Euro aufbewahrt. Beide Elternteile sind durch eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgesichert, zudem wird noch über einen Zeitraum von etwas über zwei Jahren ein Kfz-Kredit über 6.000 Euro abbezahlt.

Die Rahmenparameter sehen damit wie folgt aus: Das zu verwendende Eigenkapital liegt bei 60.000 Euro, die monatliche Rate darf bei maximal 1.500 Euro liegen. Die Hauskäufer erwarten zudem eine Schenkung der Eltern über 50.000 Euro in den kommenden fünf Jahren. Weiterhin ist aber auch möglich, dass sich das Einkommen leicht verändert, da eine Erhöhung der Teilzeit beim Vater geplant ist.

Wichtige Aspekte bei der Hausfinanzierung sind langfristige Planbarkeit und Flexibilität. Die Familienplanung ist abgeschlossen, ein Renteneintritt wird auf 2043 terminiert. Gesucht wird ein top ausgestattetes Energieeffizienz-Haus mit rund 135 Quadratmetern in Waldems, Taunus.

Folgende Prozessschritte und deren Nutzerfreundlichkeit haben wir uns angeschaut

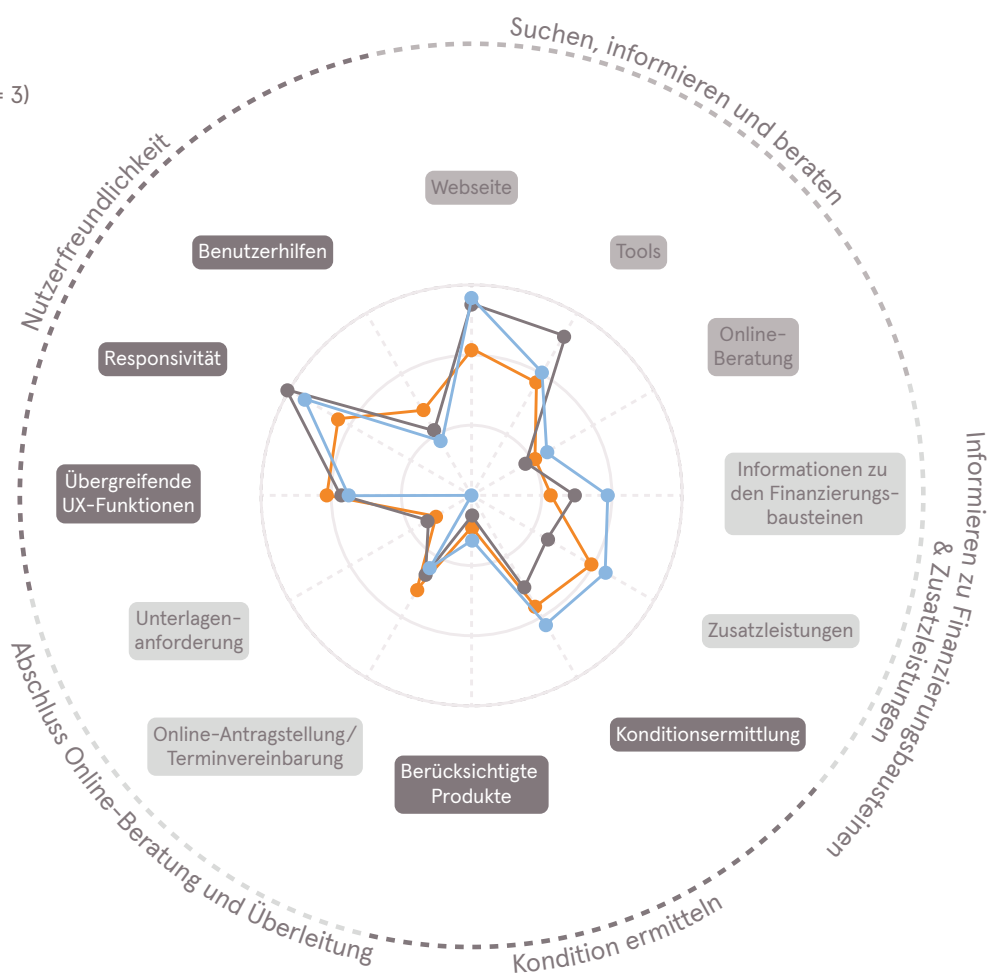
Wir haben den Online-Prozess der Finanzierungssuche aus Sicht des Kunden untersucht, also vom Erstkontakt auf der Webseite über die Eingabe der Informationen, die Konditionsermittlung, die Produktauswahl, die Beratungsunterstützung und die angebotenen Zusatzleistungen. Unsere Beobachtungen haben wir in fünf Abschnitte eingeteilt:



Die Ergebnisse auf einem Blick

Diese Publikation nimmt die Stärken und Schwächen der Vergleichsportale, Direkt- und Filialbanken in einzelnen Teilschritten des Baufinanzierungs-Prozesses unter die Lupe. Dabei zeigen sich schon in der Gegenüberstellung teils stark voneinander abweichende Ergebnisse der Anbietergruppen auf dem Weg zum optimalen Nutzererlebnis bei der Baufinanzierung.

- Filialbanken (n = 10)
- Direktbanken (n = 4)
- Vergleichsportale (n = 3)



Diese Studie publiziert die wesentlichen Daten in anonymisierter beziehungsweise aggregierter Form. Darüber hinaus sind Detailauswertungen zu über 30 qualitativen bzw. quantitativen Beobachtungspunkten für den jeweils untersuchten Anbieter verfügbar, die auf Anfrage gerne erläutert werden können.

Das will der Kunde

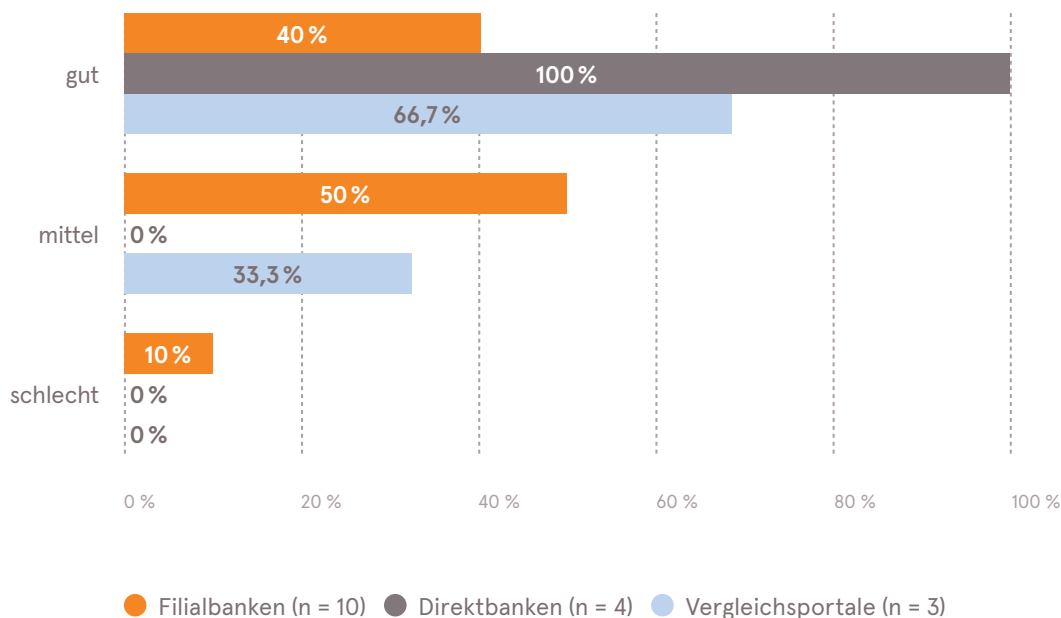
- Schnellen Überblick über angebotene Baufinanzierungsprodukte
- Einfachen und selbsterklärenden Finanzierungsrechner
- Schnell und intuitiv die relevanten Informationen finden
- Eine auf die Situation und Bedürfnisse des Nutzers zugeschnittene Beratung



