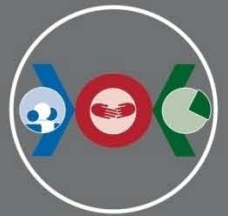




MARKT- UND SERVICEBERATUNG



Telefonische Evaluation der Immo- und Anschlussfinanzierung

Verbraucherzentrale NRW e.V.

**consulimus**
Aktiengesellschaft
Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

1. Informationen zur Befragung

Informationen zur Befragung

- **Ziel der Befragung:**
Messung des wahrgenommenen Mehrwerts der Immobilien- und Anschlussfinanzierungsberatung der Verbraucherzentrale NRW e.V. für die Verbraucher.
- **Art der Durchführung:**
Telefonische Kontaktaufnahme (bis zu 5 Versuche) zu 109 Personen, die eine Beratung in den Monaten September bis Dezember 2013 in Anspruch genommen und sich zur Teilnahme an der Befragung bereit erklärt haben.
- **Durchführungszeitraum:** 06. bis 20. Januar 2014
- Durchführung von **81 erfolgreichen Interviews**
- **Teilnahmequote:** 74%

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

Management Summary I

- Die Beratung zur Immo- und Anschlussfinanzierung hat für die Befragten einen hohen Mehrwert. 72% der teilgenommenen Personen empfanden die Beratung als hilfreich, 25% als eher hilfreich. Demnach empfanden 97% die Beratung insgesamt als hilfreich.
- Dieses Ergebnis wird von der Wahrscheinlichkeit der Umsetzung der Empfehlungen gestützt: 58% planen, die erhaltenen Empfehlungen umzusetzen, oder haben diese bereits umgesetzt. Weiterhin haben bereits 70% der Befragten, veranlasst durch die Beratung, konkret etwas getan.
- Der positive Trend der Ergebnisse wird durch die Bewertung des Entgelts gestützt: 74% der Teilnehmer geben an, dass sich das Beratungsentgelt gelohnt hat.
- Die differenzierten Aspekte des Mehrwerts werden durchweg positiv bewertet (Durchschnitt von 1,59 auf einer Skala von 1 = trifft voll zu bis 5 = trifft gar nicht zu). Besonders hoch ist der Mehrwert bzgl. der *Bildung einer unabhängigen Meinung* (Mittelwert von 1,43).
- Im Vergleich dazu ist der Mehrwert bzgl. der Aspekte *Einschätzung finanzielle Situation* (1,78) und *Einschätzung benötigtes Kreditvolumen* (1,69) nicht so hoch. Da hier mehr Befragte als bei anderen Aspekten diese Aspekte als nicht relevant bewertet haben, kann angenommen werden, dass die *Einschätzung des benötigten Kreditvolumens* und der *finanziellen Situation* bereits ausreichend möglich ist.

Management Summary II

- Weiterhin zeigen alle abgefragten Aspekte einen positiven, hoch signifikanten Zusammenhang mit der Bewertung des Mehrwerts insgesamt, mit Ausnahme des Aspekts *Einschätzung benötigtes Kreditvolumen*. Besonders hohe Zusammenhänge zeigen die Aspekte *Bildung einer unabhängigen Meinung* (0,50**) und *Verständnis bzgl. Immobilienfinanzierung* (0,46**).
- Personen, die angeben, dass sich das Beratungsentgelt gelohnt hat, empfinden einen hohen Mehrwert insbesondere bzgl. der Aspekte *bessere Einschätzung des benötigten Kreditvolumens* (0,53**) und der *finanziellen Situation* (0,39**).
- Der **Mehrwert** der Beratung ist demnach zusammenfassend durch das bessere **Verständnis bzgl. Immobilienfinanzierung**, die bessere **Beurteilung von Kreditangeboten** und die bessere **Bildung einer unabhängigen Meinung** charakterisiert.
- **Weniger relevant** bei der Beratung ist die Verbesserung der **Einschätzung des benötigten Kreditvolumens** und der **finanziellen Situation**. Hier kann angenommen werden, dass sich die Befragten bereits ausreichend informiert fühlen.

