

WARUM SIE MIT DIESEM HEFT GELD VERDIENEN!

FOCUS

DAS MODERNE WIRTSCHAFTSMAGAZIN

www.money.de

MONEY



Nr. 32 € 4,00
2. August 2017



WIR

haben eine
**Aktie mit 9 %
Dividende
entdeckt**

WIR

präsentieren
einen Investor,
**der besser ist
als Buffett**

WIR

haben einen
**Fonds
mit 1500 %
Rendite**

BESSER ALS ALLES

WIR

kennen eine
Auto-Aktie,
**die selbst
Tesla schlägt**

WIR

haben ein
Zertifikat gefunden,
**bei dem Sie nur
gewinnen
können**

WIR

stellen ein Papier
vor, bei dem es
**egal ist, ob die
Kurse steigen
oder fallen**

Osterreich € 4,30 · Schweiz CHF 7,30
Frankreich € 4,40 · Luxemburg € 4,40
Italien € 5,00 · Spanien € 5,00
Kanaren € 5,30



FAIR UND SOLIDE ZUM EIGENHEIM

Große Auswahl, individuelle Gestaltung, gute Preise: Massivhäuser liegen im Trend. Doch welcher Anbieter schafft in Sachen Fairness das beste Fundament?

Rund ein Drittel mehr von ihrem Einkommen bleibt Ruheständlern mit einer eigenen Immobilie. Spätestens zum Renteneintritt mit Mitte 60 zeigt es sich laut einer Studie der LBS: Mieter zahlen dann im Schnitt 688 Euro pro Monat, Hausbesitzer nur noch 499 Euro. Wer seine Immobilie zu diesem Zeitpunkt schon komplett abbezahlt hat, wird sogar nur noch mit 386 Euro im Monat belastet. Macht summa summarum 300 Euro monatliche Ersparnis, die Eigentümer statt in die Miete in einen Urlaub oder sonstige Genüsse investieren können.

Rund 100 000 Baugenehmigungen für Einfamilienhäuser gab es im vergangenen Jahr. Immer häufiger setzen Häuslebauer auf Massivhäuser. Jeder dritte Neubau in Deutschland ist 2016 laut Zentralverband des Deutschen Baugewerbes in Massivbauweise errichtet worden. Ihre Vorteile: Sie sind bezahlbar, haben eine hohe Lebensdauer, verfügen über eine über die Standards hinausgehende Energieeffizienz und lassen sich individuell gestalten. Gerade Letzteres ist ein starkes Argument. Denn zu den Massivhauskäufern zählen Familien ebenso wie Paare und Alleinstehende, die ihren Traum vom Eigenheim jeweils mit unterschiedlichen Bedürfnissen verbinden.

Bei der Wahl des Massivhausanbieters sollten Kunden aber genau hinsehen. Nicht nur fachlich kompetent sollte er sein, sondern auch fair im Umgang mit seinen Kunden.

Bereits zum fünften Mal hat FOCUS-MONEY gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue die Fairness von insgesamt zwölf Massivhausanbietern bewertet. In der Online-Befragung haben mehr als 1000 Kunden zu 34 Service- und Leistungsmerkmalen Position bezogen. Das Ergebnis fällt erneut sehr positiv aus: 78 Prozent der Befragten bezeichnen ihren Anbieter als „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. 87 Prozent würden ihr nächstes Haus wieder über ihren Haus-Partner bauen lassen. Ebenso viele Befragte würden ihn an Freunde und Bekannte weiterempfehlen.

Genauere Untersuchung. Sieben Unternehmen wurden von ihren Kunden als überdurchschnittlich fair wahrgenommen, vier von ihnen sogar mit der Bestnote ausgezeichnet. Ganz vorn mit dabei: Viebrockhaus, das als einziger Anbieter in allen sechs Kategorien ein „Sehr Gut“ erhielt. Dennert Massivhaus bekam von seinen Kunden fünfmal die Bestnote, Arge-Haus viermal und Baumeister-Haus – ein Zusammenschluss in einem Verein von über 50 eigenständigen Unternehmen in Deutschland und Österreich – immerhin noch dreimal.