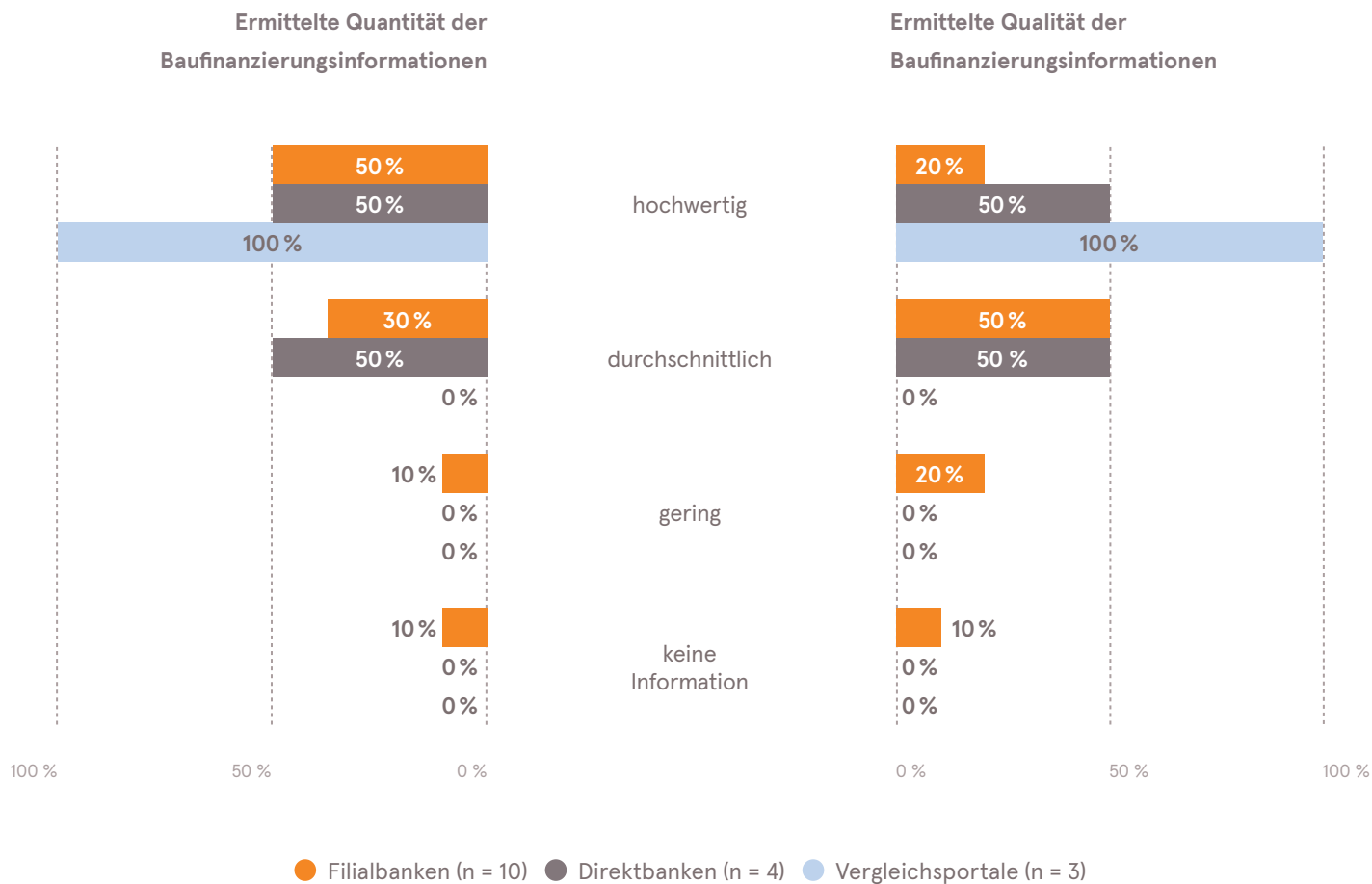
Und das bieten die Banken und Vergleichsportale

Die Webseiten der Direktbanken überzeugen im Gesamteindruck. Sie bekommen ausnahmslos Top-Noten. Die Vergleichsportale (66,7 Prozent mit Note gut) fallen qualitativ etwas ab, die Filialbanken (nur 40 Prozent mit Note gut) müssen aufholen. Weniger als die Hälfte der Institute bietet Nutzern weiterführende Informationen (zum Beispiel Checklisten, Infoblätter, Leitfäden, Ratgeber etc.) und Dokumente zum Download an.

Gesamtbewertung der Webseiten



Vor allem die Vergleichsportale tendieren dazu, Webseiten zum Thema Baufinanzierung mit sehr umfangreichen Informationen auszustatten. Die Filial- und Direktbanken gehen fokussierter vor, die Anzahl der Unterseiten zum Thema Baufinanzierung ist geringer. Auch bei der Qualität liegen die Vergleichsportale vorn. Wichtig zu wissen: Diese Bewertung beinhaltet nicht die Online-Beratung, sondern nur die angebotenen Baufinanzierungsinformationen auf den Webseiten.



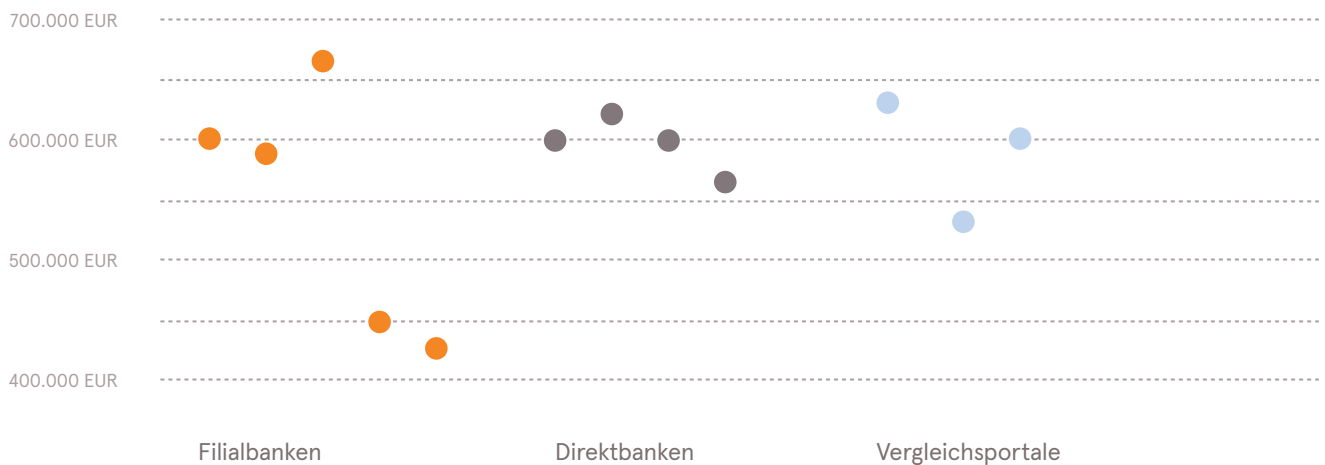
Daumen runter: Die Webseiten-Struktur einiger Anbieter ist verwirrend. Häufig wird mehrfach auf die gleichen Tools verlinkt oder der Button »Termin vereinbaren« zu oft verlinkt.

