

Unabhängig vom Kapitalmarkt

Solange die Zinsen niedrig waren, war **Bausparen** unattraktiv. Doch längst gilt wieder: Ein guter Vertrag bietet viele Vorteile. Die Anbieter im Test VON SABINE HILDEBRANDT-WOECKEL

Bausparen galt über Jahrzehnte hinweg als gute und sichere Möglichkeit, fürs Eigenheim zu sparen. Man verpflichtet sich, regelmäßig eine monatliche Sparrate zu leisten, und erwirbt gleichzeitig das Recht auf ein zinsvergünstigtes Darlehen. Bausparen war und ist damit die einzige Finanzierungsform, die – völlig unabhängig vom Kapitalmarkt – über die gesamte Laufzeit Zinssicherheit garantiert. Mit Beginn der Niedrigzinsphase verlor das Konstrukt jedoch seinen Reiz. Solange man davon ausging, dass die Zinsen ohnehin niedrig bleiben würden, zahlte man nicht unbedingt erst jahrelang irgendwo ein. Man wandte sich oft gleich an die Bank.

Nun aber hat sich das Blatt erneut gewendet. Seit 2022 haben sich Immobilienkredite deutlich verteuert, damit nahm die Nachfrage nach Bausparverträgen wieder zu. Vor allem 2023 schnellte die Zahl der Neuabschlüsse nach oben. Ein Plus von zehn Prozent verzeichnete man beim Verband der Privaten Bausparkassen. Inzwischen hat sich die Nachfrage zwar etwas verringert, die Branche bleibt jedoch sehr zuversichtlich. Zumal die Bauzinsen auch 2025 weit entfernt von ihren früheren Tiefständen bleiben werden, wie Hauptgeschäftsführer Christina König erläutert. „Damit bleibt der Abschluss eines Bausparvertrags weiterhin attraktiv.“

Beratung im Test. Grund genug für die Redaktion von €uro, auch dieses Jahr wieder das Deutsche Kundeninstitut (DKI) damit zu beauftragen, Bausparkassen und ihr Angebot unter die Lupe zu nehmen. Neben acht privaten stellten

sich auch alle fünf öffentlich-rechtlichen Landesbausparkassen dem Test.

Damit sich das Prinzip Bausparen richtig rechnet, müssen viele Details beachtet werden. Für potenzielle Kunden bedeutet dies, bei der Anbieterwahl nicht nur auf die reinen Konditionen zu achten, sondern auch auf gute Information und Beratung. Und so führt dann das beste Abschneiden beim Kundenservice mit 99,9 von 100 möglichen Punkten und eine Top-Bewertung bei der Filial-Beratung dazu, dass sich die Bausparkasse Schwäbisch Hall auch dieses Jahr im Gesamtranking wieder ganz nach oben schiebt.

Noch besser in Sachen Filial-Beratung präsentieren sich nur die BHW Bauspar-

kasse auf Platz 2 und die Bausparkasse Mainz auf Platz 1. Letztere punktete unter anderem dadurch, dass es in allen Gesprächen gelang, das Vertrauen der Testkunden zu gewinnen. Insgesamt erreichten dies nur 42 Prozent der Berater. Zudem wurde in den Kategorien Gesprächsatmosphäre, Betreuung und Verständlichkeit der Erläuterungen jeweils die Bestnote vergeben.

Zufriedene Kunden. Ein Ergebnis, das sich gleichzeitig auch in der parallel durchgeführten Online-Befragung zur beliebtesten Bausparkasse unter den Kunden widerspiegelt. Hier wurden für die Mainzer nicht nur die meisten Online-Stimmen abgegeben, sie erreichten



Gesamtwertung: Beste Bausparkasse

Anbieter	Punkte	Bewertung
Bausparkasse Schwäbisch Hall	96,0	Beste
Bausparkasse Mainz	92,7	Top
BHW Bausparkasse	92,7	Top
LBS Süd	92,5	Top
Deutsche Bausparkasse Badenia	91,0	Top
Alte Leipziger	89,4	Sehr gut
LBS Saar	89,3	Sehr gut
LBS Hessen-Thüringen	88,2	Sehr gut
Debeka Bausparkasse	84,7	Gut
Signal Iduna	82,2	Gut
Wüstenrot Bausparkasse	82,1	Gut
LBS Nord-West	80,3	Gut
LBS Nord-Ost	77,9	Gut