**Korrelation auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

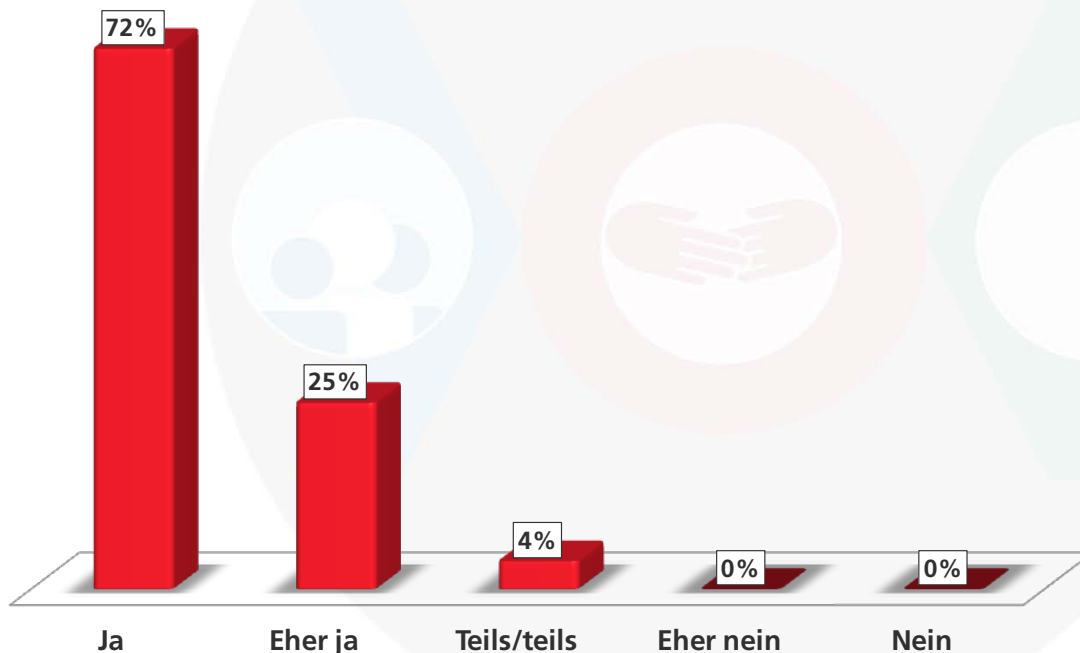
3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

3. Ergebnisse der Befragung

3.1 Mehrwert Beratung insgesamt

Hat Ihnen die Beratung insgesamt geholfen?



Mittelwert: 1,32

- 97% der Teilnehmer bewerteten die Beratung als insgesamt hilfreich.
- Lediglich 4% gaben eine neutrale Bewertung ab.