Eine Bank beschränkt ihre Webpräsenz in der Baufinanzierung auf eine dürftig ausgestattete Landingpage. Bei Auswahl des Buttons »Termin vereinbaren« erhält der Nutzer einen Hinweis, dass ein Termin für eine Baufinanzierungsberatung online nicht vereinbart werden kann.

Tools wie Finanzierungsrechner und Budgetrechner haben sich durchgesetzt, 94 Prozent der Anbieter haben mindestens ein Tool auf der Webseite. Vergleichsportale bieten durchschnittlich elf verschiedene Tools an, deutlich mehr als Filialbanken und Direktbanken. Diese Vielfalt ist nicht immer sinnvoll und kann verwirrend wirken.

Die Ergebnisse der untersuchten Budgetrechner differieren deutlich. Bei Eingabe eines frei verfügbaren Einkommens von 1.500 Euro und eines eingesetzten Eigenkapitals von 60.000 Euro reicht die Spanne unter den Banken für das Finanzierungsbudget von 427.300 bis 666.667 Euro, immerhin 56 Prozent Unterschied. Auffällig: einige Anbieter verwenden für den hinterlegten Zins- und Tilgungssatz deutlich restriktivere Werte als marktüblich. Bei anderen Anbietern wird der Kunde damit alleine gelassen und muss diese Werte ohne Unterstützung vorgeben.

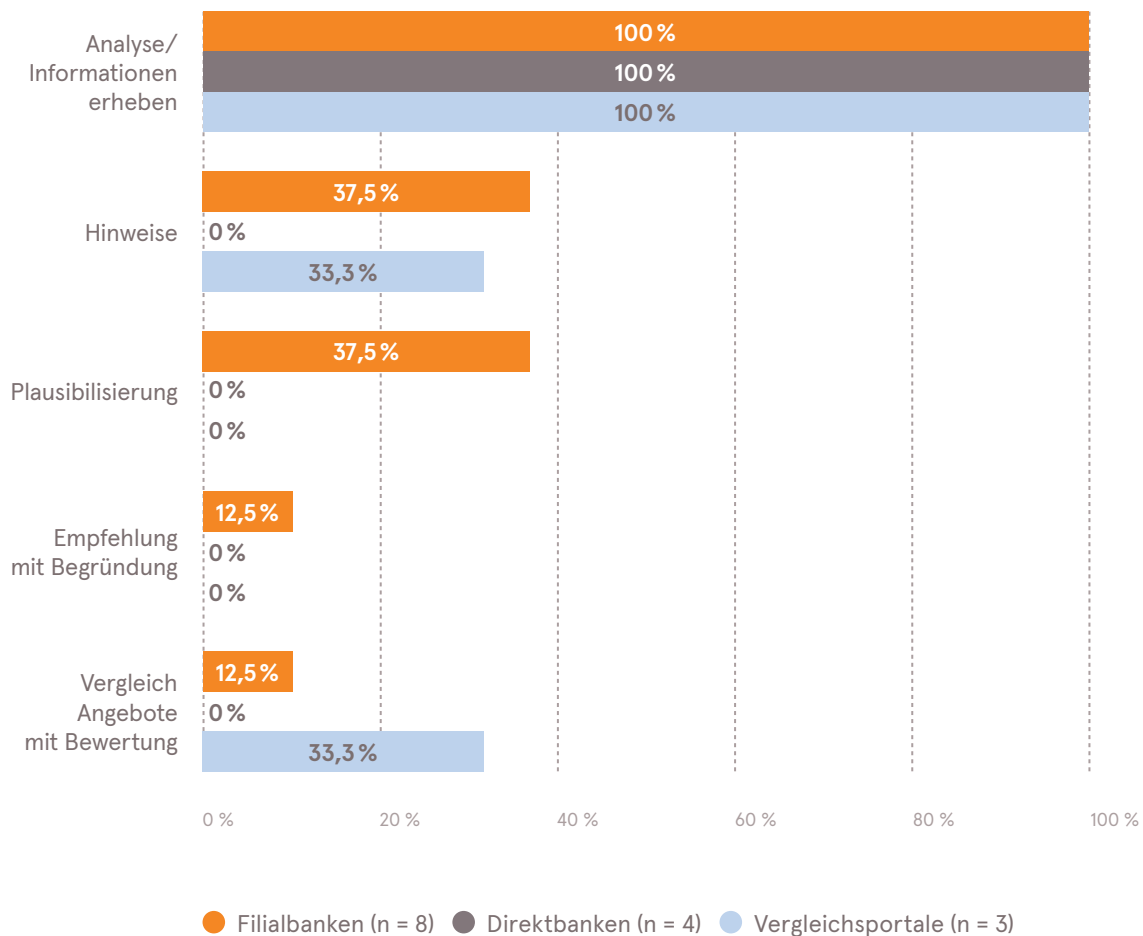
Die Budgetrechner der Anbieter ermitteln sehr unterschiedliche Ergebnisse



Nach der Analyse und Informationserhebung endet bei den meisten Anbietern die Online-Beratung. Nur wenige Institute bieten dem Nutzer Hinweise, Plausibilisierungen oder verglichen Angebote und sprechen Empfehlungen aus.

Welche Aspekte der Online-Beratung werden erfüllt?

