

Ein Sonderdruck für Hanse Haus



# Die **fairsten** **Fertighaus-** **hersteller**

Moderne Optik, kurze Bauzeit –  
die Top-Anbieter im Test

**Preis/  
Leistung,  
Kundenservice,  
Beratung, etc**

Studie

# SCHNELL UND SICHER INS FERTIGHAUS

---

Moderne Optik, kurze Bauzeit, energiesparende Modelle:  
Fertighäuser liegen bei Bauherren in Deutschland voll im Trend.  
FOCUS-MONEY ermittelte erneut die fairsten Anbieter

---



**Eigenheim:**  
Die Fertighausbranche hat ihr  
Pappschachtel-Image längst abgelegt.  
Hochwertige Materialien sind Standard

**D**as eigene Heim gilt hierzulande als bester Spartopf fürs Alter. Zwei Drittel aller Bundesbürger sehen im Immobilienbesitz die „ideale Form der Alterssicherung“, ermittelte die Postbank in einer Studie.

Doch welches Haus soll es werden? Immer mehr Bauherren entscheiden sich bei dieser Frage für ein Gebäude in Fertigbauweise. Im vergangenen Jahr erteilten deutsche Gemeinden insgesamt 15617 Baugenehmigungen für Fertighäuser. Das waren rund fünf Prozent mehr als im Jahr zuvor. Der Marktanteil der Branche steigt seit Jahren. War 1995 noch etwa jedes achte neu genehmigte Ein- oder Zweifamilienheim ein Fertighaus, ist es heute schon etwa jedes sechste.

„Unabhängig von der allgemeinen Baukonjunktur eines jeweiligen Jahres zeigt sich ein bis heute ungebrochener stetiger Aufwärtstrend bei Fertighäusern. Sie werden bei Eigenheim-Bauherren immer beliebter“, stellt Christoph Windscheif vom Bundesverband Deutscher Fertigbau fest. Zeit ist Geld. Die Bauherren schätzen vor allem die Zeitersparnis durch das unkomplizierte Schnellbausystem – und das besonders im Süden Deutschlands. In Baden-Württemberg wird schon fast jedes vierte Haus in Holzfertigbauweise errichtet.

**Fairen Baupartner suchen.** Bei der Wahl des Anbieters ist jedoch Vorsicht angebracht. Sind die Baubeschreibungen vollständig? Lauern versteckte Kosten? Ist die Beratung kompetent? Stimmt die Qualität der Materialien? Hält die Firma die Termine ein? All diese Aspekte sind für künftige Fertighausbesitzer wichtig, wenn sie Pfusch am Bau und unnötige finanzielle Risiken vermeiden wollen.

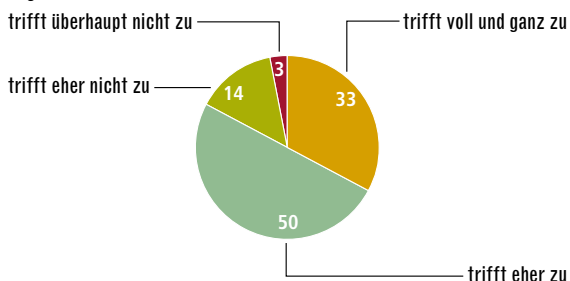
## Ausstattung nach Wunsch

Vom Fußbodenbelag bis zur Tapete, von der Badezimmerfliese bis zum Dachziegel – die Fertighaushersteller sind weg vom Image des Wohnens von der Stange. Die Branche lässt ihren Kunden durch eine große Auswahl an Ausstattungsdetails viel individuellen Freiraum. 83 Prozent der Kunden sind in der Kategorie „Faire Produktleistung“ mit dem Gestaltungsspielraum zufrieden, den ihnen die Fertighausanbieter verschaffen. Besonders gut schneiden bei diesem Leistungsmerkmal STREIF Haus und HANSE HAUS ab.

### Vielfältige Auswahl

Mein Fertighaushersteller bietet große Variationsmöglichkeiten.

Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Die Inhalte des Sonderdrucks stellen einen Nachdruck des in der FOCUS-MONEY-Ausgabe 44/2014 erschienenen Artikels „Schnell ins Fix-und-Fertighaus“ dar. Dieser wurde redaktionell unabhängig verfasst. Die Hanse Haus GmbH hat nachträglich um einen Sonderdruck gebeten.

„Das Eigenheim ist für die meisten Menschen die größte Investition des Lebens. Bei der Wahl des Anbieters sollten die Kunden daher sehr kritisch sein. Sie sollten vor allem auf Seriosität und Fairness achten“, rät Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer des Kölner Analyse- und Beratungsinstituts ServiceValue. Doch welche Fertighausanbieter gelten als besonders fair? Darüber wissen am besten erfahrene Bauherren Bescheid. ServiceValue und FOCUS-MONEY haben deshalb zum zweiten Mal die Kunden von Fertighausanbietern um ihre Meinung gebeten.

## So wurden die Fairness-Rankings ermittelt

Inspektion vom Dach bis in jeden Winkel: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat die ServiceValue GmbH zum zweiten Mal die Fairness der größten Fertighaushersteller in Deutschland einer genauen Untersuchung unterzogen. Hierzu hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen von Juli bis September 2014 in einer repräsentativen Online-Studie fast 1200 Kunden befragt, die in den vergangenen 36 Monaten ein Fertighaus mit einem von 18 großen Anbietern gebaut haben.

Abgefragt wurden 34 Service- und Leistungsmerkmale, die sogenannten Fairness-Aspekte. Die Bewertung dieser Attribute erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Fairness-Begriffs.

Die Kriterien haben außerdem Einfluss auf die Kundenbindung. Auf Grund unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen variiert die Relevanz der einzelnen „Kundenbindungstreiber“ von Anbieter zu Anbieter. Die Stärke der Kundenbindung wiederum wird über die Weiterempfehlungsbereitschaft, die Wiederkaufbereitschaft und die emotionale Bindung der Kunden ermittelt – weitere wichtige Kriterien, die ebenfalls von ServiceValue abgefragt wurden.

Die Kundenurteile wurden von den ServiceValue-Fachleuten nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik). Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, dokumentieren ein überdurchschnittliches Kundenurteil.

Außerdem legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Leistungs- und Service-merkmale zu. Zusätzlich zum Gesamturteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen. Die Werte für die Teildimensionen errechneten die Fachleute von ServiceValue als ungewichteten Durchschnitt der dazugehörigen Indexwerte.

Das Urteil „Fairster Fertighausanbieter“ ergibt sich wiederum aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen. Unternehmen, die dieselbe Note erhalten, werden in den Tabellen alphabetisch aufgelistet.