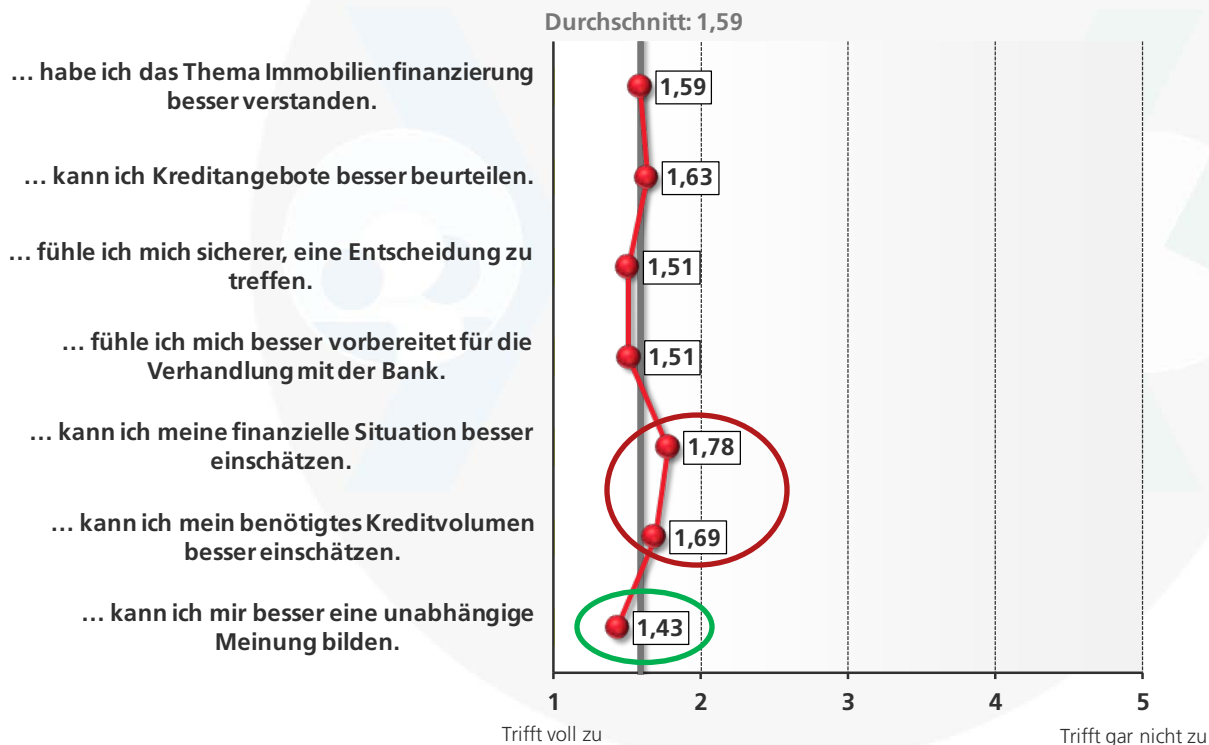
Anzahl der Antworten: 81

3. Ergebnisse der Befragung

3.2 Mehrwert Beratung differenziert

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen bezogen auf den Mehrwert der Beratung?

Durch die Beratung...



- Die einzelnen Aspekte des Mehrwerts der Beratung werden durchweg positiv bewertet.
- Besonders hoch in seinem Mehrwert wird der Aspekt *Bildung einer unabhängigen Meinung* bewertet.
- Der Aspekte *Einschätzung der finanziellen Situation* und des *benötigten Kreditvolumens* werden etwas weniger positiv in ihrer Verbesserung empfunden.

Anzahl der Antworten:

Verständnis Immobilienfinanzierung: 78

Beurteilung Kreditangebote: 71

Sicherheit Entscheidung: 81

Vorbereitet für Verhandlung: 76

Einschätzung finanzielle Situation: 68

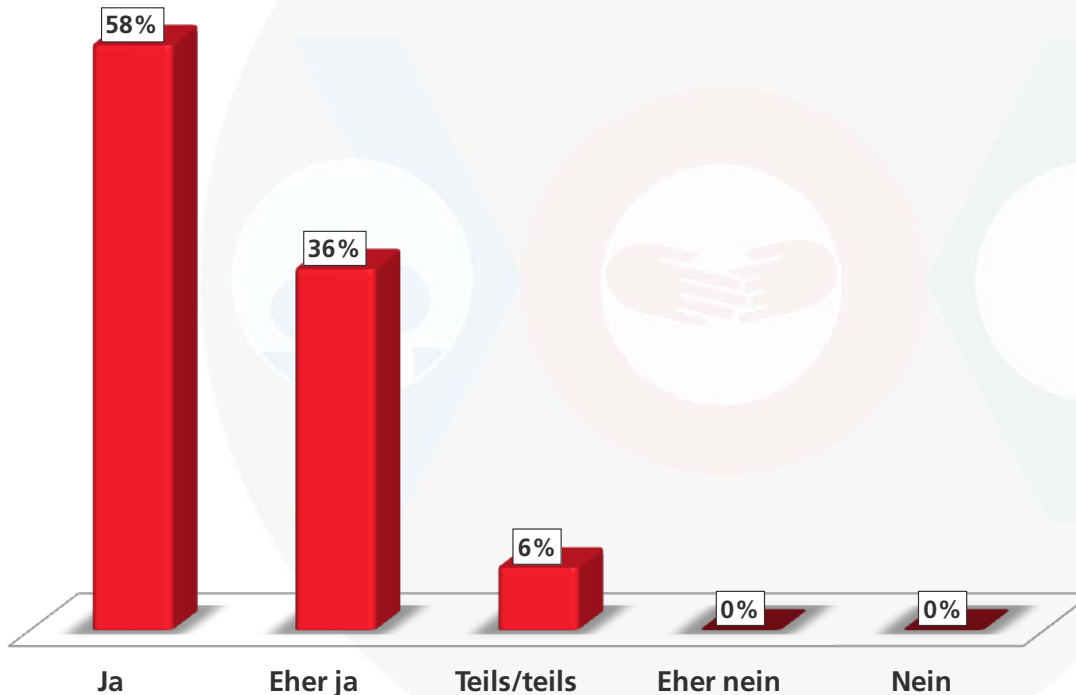
Einschätzung benötigtes Kreditvolumen: 67