(Berücksichtigt wurden nur Anbieter, die mindestens ein Bedarfsfeld analysieren. Mehrfachnennungen sind möglich)

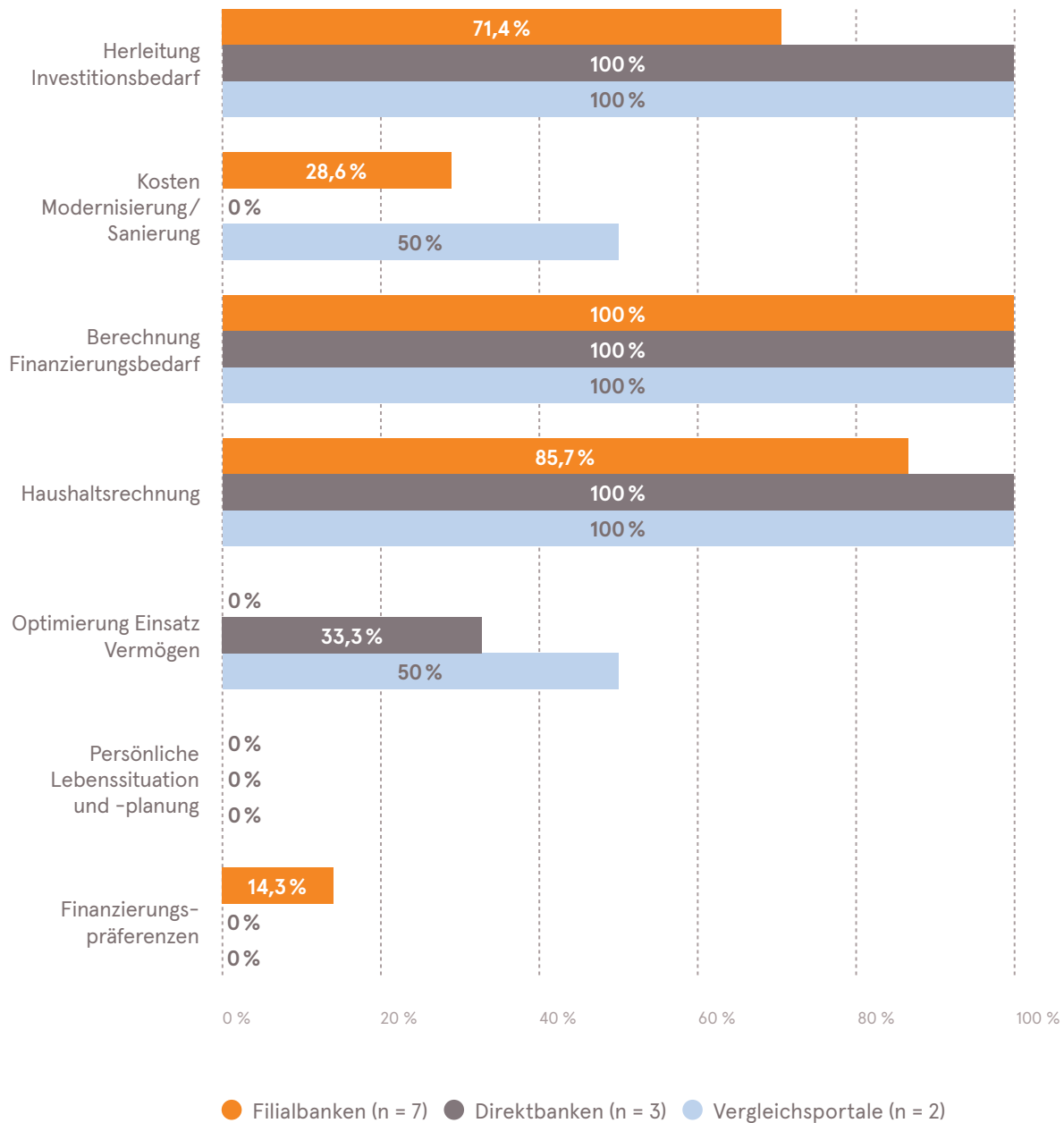


Daumen hoch: Eine Filialbank bietet auf ihrem Portal eine umfangreiche Beratung und führt den Nutzer durch die unterschiedlichen Themen. Wenngleich Funktionalitäten und UX-Design des Portals noch ausbaufähig sind.

Die Herleitung für die Haushaltsrechnung sowie der Investitions- und Finanzierungsbedarf werden von nahezu allen Anbietern über eine ausreichende Anzahl Eingabefelder gut abgedeckt. Weiterführende Bedarfsfelder, beispielsweise hinsichtlich möglicher Modernisierungskosten, der Optimierung des Einsatzes von Vermögenswerten oder individuellen Finanzierungspräferenzen, fehlen jedoch häufig.

Die möglichen Bedarfsfelder werden von den Anbietern nur teilweise abgedeckt

(Berücksichtigt wurden nur Anbieter, die mindestens ein Bedarfsfeld analysieren. Mehrfachnennungen sind möglich)



Das sind die Learnings

- Vor allem Vergleichsportale neigen dazu, ihre Webseiten mit Informationen zu überfrachten. Weniger ist hier mehr und erhöht die Übersichtlichkeit.
- Anbieter können durch die Bereitstellung von Informationen zum Download und durch dynamische Checklisten im Self-Service punkten.
- Zu viele Auswahlmöglichkeiten bei den Tools verwirren den Nutzer. Bei komplexen Tools ist eine Aufteilung in Expertenmodus und Anfängermodus sinnvoll.
- Mit wenigen Eingaben und markgerechten Parametern lassen sich verlässliche Budgets errechnen. Einige Anbieter vergeben diese Chance.
- Die Möglichkeiten der Online-Beratung werden von den Anbietern nicht ausgeschöpft. Potentiale bestehen insbesondere bei der Berücksichtigung der persönlichen Lebensplanung und den Finanzierungspräferenzen.



SCHRITT 2



Informieren zu Finanzierungsbausteinen & Zusatzleistungen

Das will der Kunde

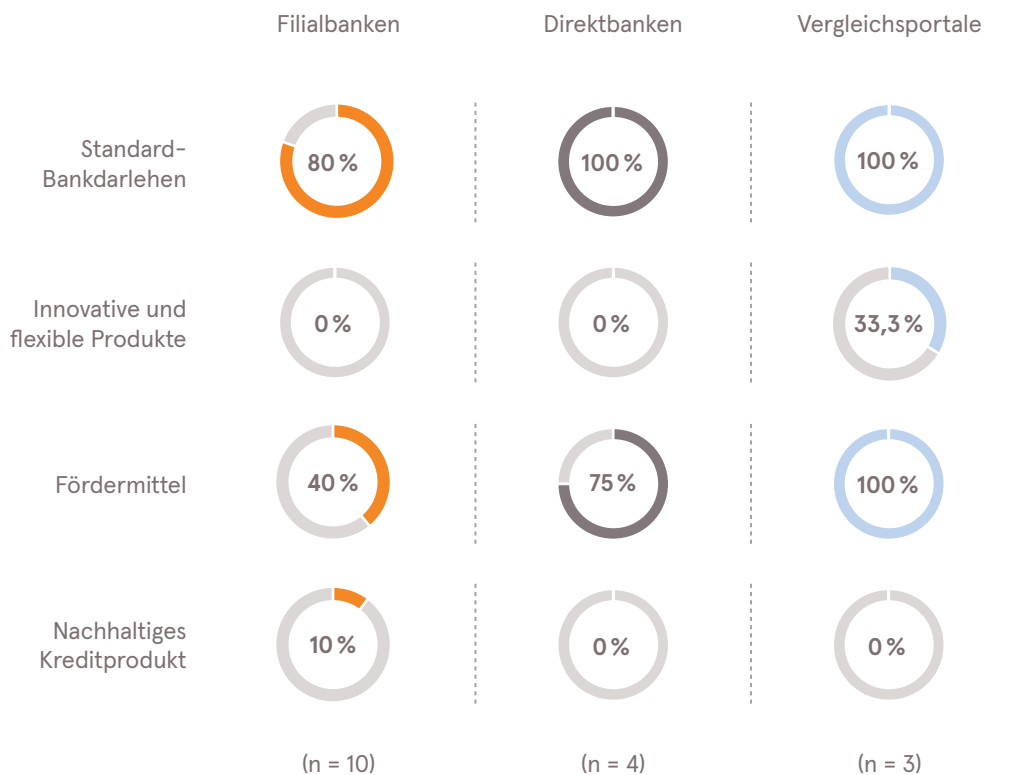
- Einen Überblick über die relevanten Finanzierungsmöglichkeiten
- Transparente und einfache Vergleichsmöglichkeiten zu den Produkteigenschaften
- Angebot sinnvoller Zusatzleistungen über die Finanzierung hinaus