Quelle: DKI

SO WURDE GETESTET

Von April bis September dieses Jahres untersuchte das Deutsche Kundeninstitut (DKI) die Qualität von insgesamt 13 Bausparkassen. Hierzu wurden einerseits offene Fragebögen versandt und ausgewertet, andererseits über Mystery Shopping, Calling und Mailing die Mitarbeiter auf die Probe gestellt. Zudem wurden der Internetauftritt und die Social-Media-Aktivitäten im Hinblick auf Informationsgehalt beziehungsweise Nutzerfreundlichkeit analysiert.

In die Gesamtbewertung flossen alle 160 Einzelkriterien aus drei Hauptkategorien ein, die zusätzlich auch noch jeweils einzeln gerankt wurden. In der Kategorie Beratung, die 40 Prozent der Gesamtbewertung ausmacht, betrachteten die Tester unter anderem, wie detailliert die Kundensituation analysiert wurde, wie die Erklärung der Parameter des Bausparens ausfiel und die Kompetenz des Beraters. Bei der Bewertung der Konditionen (35 Prozent des Gesamturteils) ging es in der Ansparphase um den Vergleich mit einem durchschnittlich verzinsten Banksparplan. In der Darlehensphase wurden die Kosten des Bauspardarlehens denen eines Annuitätendarlehens gegenübergestellt.

Der Kundenservice schließlich war für weitere 25 Prozent des Gesamtergebnisses verantwortlich. Bei der parallel online durchgeführten Kundenbefragung zur beliebtesten Bausparkasse wurden insgesamt 2165 Stimmen abgegeben. Hier konnten die Bausparkassen maximal fünf Punkte erreichen.

BEWERTUNGSSCHEMA

Beste/Top ab 91,0 Punkten
Sehr gut ab 85,0 Punkten
Gut ab 72,3 Punkten




auch die volle Punktzahl. Gesamtsieger Schwäbisch Hall folgt mit 4,17 Punkten und den zweitmeisten abgegebenen Stimmen auf Rang 2. Wobei sich sagen lässt, dass das Zufriedenheitsniveau der Kunden mit ihren Bausparkassen insgesamt hoch ist. Der Durchschnittswert lag bei 3,82 von 5,0 Punkten.

Da nicht alle Kunden ein Gespräch in einer Filiale präferieren, wurde zusätzlich zur Filial- auch die Digital-Beratung getestet und daraus ein eigenes Ranking erstellt. Dieses fließt allerdings nicht in die Gesamtbewertung ein. Ganz oben auf dem Treppchen stehen hier gleich drei Landesbausparkassen, wobei sich das Feld insgesamt am weitesten auseinander zeigt. Zwei Bausparkassen beraten online nur befriedigend, eine nur ausreichend, und eine andere bietet überhaupt keine solche Beratung an.

Webbasiert am besten präsentiert sich die LBS Süd, die in allen Gesprächen neben Beruf, Familienstand, Einkommen ebenso die nicht unwichtigen monatlichen Ausgaben abfragte. Keine Selbstverständlichkeit, auch nicht in den Filial-Beratungen, wo die Ausgaben nur viermal angesprochen wurden.

Zwei Musterfragen. Zum Schluss der Blick auf die Konditionen, die selbstredend ebenfalls eine wichtige Rolle spielten. Grundlage für die Bewertung bildeten zwei fiktive Kundenanliegen. Im ersten Fall ging es klassisch um den Erwerb eines Eigenheims in zehn Jahren, für das 100 000 Euro über einen Bausparvertrag finanziert werden sollten. Im zweiten sollte eine vorhandene Immobilie saniert werden. Hier belief sich die Bausparsumme (angesparter Betrag plus Darlehen) auf 40 000 Euro.