Bildung unabhängige Meinung: 81

3. Ergebnisse der Befragung

3.3 Umsetzung Empfehlungen

Planen Sie, die Empfehlungen des Beraters umzusetzen bzw. haben Sie diese bereits umgesetzt?



Mittelwert: 1,48

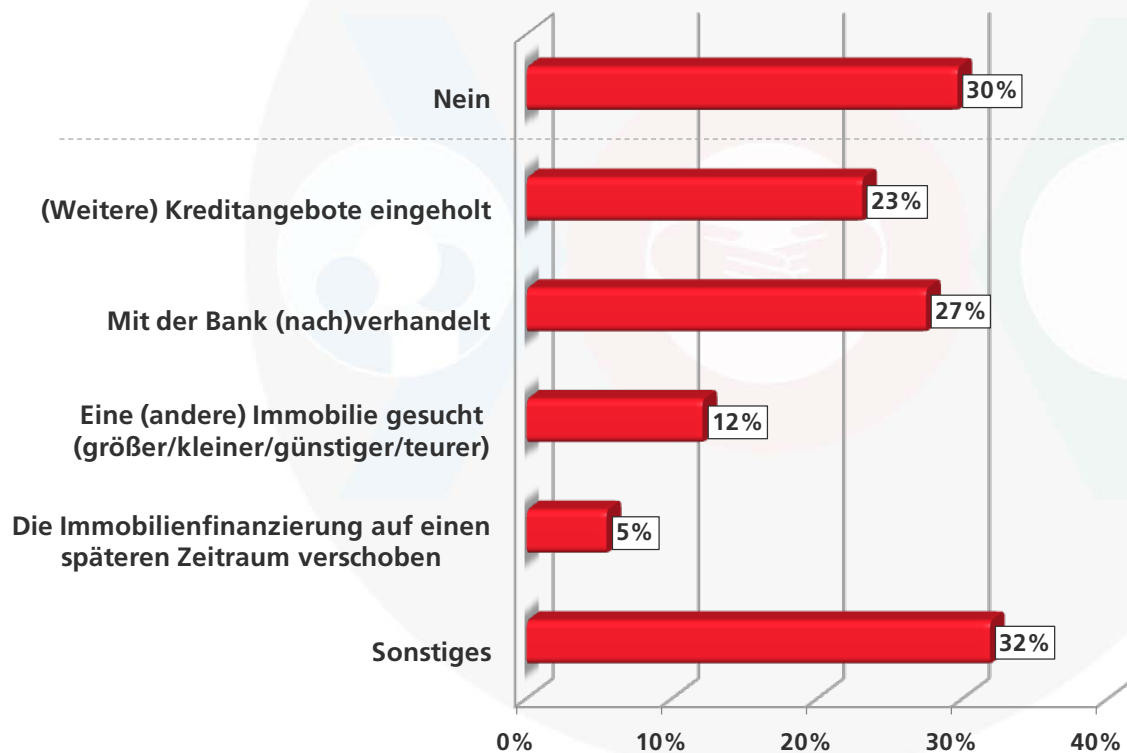
- 94% der Befragten planen die Empfehlungen umzusetzen bzw. haben dies bereits getan.
- Lediglich 6% sind bei der Umsetzung noch unentschieden bzw. würden die Empfehlungen nur teilweise umsetzen.