Und das bieten die Banken und Vergleichsportale

Fast alle Anbieter informieren auf ihren Webseiten zu den Standard-Bankdarlehen und ein Großteil bietet Informationen zu Fördermitteln. Zu flexiblen Produktfeatures (bspw. Tilgungsänderung, Anzahl Sondertilgungen) informiert hingegen nur ein Vergleichsportal und nur eine Filialbank weist ein nachhaltiges Kreditprodukt aus.

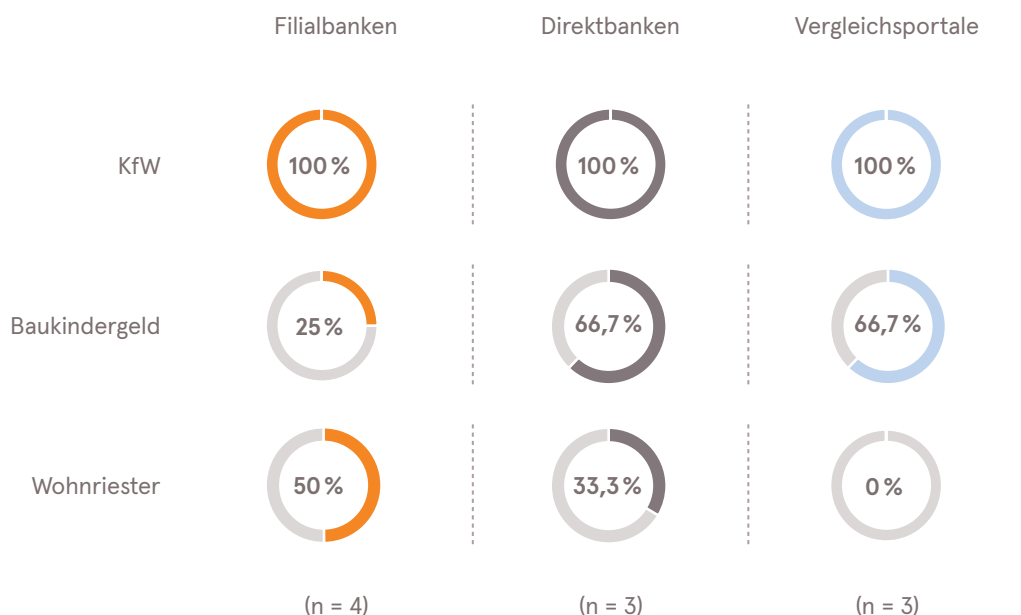
Diese Finanzierungsbausteine und Produktfeatures werden von den Anbietern berücksichtigt



Alle Anbieter mit Fördermitteln bieten KfW-Produkte, rund die Hälfte weist auch Baukindergeld und knapp jeder Vierte Wohnriester aus.

Diese Fördermittel werden angeboten

(Berücksichtigt wurden nur Banken und Vergleichsportale, die mindestens Fördermittel anbieten)



Knapp jeder dritte Anbieter preist auf seiner Webseite auch Zusatzleistungen an, wie zum Beispiel ein Käuferzertifikat, eine Immobilienschnellbewertung oder einen Newsletter. Ein Institut bietet umfangreiche Zusatzleistungen an, dies beinhaltet eine Kaufbegleitung, Baubegleitung, Bauabnahme und Mängelprüfung.

Das sind die Learnings

- Bei der Darstellung flexibler Produkte und Produktfeatures auf ihrer Webseite haben die Anbieter Nachholbedarf. Insbesondere Trendthemen wie nachhaltige Finanzierungsprodukte werden immer stärker nachgefragt und können zur Abgrenzung vom Mitbewerber entscheidend sein.
- Das Angebot von KfW-Fördermitteln gehört bei Vergleichsportalen und Direktbanken weitestgehend zum Standard. Filialbanken bieten oftmals keine Informationen zu diesem Thema, obwohl diese für den Kunden interessante Vorteile bieten.
- Banken und Vergleichsportale konzentrieren sich in ihrem Onlineangebot auf Standardprodukte und vernachlässigen dabei die Möglichkeiten zur Differenzierung und Generierung von Erträgen über erweiterte Zusatzleistungen.



SCHRITT 3



Kondition ermitteln

Das will der Kunde

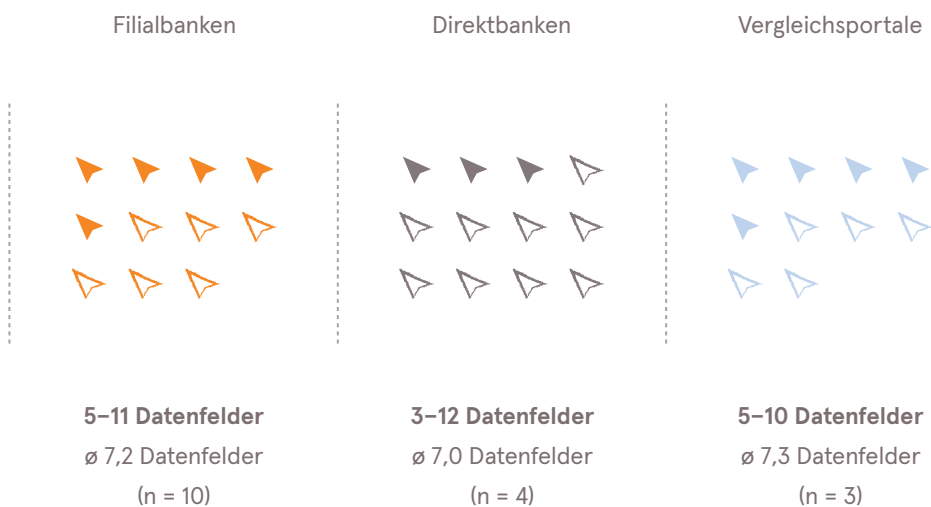
- Schnell zur ersten und verbindlichen Kondition
- Wenige, klar verständliche Eingabefelder
- Berücksichtigung von Fördermitteln und flexiblen Produktfeatures
- Unterschiedliche und individuelle Finanzierungsvorschläge, aus denen der Kunde wählen kann



Und das bieten die Banken und Vergleichsportale

Für die Konditionsermittlung benötigen Nutzer durchschnittlich 7,2 Klicks. Die Anzahl der auszufüllenden Felder reicht von 3 bis 12. Mit Ausnahme von einer Filialbank setzen alle Anbieter auf eine Konditionsberechnung.