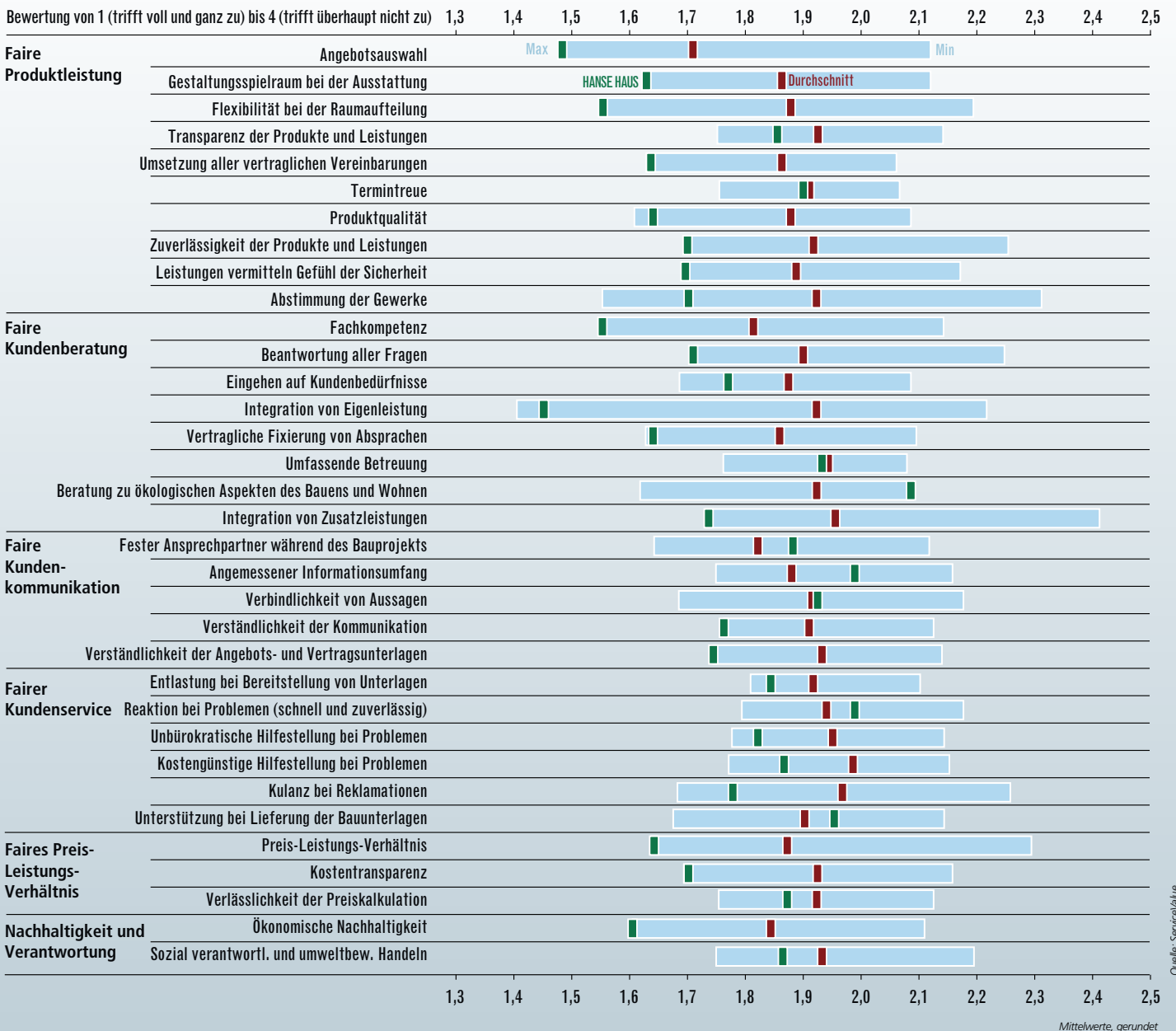
Bei der repräsentativen Online-Studie gaben in diesem Sommer fast 1200 Bauherren ihre Urteile zu 34 Kriterien ab. Diese von den Wissenschaftlern definierten Service- und Leistungsmerkmale dienen dazu, die Fairness messbar zu machen. Insgesamt werfen die Studienergebnisse ein positives Licht auf die Branche: Elf von 18 Anbietern gehen überdurchschnittlich fair und partnerschaftlich mit den Bauherren um. Die Kunden attestierten ihnen „gute“ oder „sehr gute“ Leistungen.

Neben den einzelnen Fairness-Kriterien fragten die Analysten auch die Zufriedenheit der Bauherren ins-

gesamt ab. Dabei zeigt sich, dass die Branche ihre Hausaufgaben gemacht hat – im Vergleich zur letzten Studie hat sich das Ergebnis deutlich verbessert. So beurteilten drei Viertel aller Kunden ihren Bau-partner mit dem Votum „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. 2012 hatten nur 70 Prozent die Gesamtleistung des beauftragten Unternehmens so hoch eingestuft.

**Überzeugende Produktleistung.** Um die Stärken und Schwächen der Branche und der einzelnen Anbieter erkennbar zu machen, teilten die Kölner Wissenschaftler die 34 Fairness-Items in sechs Kategorien ein (s. Ta- ►

## 34 Merkmale – ein Serviceprofil



Quelle: ServiceValue

Mittelwerte, gerundet

bellens S. 6). Im Vergleich aller Disziplinen schneidet die Branche am besten bei der „Fairen Produktleistung“ ab. Hier lobten die Bauherren besonders die große Angebotsauswahl, das Einhalten der vertraglichen Vereinbarungen sowie den Gestaltungsspielraum bei den Ausstattungsmerkmalen (s. Grafik S. 3). In dieser Teilkategorie bringt die Studie aber auch deutliche Leistungsunterschiede zwischen den einzelnen Anbietern ans Licht. Klar vorn liegt hier ein Spitzentrupp aus HANSE HAUS, HUF HAUS, STREIF Haus und HAAS FERTIGBAU.