Anzahl der Antworten: 81

3. Ergebnisse der Befragung

3.4 Konkrete Umsetzung

Hat die Beratung veranlasst, dass Sie konkret etwas getan haben?*



- 70% der Befragten haben im Anschluss an die Beratung konkrete Handlungen getätigt.
- Hierbei wurde am häufigsten mit der Bank (nach-)verhandelt (27%) und/oder (weitere) Kreditangebote eingeholt (23%).

*Mehrfachnennungen möglich
Anzahl Nennungen: 115

3. Ergebnisse der Befragung

3.4 Konkrete Umsetzung – Sonstige Nennungen

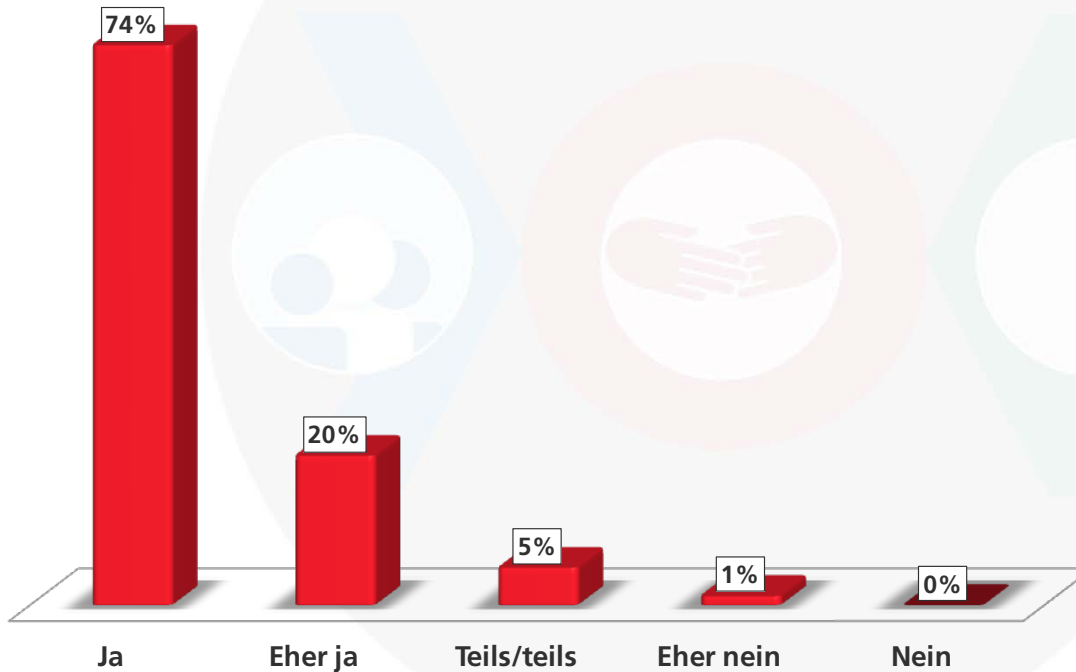
Hat die Beratung veranlasst, dass Sie konkret etwas getan haben? – Sonstige Nennungen