Die Anzahl der Pflicht-Datenfelder für die Konditionsermittlung

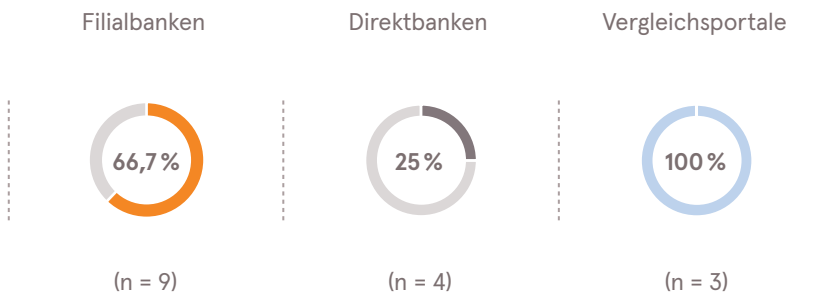


Nur bei 13 Prozent aller Anbieter wird diese Kondition als verbindlich angezeigt, vorbehaltlich der Bonitätsprüfung und Objektbewertung.

Bei der Konditionsermittlung ermöglichen 63 Prozent der Anbieter, dass die Parameter auf der Ergebnisseite angepasst werden. Dieses Feature bieten nur wenige Direktbanken, Vergleichsportale sind hier besser aufgestellt.

Anteil der Institute, bei denen Parameter auf der Ergebnisseite angepasst werden können

(Berücksichtigt wurden nur Anbieter, bei denen eine Kondition ermittelt werden konnte)



Bei 29 Prozent der Anbieter, die eine Konditionsermittlung ermöglichen, können unterschiedliche Produkte bzw. Produktfeatures ausgewählt werden. Ein aktiver Vergleich mit mehreren Produktvarianten wird nur von zwei Anbietern ermöglicht.

Die große Mehrheit der Banken und Vergleichsportale, die Fördermittel auf ihrer Webseite anbieten, übergeht mögliche Fördermittel bei der Konditionsermittlung.



Daumen runter: Einzelne Institute bieten neben der »schnellen« Konditionsermittlung noch eine umfangreichere Version, allerdings ist der Mehrwert oft nicht transparent. Bei einem Institut führt die Kurzversion zu keinem Ergebnis.

Auffällig: Vereinzelt Institute haben in der Antragsstrecke eine Checkbox »KfW-Förderung gewünscht«, allerdings ohne erkennbaren Einfluss auf die Kondition.

Das sind die Learnings

- Einige Anbieter überfordern den Nutzer durch sehr viele Auswahlmöglichkeiten und -felder, wobei der Mehrwert nicht immer ersichtlich ist. Sinnvoll ist eine knappe, übersichtliche Eingabemaske, die den Nutzer schnell zum Ergebnis führt. Eine Erweiterung um einen Expertenmodus kann sinnvoll sein.
- Für den Nutzer ist die Änderbarkeit der Parameter auf der Ergebnisseite wichtig, um die Auswirkungen von Anpassungen auf das Ergebnis besser abschätzen zu können. Dies unterstützt den Nutzer bei seiner Entscheidungsfindung.
- Weniger ist nicht immer mehr. Für die Konditionsermittlung greifen die Anbieter überwiegend auf Standard-Bankdarlehen zurück. Durch die fehlende Berücksichtigung von Fördermitteln und innovativen Produktfeatures verschenken sie Potenziale.



SCHRITT 4



Abschluss Online-Beratung und Überleitung

Das will der Kunde

- Baufinanzierung einfach und intuitiv online abschließen
- Wahlmöglichkeiten bei der Art des Beratungstermins, zum Beispiel persönlich vor Ort, am Telefon, per Video etc.
- Transparenz über die nächsten Schritte und vorzulegenden Unterlagen

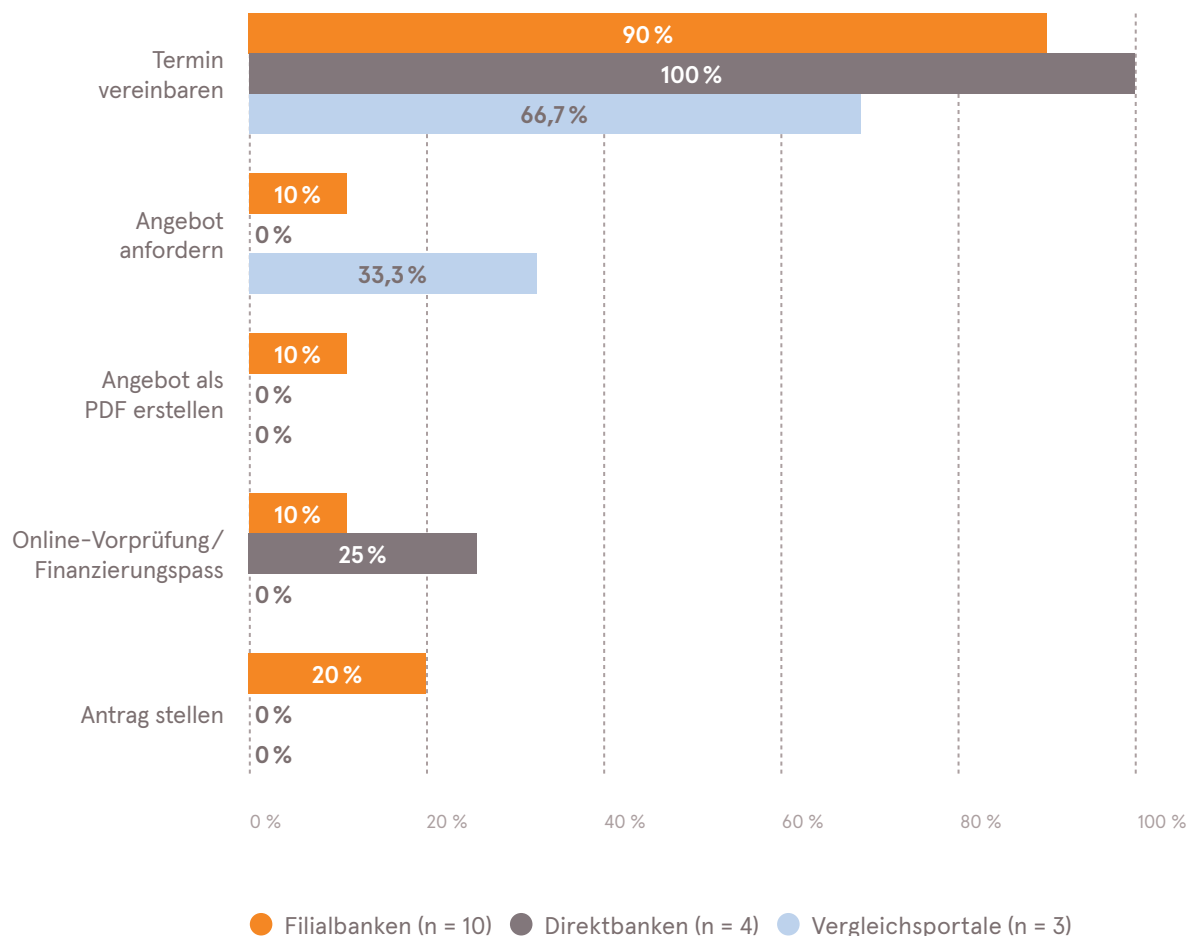


Und das bieten die Banken und Vergleichsportale

Bei der großen Mehrheit der Anbieter steht Nutzern eine Online-Terminvergabe zur Verfügung. Möglichkeiten zur Online-Antragstellung werden aber nur in sehr geringem Ausmaß angeboten.