Ebenfalls erfreulich: Das Gesamtniveau ist insgesamt deutlich gestiegen. In allen Kategorien konnten sich die Anbieter im Vergleich zum Vorjahr verbessern – zum Teil sogar deutlich. Besonders stark präsentierten sich die Unternehmen in den Teilkategorien „Faire Kundenkommunikation“ und „Nachhaltigkeit & Verantwortung“.

Die Studie deckt aber nicht nur die Stärken der Anbieter auf, sondern zeigt auch detailliert, wo die Unternehmen sich noch weiter steigern können. Dies ist vor allem in der Kategorie „Fairer Kundenservice“ der Fall, die im Vergleich am schwächsten abschneidet. Insgesamt aber geben die Massivhausanbieter auch in diesem Jahr wieder ein starkes Bild ab. „Mit den hier untersuchten Un-

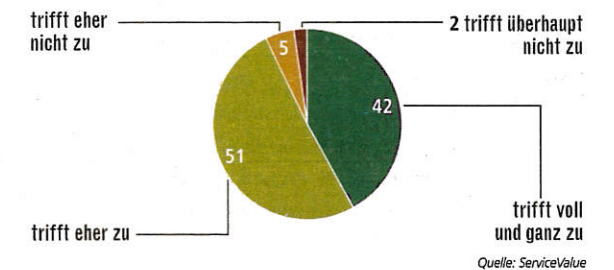
Rohbau: Immer mehr Deutsche setzen in Sachen Altersvorsorge auf Massivhäuser

Große Verbundenheit

Der Zuspruch ist immens: 93 Prozent aller Kunden fühlen sich bei ihrem Massivhausanbieter gut aufgehoben. Ein deutlicher Ausdruck emotionaler Bindung, die auf einen reibungslosen Ablauf des Bauvorhabens schließen lässt.

Emotionale Bindung

„Ich fühle mich bei meinem Massivhausanbieter gut aufgehoben.“
Angaben in Prozent



ternehmen sind die Kunden meistens auf der sicheren Seite. Sie werden durch den gesamten Bauprozess hindurch partnerschaftlich begleitet und finden bei Problemen auch einen Ansprechpartner“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH. ■

SEBASTIAN MEISSNER

GESAMTURTEIL Die Auf- und Absteiger

Viermal „Sehr Gut“, dreimal „Gut“ – sieben Massivhausanbieter schafften 2017 den Sprung ins Gesamtranking der Fairsten.

Insgesamt wurden im Rahmen der Studie zwölf Unternehmen von ihren Kunden bewertet. Wie schon im vergangenen Jahr sind Baumeister-Haus, Dennert Massivhaus und Viebrockhaus auch in diesem Jahr wieder ganz vorn mit dabei. Neu im Feld der besten Anbieter ist in diesem Jahr Arge-Haus. Der Aufsteiger aus Rostock schaffte im Gesamturteil den Sprung von den „guten“ zu den „sehr guten“ Anbietern.

Überdurchschnittliche Leistungen werden auch Studienneuling Haus-

Compagnie aus Hamburg sowie Heinz von Heiden aus Isernhagen und Town & Country Haus aus Hürselberg-Hainich attestiert. Sie konnten sich mit einer „guten“ Bewertung im Gesamtranking platzieren.

Besonders erfreulich: In allen sechs Kategorien konnte sich die Branche im Vergleich zum Vorjahr verbessern. Vor allem bei der „Fairen Kundenkommunikation“ und dem „Fairen Kundenservice“ legten die Unternehmen eine ordentliche Schippe drauf (siehe Teilrankings der Unterkategorien ab Seite 77). Ihre größten Stärken hat die Branche bei der „Fairen Kundenkommunikation“ und bei „Nachhaltigkeit & Verantwortung“.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Arge-Haus
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	HausCompagnie
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Town & Country Haus

arbeitet mit Franchise-Unternehmen alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