- Finanzierungsrechner im Internet genutzt. (8x)
- Bausparvertrag für Anschlussfinanzierung (2x)
- Beratung bei der Bausparkasse in Anspruch nehmen.
- Das Vorhaben abgebrochen.
- Die Finanzierungsbausteine haben sich verändert.
- Empfehlung verschiedener unabhängiger Finanzdienstleister umgesetzt.
- Erkundigung nach Wohn-Riester und Kombifinanzierung.
- Finanzberater hinzugezogen.
- Information zu erschwerten Ausstiegsklauseln eingeholt.
- Komplette Ablösung der Finanzierung durch eine Gegenfinanzierung.
- Entscheidung gegen den Kauf einer Immobilie.
- Kunde hatte keine Vorerfahrung und will alles umsetzen, was ihm in der Beratung empfohlen wurde. Kunde wollte sich aber nicht zu konkreten Aktionen äußern.
- Kundin hat auf Ratschlag der Verbraucherzentrale einen Finanzdienstleister überprüfen lassen. Dieser stellte sich dann als unseriös heraus, so dass die Kundin Abstand von der Finanzierung über diesen Dienstleister genommen hat.
- Kundin hat sich an Kreditvermittler gewendet.
- Mehr Rücklagen eingeplant, Bereitstellungszinsen von 2 auf 6 Monate verlängert.
- Riester-Förderung
- Verzicht auf Architekt, stattdessen Kauf eines Fertighauses.
- Vom Plan eines Hausbaus abgerückt, stattdessen wahrscheinlich Kauf einer Immobilie.
- Weiterverkaufsklausel wurde aus Vertrag entfernt.
- Wir haben eine Immobilie gekauft.
- Zusätzlich anfallende Kosten nochmal neu durchgerechnet. Aussage der Kundin: "Mein Bankberater hat die Kosten schön gerechnet. Die Verbraucherzentrale hat mir die Augen geöffnet!"

3. Ergebnisse der Befragung

3.5 Entgelt gelohnt

Hat sich das bezahlte Beratungsentgelt aus Ihrer Sicht gelohnt?



Mittelwert: 1,33

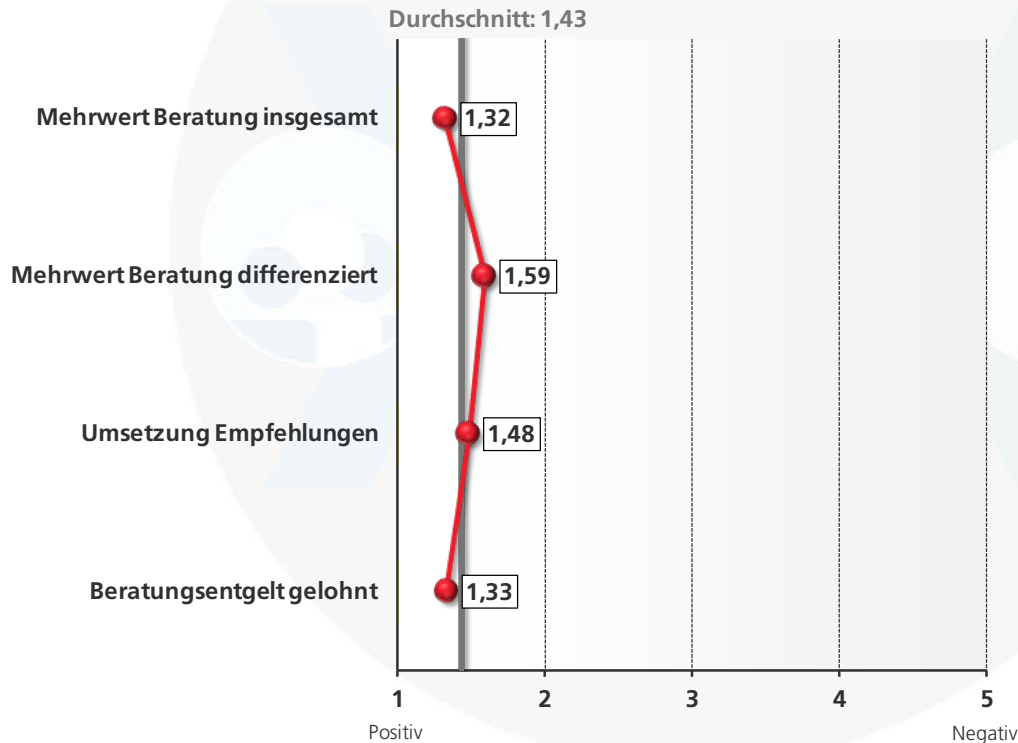
- Für 94% der Befragten hat sich das bezahlte Beratungsentgelt gelohnt.
- Lediglich 1 Befragter bewertet es als eher weniger lohnenswert.