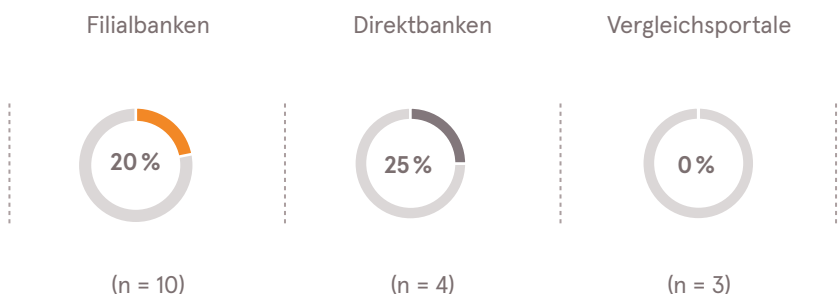
Angebotene Online-Antragstellung/Terminvereinbarung

(Mehrfachnennungen sind möglich)



Moderne Kommunikationskanäle wie zum Beispiel Video, Chat oder Chatbot haben sich noch nicht in der Breite durchgesetzt. 20 Prozent der Filialbanken bieten einen Chatbot an. Den Chat mit einem menschlichen Berater ermöglichen nur 10 Prozent der Filialbanken. Direktbanken und Vergleichsportale bieten diese beiden Möglichkeiten überhaupt nicht. Als moderner Kommunikationskanal ist bei ihnen – wenn überhaupt – nur ein Video oder eine Online-Live-Beratung vorgesehen.

Anteil der Anbieter, die genaue Informationen zu den erforderlichen Unterlagen angeben



Daumen runter: Eine Bank sprengt den Rahmen mit über 100 Eingabefeldern. Der Nutzer wird unter anderem dazu aufgefordert, Verwertbarkeit, Objektzustand, Lage und Standort der Immobilie zu bewerten.

Das sind die Learnings

- Beim Onlineantrag sollten Anbieter auf unnötige Pflichtfelder verzichten, um die Abbruchquote durch den Nutzer zu reduzieren.
- Die Anbieter sollten gegenüber den Nutzern transparenter vorgehen und deutlich angeben, welche Unterlagen wann und warum eingereicht werden müssen. Sinnvoll sind eine dynamische Checkliste und weiterführende Informationen dazu, wo und wie welche Informationen beschafft werden können.
- Trotz der aktuellen Situation bieten noch nicht alle Banken eine vollständig digital gestützte Beratung an.



SCHRITT 5



Nutzerfreundlichkeit

Das will der Kunde

- Verständliche Übersicht, an welcher Stelle der Nutzer gegenwärtig steht, und welche Schritte noch zu erledigen sind
- Intuitive Customer Journey mit einer flexiblen Nutzerführung und Unterstützung bei den Eingaben
- Die Möglichkeit, den Vorgang zwischenzeitlich zu unterbrechen, zu speichern und später auf einem anderen Gerät weiterzubearbeiten

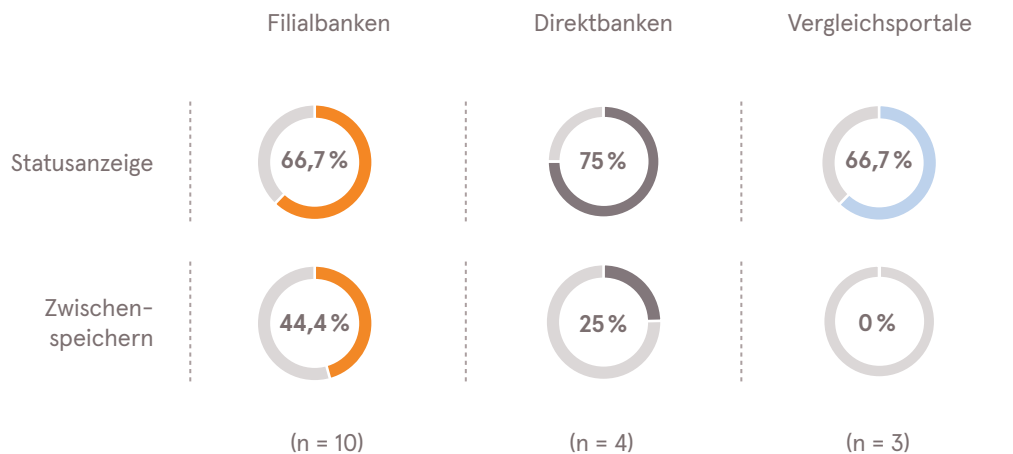


Und das bieten die Banken und Vergleichsportale

Den aktuellen Status können Nutzer bei rund zwei Dritteln der Anbieter über eine Anzeige erkennen. Die Angaben sind bei einigen Anbietern jedoch ungenau. Etwa ein Drittel bietet die Möglichkeit, den aktuellen Zwischenstand zu speichern.