Sieger bei den Konditionen ist die Alte Leipziger. Als besonderen Pluspunkt zählt das DKI den angebotenen Guthabenzins auf, der mit 1,30 Prozent deutlich höher ist als der anderer Anbieter. Elf der 13 Bausparkassen bieten hier gerade einmal 0,1 Prozent oder weniger.

Betrachtet man die Darlehensphase beziehungsweise den effektiven Jahreszins, macht mit 1,46 Prozent die bei den Konditionen zweitplatzierte Deutsche Bausparkasse Badenia das beste Angebot. Im Schnitt beträgt der Zins im Test bei 100 000 Euro Bausparsumme 2,14 Prozent, etwas mehr als 2023. Bei der Testanfrage zur Sanierung lag er durchschnittlich bei 2,21 Prozent. 



Beste Filial-Beratung

Anbieter	Punkte	Bewertung
Bausparkasse Mainz	99,9	Beste
BHW Bausparkasse	99,4	Top
Bausparkasse Schwäbisch Hall	94,4	Top
Debeka Bausparkasse	92,4	Top
Deutsche Bausparkasse Badenia	90,5	Sehr gut
LBS Süd	89,3	Sehr gut
Wüstenrot Bausparkasse	88,7	Sehr gut
LBS Saar	88,1	Sehr gut
LBS Hessen-Thüringen	87,9	Sehr gut
LBS Nord-Ost	79,7	Gut
Signal Iduna	78,7	Gut
Alte Leipziger	75,9	Gut

Quelle: DKI



Beste Online-Beratung

Anbieter	Punkte	Bewertung
LBS Süd	99,4	Beste
LBS Nord-Ost	97,4	Top
LBS Hessen-Thüringen	91,3	Top
Wüstenrot Bausparkasse	90,8	Sehr gut
Debeka Bausparkasse	89,5	Sehr gut
Bausparkasse Schwäbisch Hall	84,5	Gut
Deutsche Bausparkasse Badenia	76,0	Gut
LBS Saar	74,3	Gut
Signal Iduna	74,0	Gut

Quelle: DKI



Beste Konditionen

Anbieter	Punkte	Bewertung
Alte Leipziger	99,0	Beste
Deutsche Bausparkasse Badenia	98,4	Top
Bausparkasse Mainz	96,8	Top
LBS Süd	95,6	Top
LBS Nord-West	95,3	Top
Bausparkasse Schwäbisch Hall	95,0	Top
BHW Bausparkasse	90,0	Sehr gut
LBS Hessen-Thüringen	89,3	Sehr gut
LBS Saar	86,8	Sehr gut
Wüstenrot Bausparkasse	86,3	Sehr gut
Signal Iduna	85,9	Sehr gut
Debeka Bausparkasse	82,6	Gut

Quelle: DKI



Bester Kundenservice

Anbieter	Punkte	Bewertung
Bausparkasse Schwäbisch Hall	99,9	Bester
Alte Leipziger	97,7	Top
LBS Nord-Ost	94,9	Top
LBS Saar	94,7	Top
LBS Süd	93,2	Top
LBS Hessen-Thüringen	87,4	Sehr gut
LBS Nord-West	86,6	Sehr gut
BHW Bausparkasse	85,7	Sehr gut
Signal Iduna	82,7	Gut
Deutsche Bausparkasse Badenia	81,5	Gut
Debeka Bausparkasse	75,4	Gut
Bausparkasse Mainz	75,3	Gut

Quelle: DKI



Beliebteste Bausparkasse

Anbieter	Punkte	Bewertung
Bausparkasse Mainz	5,00	Beliebteste
Bausparkasse Schwäbisch Hall	4,17	Top
Alte Leipziger	4,15	Top
LBS Nord-Ost	3,82	Sehr gut
Debeka Bausparkasse	3,79	Sehr gut
Wüstenrot Bausparkasse	3,61	Sehr gut
LBS Nord-West	3,54	Sehr gut
Deutsche Bausparkasse Badenia	3,46	Gut
LBS Süd	3,45	Gut
BHW Bausparkasse	3,25	Gut

Ab 4,10 Punkten: Beliebteste/Top, ab 3,50 Punkten: Sehr gut, ab 2,80 Punkten: Gut; Quelle DKI