Anzahl der Antworten: 81

3. Ergebnisse der Befragung

3.6 Zusammenfassung der Ergebnisse

Zusammenfassung der Ergebnisse

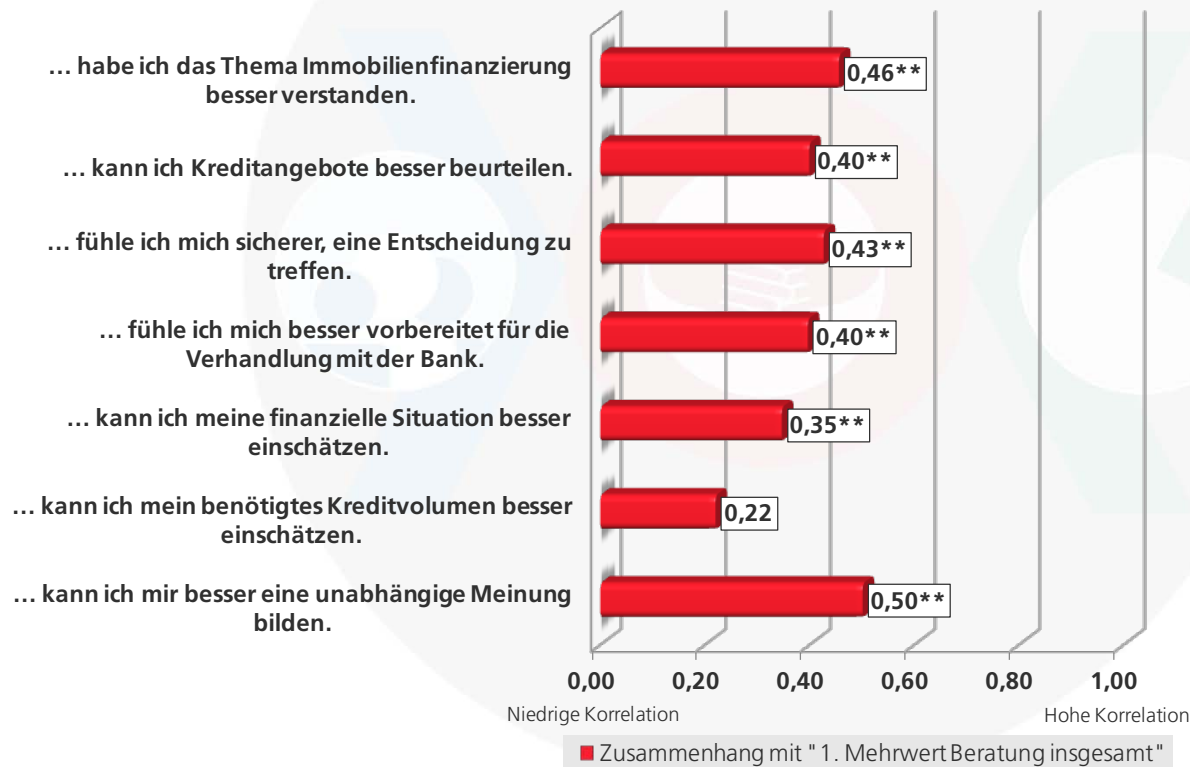


- Insgesamt bewerteten die Befragten den Mehrwert durch die Beratung durchweg sehr hoch.
- Dementsprechend wurde das Beratungsentgelt als äußerst lohnenswert empfunden.
- Bei der differenzierten Betrachtung des Mehrwerts der Beratung wurden einige Aspekte als weniger relevant bewertet.
- Empfehlungen werden zum Großteil umgesetzt bzw. ist dies in Planung.