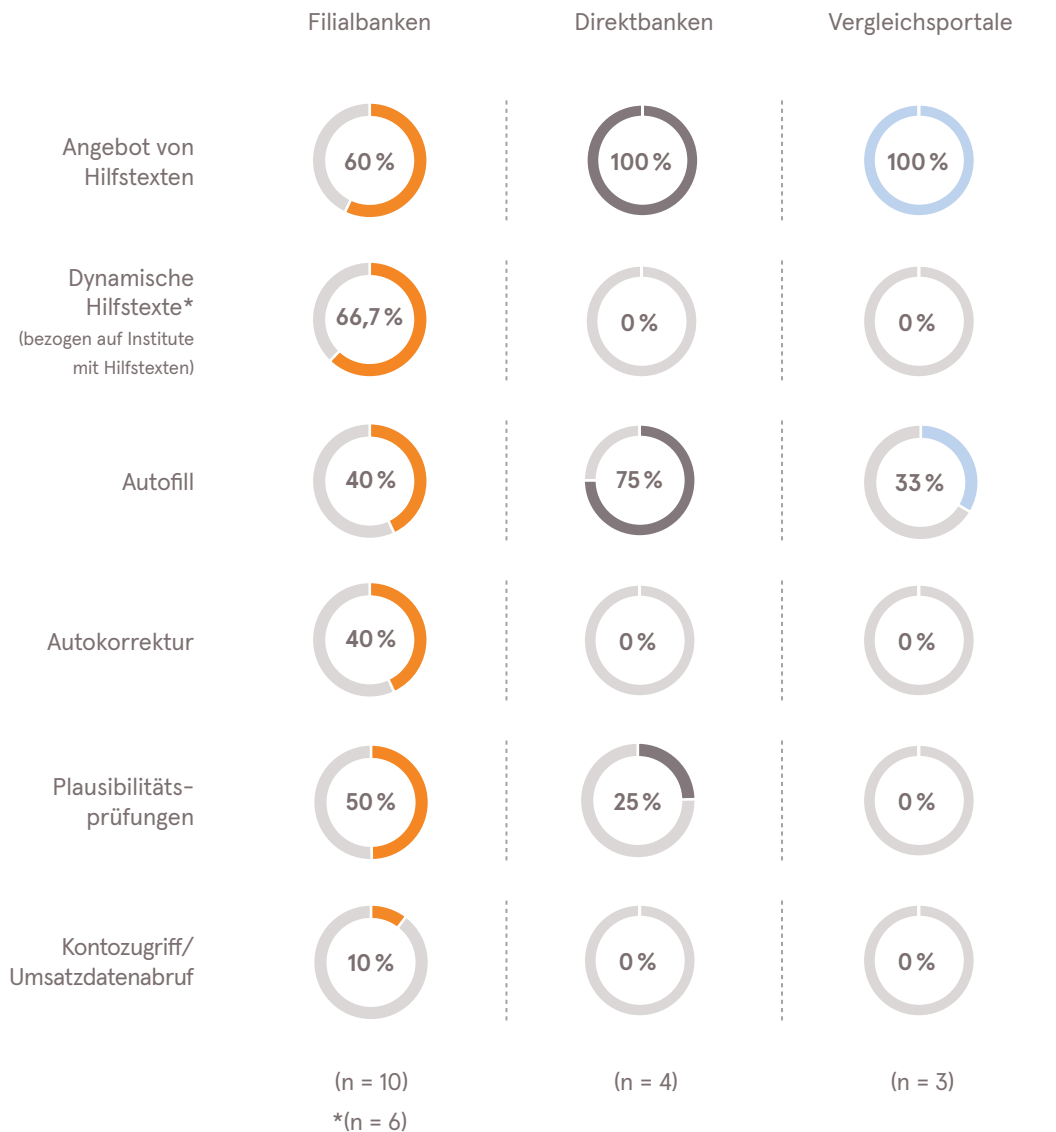
Anteil der Institute, die übergreifende Funktionalitäten anbieten

(Berücksichtigt wurden nur Institute, bei denen eine Kondition ermittelt werden konnte)



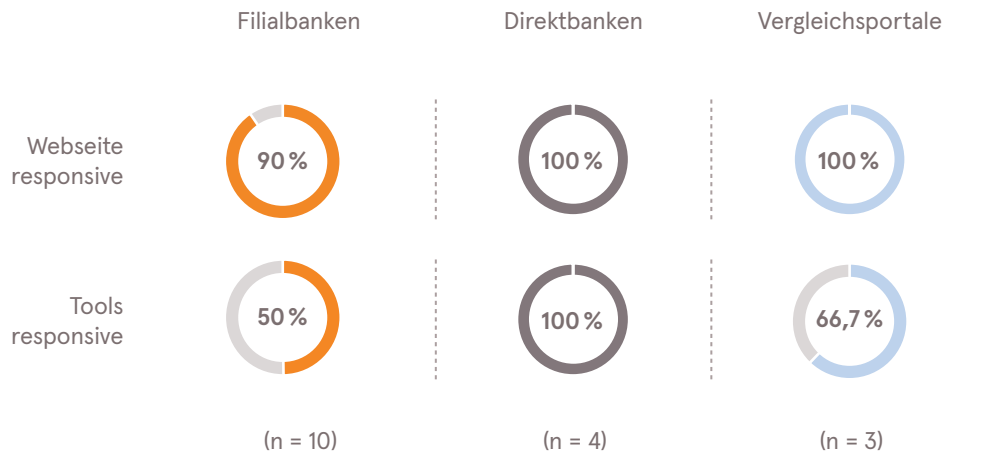
Zur Unterstützung der Nutzer vertrauen die Anbieter vornehmlich auf Hilfstexte. Dynamische Hilfen bezogen auf die Texte bzw. Autofill oder Autokorrektur werden seltener angeboten. Eine direkte Verbindung zum Konto für einen Umsatzdatenabruf für Nichtkunden bietet nur eine Filialbank an.

Die Art der angebotenen Anwenderhilfen



Die Anbieter haben sich bereits gut auf die verschiedenen Endgeräte eingestellt, über 90 Prozent der Webseiten sind responsive. Die Tools sind weniger dynamisch in der Ausgabe.

Die ermittelte Responsivität der Webseiten und Tools



Das sind die Learnings

- Das Anlegen eines Benutzerkontos für eine abschließende Terminvereinbarung stellt eine Hürde dar. Die Kontaktmöglichkeit muss einfach und schnell sein.
- Überzeugt haben Lösungen, die beispielsweise Informationen aus Immobilienportalen oder aus Umsatzdaten übernommen haben. Dies spart Zeit und Aufwand für den Nutzer.
- Statusanzeigen sind oftmals nicht aussagekräftig. Folgeschritte werden nicht abgebildet und der Status ist nicht transparent.



Fazit

- Beratung ja, online nein – es wird nur wenig echte Online-Beratung angeboten. Die Webseiten beschränken sich oftmals auf die Bereitstellung von Informationen, sowie die Möglichkeit zur Konditionsermittlung und Terminvereinbarung.
- Die Konditionsermittlung erfolgt meist nur mit Standardparametern und beschränkt sich auf klassische Bankprodukte. Fördermittel gehören aufgrund hoher Zuschüsse zum Standard, werden allerdings bis auf eine Ausnahme nicht in der Konditionsermittlung berücksichtigt.
- Der Nutzer wird in den wenigsten Fällen mit auf eine Reise genommen. Informationen werden bereitgestellt, der Nutzer wird allerdings nicht geführt und beraten.
- Auf den Webseiten angebotene Tools sind fast ausschließlich Insellösungen und nicht vernetzt.
- Einzelne Anbieter haben Stärken und pfiffige Lösungen für Teilaspekte der Online-Beratung. Allerdings gibt es kaum stimmige Gesamtpakete. Auch bietet keiner eine umfassende Online-Beratung, die auf die Lebenssituation und Bedürfnisse des Nutzers eingeht.
- Fördermittel gehören aufgrund hoher Zuschüsse zum Standard, werden allerdings bis auf eine Ausnahme nicht in der Konditionsermittlung berücksichtigt.
- Die Webseiten der Anbieter beschränken sich meistens nur auf das Kreditprodukt. Der potenzielle Baufinanzierungskunde bekommt keinen Eindruck, welche seiner Bedürfnisse der jeweilige Anbieter darüber hinaus decken könnte (Baubegleitung, Gutachterleistungen, Energieberatung etc.). Hier haben Institute die Chance, sich vom Wettbewerb abzugrenzen.
- Banken vergeben die Chance, sich von der Konkurrenz (insbesondere zu den großen Plattformen wie Hypoport, Interhyp und Check24) abzuheben und durch eine digitale Beratung die knappen Berater-Ressourcen zu entlasten. Auch eine digitale Einbindung eines menschlichen Beraters erfolgt meist nur unzureichend.

Kontakt

Cofinpro AG

Untermainkai 27-28

60329 Frankfurt am Main

welcome@cofinpro.de

www.cofinpro.de

COFINPRO