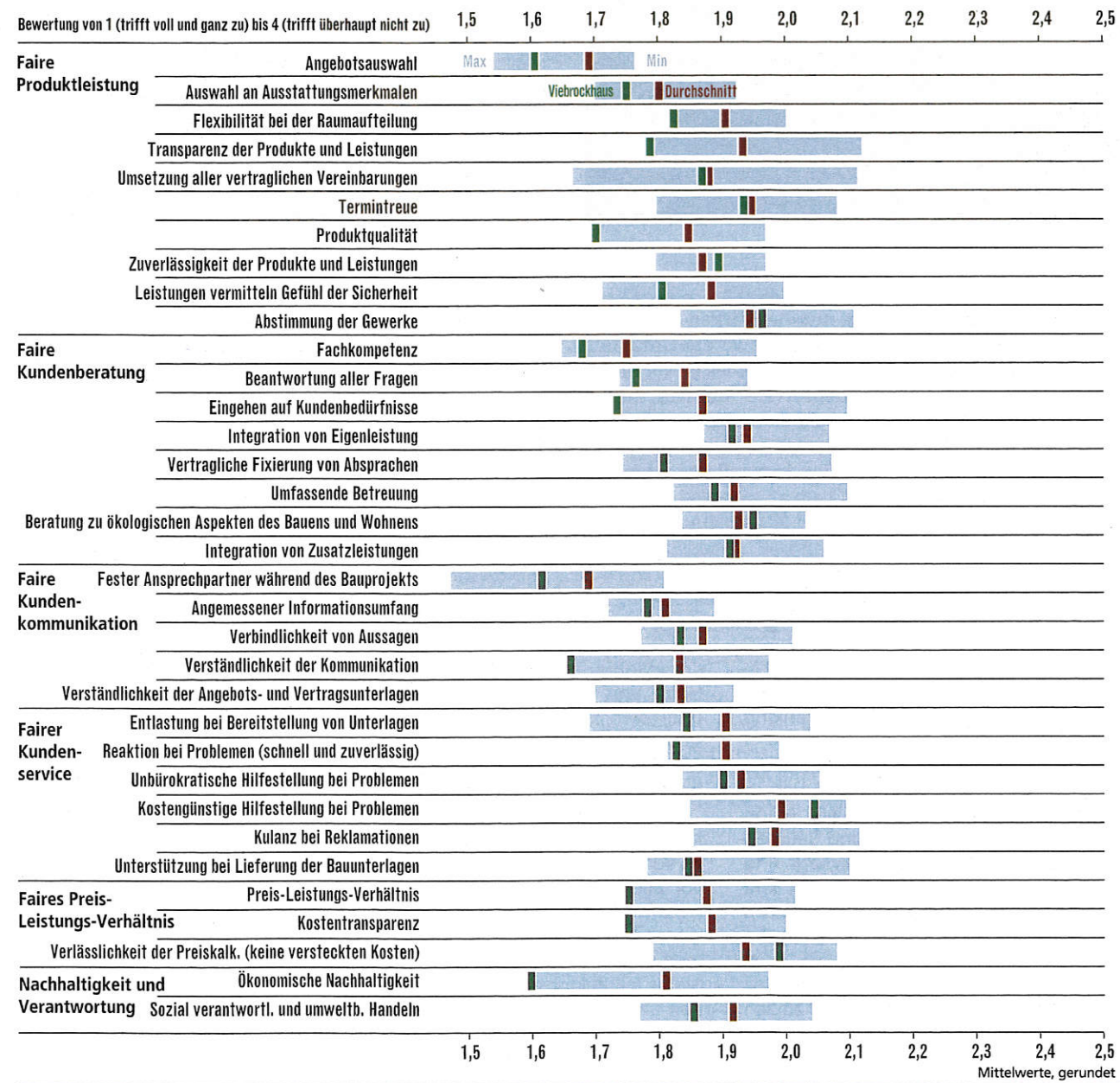
So wurden die Rankings ermittelt

Zwölf Anbieter, 1009 Befragte, 34 Service- und Leistungsmerkmale, sechs Kategorien: Zum fünften Mal hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue GmbH im Auftrag von FOCUS-MONEY die Fairness der größten Massivhausanbieter untersucht. Die repräsentative Online-Befragung lief von Mai bis Juni 2017. Um den Überbegriff „Fairness“ messbar zu machen,

haben die Kölner Marktforscher jedes der Attribute einzeln bewerten lassen. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen Indexwert zwischen null und 100. Die daraus abgeleiteten Leistungsprofile sind für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, do-

kumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil. Zusätzlich zum Gesamturteil konnten die Experten von ServiceValue auch explizit die Stärken und Schwächen der Anbieter herausarbeiten. Das Urteil „Fairster Massivhausanbieter“ ergibt sich wiederum aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen ins Gesamtergebnis einfließen.