3. Ergebnisse der Befragung

3.7 Korrelationen mit Mehrwert insgesamt

Zusammenhang zwischen dem Mehrwert insgesamt und dem differenzierten Mehrwert nach Aspekten



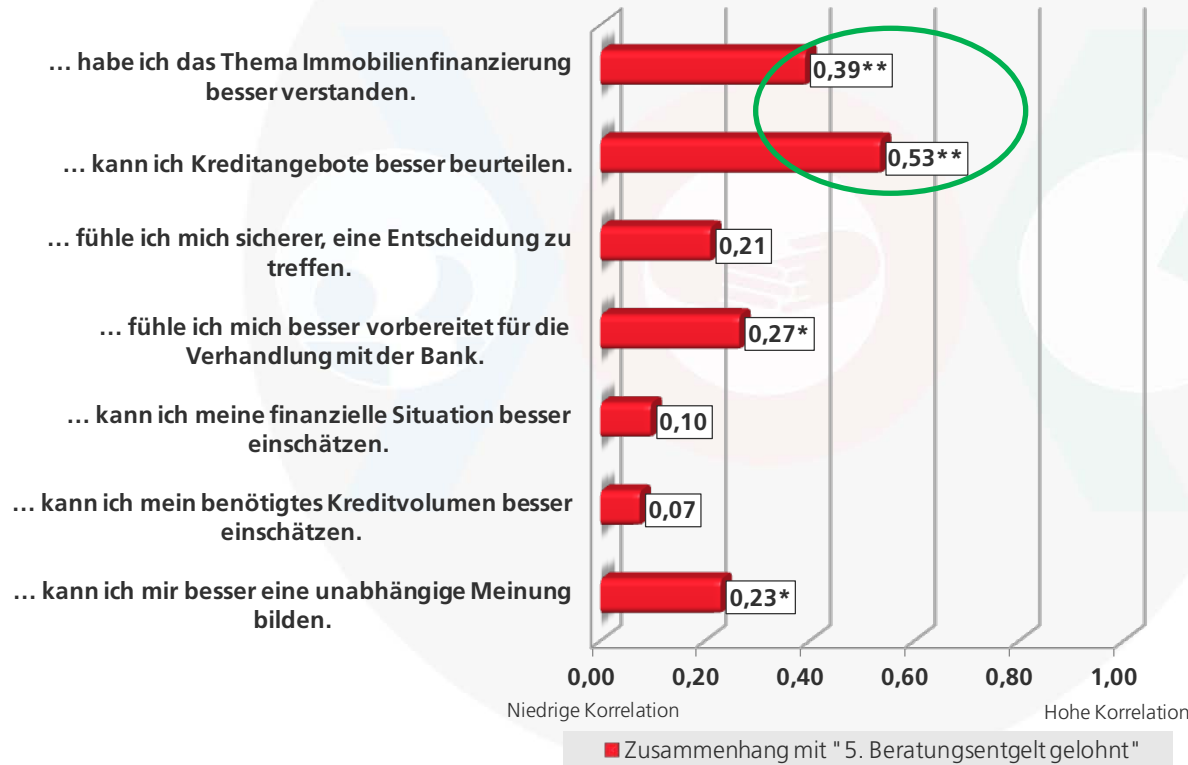
- Bei allen Aspekten besteht ein positiver Zusammenhang mit der Gesamtbewertung.
- Besonders signifikant und demnach ausschlaggebend für die Gesamtbewertung sind die Aspekte Bildung einer unabhängigen Meinung und Verständnis bzgl. Immobilienfinanzierung.
- Bzgl. des Aspekts Einschätzung benötigtes Kreditvolumen zeigt sich kein signifikanter Zusammenhang.

**Korrelation auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

3. Ergebnisse der Befragung

3.7 Korrelationen mit Entgelt gelohnt

Zusammenhang zwischen dem lohnenswerten Beratungs-entgelt und dem differenzierten Mehrwert nach Aspekten



- Befragungsteilnehmer empfanden das Beratungsentgelt als besonders lohnenswert, je besser sie Kreditangebote beurteilen können und das Thema Immobilienfinanzierung verstanden haben.

**Korrelation auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

*Korrelation auf dem 5%-Niveau signifikant = gering signifikanter Zusammenhang

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

5. Kontakt

Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Jonna Klemenz, Projektleiterin
Bereich Kunden- und Zielgruppenbefragungen

Tel.: (0221) 788 745-14

E-Mail: klemenz@consulimus.de

Web: www.consulimus.de