34 Merkmale – ein Serviceprofil



Faire Produktleistung



Produktauswahl, Produktqualität, Termintreue: Die Ansprüche der Kunden sind hoch. Die Performance der Massivhausanbieter in der Kategorie „Faire Produktleistung“ aber ist ausbaufähig. So bemängelt etwa jeder Fünfte, dass es bei der Abstimmung der Gewerke mitunter hakt.

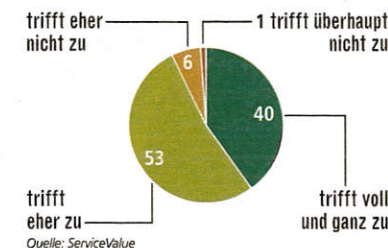
Bei der „Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen“ hat die Branche ebenfalls Luft nach oben: 17 Prozent der Befragten wünschen sich in diesem Punkt noch mehr Leistung von ihrem Anbieter. Am besten schneiden hier Arge-Haus, Town & Country Haus sowie Dennert Massivhaus ab.

Besonders viel Lob erhielten die Unternehmen dagegen für ihre Angebotsauswahl: 93 Prozent aller Befragten zeigten sich hier zufrieden.

Das Angebot stimmt

93 Prozent der Kunden sind mit der Angebotsauswahl ihres Anbieters zufrieden.

Angebotsvielfalt
„Bei meinem Massivhausanbieter kann ich aus verschiedenen Angeboten auswählen.“
Angaben in Prozent



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Arge-Haus
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	HausCompagnie
Gut	Heinz von Heiden

arbeitet mit Franchise-Unternehmen
alphabetische Sortierung

Qualität: Massivhäuser werden Stein für Stein gebaut



Faire Kundenberatung



Grundriss, Grundstückswahl, Architekten- und Ingenieursleistungen, Ausstattung: Wer ein Haus baut, braucht viel Beratung. Besonders

wichtig ist den Kunden, dass ihr Berater über eine hohe Fachkompetenz verfügt und ihre individuellen Bedürfnisse im Gespräch adäquat berücksichtigt.

Die Branche zeigt sich hier gut aufgestellt. 89 Prozent aller Befragten attestieren ihrem Berater eine hohe fachliche Kompetenz und immerhin 82 Prozent eine bedürfnisgerechte Beratung.

Kritik gab es aber auch. Jeder fünfte Kunde wünscht sich etwa in der Planungsphase mehr „Beratung zu Aspekten des ökologischen Bauens und Wohnens“.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Arge-Haus
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	Heinz von Heiden
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Helma
Gut	Town & Country Haus

Faire Kundenkommunikation



In keiner anderen Teilkategorie hat sich die Branche im Vergleich zum Vorjahr mehr gesteigert als hier. Die „Faire Kundenkommunikation“ ist in diesem Jahr sogar die stärkste Teilkategorie im gesamten Test.

Dazu passt, dass das Service- und Leistungsmerkmal „Fester Ansprechpartner während des Bauprojekts“ aus dieser Teilkategorie das insgesamt beste ist. Vor allem Kategoriensieger HausCompagnie, Favorit Massivhaus und Viebrockhaus überzeugen in diesem Punkt ihre Kunden.

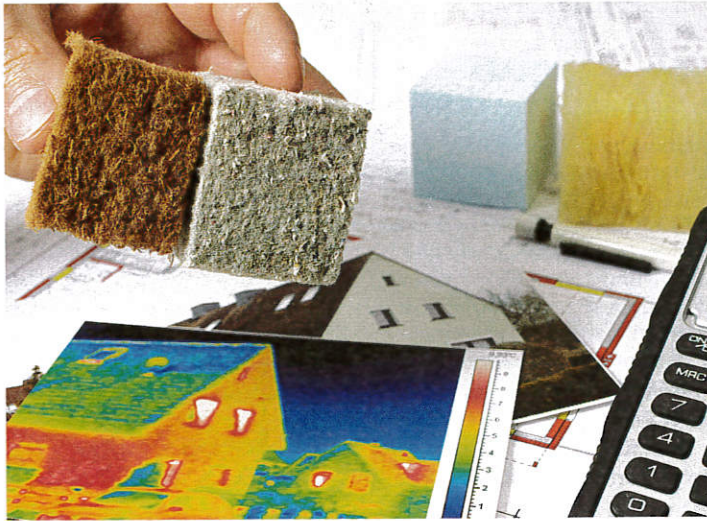
Überzeugend auch die Leistungsdichte: Der Abstand zwischen bestem und schwächstem Anbieter ist bei der „Fairen Kundenkommunikation“ so klein wie nirgendwo sonst.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	HausCompagnie
Sehr Gut	Heinz von Heiden
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Arge-Haus
Gut	Baumeister-Haus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	Town & Country Haus

Quelle: ServiceValue

Material:
Natürliche Bau-
stoffe wie Be-
ton, Holz, Stahl
und Stein lie-
gen im Trend



Fairer Kundenservice



Die meisten Menschen bauen nur einmal in ihrem Leben ein Haus, und das Bauvorhaben kann mehrere Monate dauern. Ein guter Service ist deshalb das A und O.

Alles in allem darf die Branche hier gern noch nachbessern. Denn in der Kategorie „Fairer Kundenservice“ erzielt sie auch in diesem Jahr erneut ihr schwächstes Ergebnis.

Jeder fünfte Kunde wünscht sich zum Beispiel mehr Kulanz bei Reklamationen. Noch mehr Kunden würden sich über eine kostengünstige Hilfestellung bei Problemen freuen.

Gute Noten dagegen gab es für die „Unterstützung bei Lieferung der Bauunterlagen“ – allen voran für Dennert Massivhaus, Town & Country Haus und Heinz von Heiden.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Arge-Haus
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	HausCompagnie
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Hauser Massivbau
Gut	Helma

arbeitet mit Franchise-Unternehmen
alphabetische Sortierung

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Der Fairness-Gedanke drückt sich bei kaum einem anderen Service- und Leistungsmerkmal deutlicher aus als beim Preis-Leistungs-Verhältnis.

Besonders erfreulich: 85 Prozent der Befragten stimmten der Aussage voll und ganz oder eher zu, dass sie bei ihrem Anbieter angemessene Leistung für ihr Geld bekommen. Die vorderen Plätze bei diesem Item belegen Viebrockhaus, HausCompagnie und Arge-Haus.

Die höchste Kostentransparenz attestieren die Kunden Viebrockhaus, Dennert Massivhaus und Exzellent Massivhaus.

Am wenigsten über versteckte Kosten klagen die Kunden von Dennert Massivhaus, Helma und Hauser Massivbau.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Arge-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	Helma
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Baumeister-Haus
Gut	HausCompagnie
Gut	Town & Country Haus

Höchste Nachhaltigkeit & Verantwortung



Natürliche Baustoffe, eine hohe Energieeffizienz, soziales Engagement: Immer mehr Bauherren legen Wert auf die Themen Nachhaltigkeit und Verantwortung.

Insgesamt geben die Unternehmen hier ein gutes Bild ab.

Beim Kategorienmerkmal „Sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln“ – Fachbegriff: Corporate Social Responsibility – überzeugen vor allem die Unternehmen Dennert Massivhaus, Hauser Massivbau und Viebrockhaus ihre Kunden.

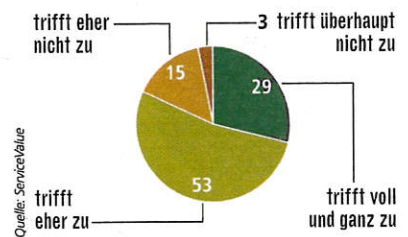
Laut Kundenurteil werden langfristig vor allem Viebrockhaus, HausCompagnie und Baumeister-Haus erfolgreich am Markt bestehen. Ihnen wird die höchste „Ökonomische Nachhaltigkeit“ zugebilligt.

Nachhaltig gut

82 Prozent der Kunden gaben an, dass ihr Anbieter sozial verantwortlich und umweltbewusst handelt.

Umweltfreundlich

„Mein Massivhausanbieter handelt sozial verantwortlich und umweltbewusst.“
Angaben in Prozent



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Baumeister-Haus
Gut	HausCompagnie
Gut	Hauser Massivbau
Gut	Town & Country Haus

Quelle: ServiceValue