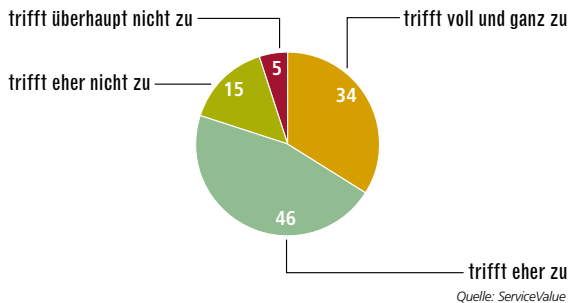
Die größte Kluft zwischen den Hausanbietern zeigt sich beim „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Die Range zwischen den Top-Anbietern und dem Schlusslicht beträgt hier immerhin 14 von 100 möglichen Indexpunkten. Besonders bedeutend für die Kundenbindung ist die „Verlässlichkeit bei der Preiskalkulation“. Auch dieses Fairness-Merkmal spielt für die Beurteilung des Preis-Leistungs-Verhältnisses eine wichtige Rolle. Die Kunden von STREIF Haus und SchwörerHaus signalisieren hier die größte Zufriedenheit.

## Rede und Antwort

Bauen ist komplex und wirft jede Menge Fragen auf. Wer hier ausführliche Antworten bekommt, fühlt sich fair beraten. Ein Schwergewicht ist dieser Aspekt außerdem, wenn es um die Kundenbindung geht, ergab die Analyse der ServiceValue-Fachleute. Mit Abstand die zufriedensten Kunden hat hier HANSE HAUS, gefolgt von SchwörerHaus, Baufritz und STREIF Haus. HANSE HAUS erzielte auch in der gesamten Kategorie „Faire Kundenberatung“ die beste Wertung. Branchenweit ist nur jeder fünfte Bauherr nicht oder eher nicht mit der Beantwortung aller Fragen zufrieden.

### Kompetenz

Mein Fertighaushersteller beantwortet alle meine Fragen.  
Angaben in Prozent

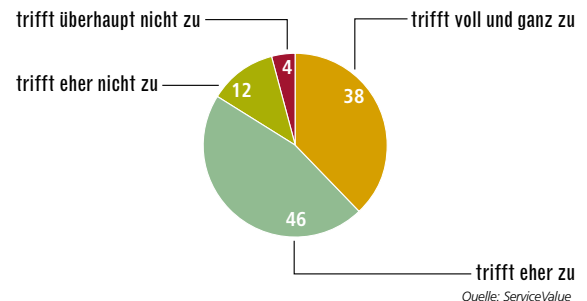


## Fester Begleiter am Bau

Von der Grundstücksbesichtigung bis zur Schlüsselübergabe einen festen Ansprechpartner zu haben schafft Vertrauen und begünstigt einen reibungslosen Ablauf des Bauprojekts. Das beherzigen die Unternehmen und erzielen bei diesem Fairness-Kriterium hohe Zufriedenheitswerte. Insgesamt 84 Prozent der befragten Kunden äußerten sich positiv, nur 16 Prozent gehören zu den Unzufriedenen. Besonders lobten die Bauherren die festen Ansprechpartner von MASSA HAUS, BIEN-ZENKER, HAAS FERTIGBAU und HUF HAUS. Elf Anbieter erzielten in der Disziplin „Faire Kundenkommunikation“ ein „Gut“ oder „Sehr gut“.

### Zuständigkeit

Während meines Bauprojekts habe ich einen festen Ansprechpartner.  
Angaben in Prozent



## GESAMTURTEIL

### Mehr zufriedene Bauherren

Deutschlands Bauherren haben erneut die Hersteller von Fertighäusern benotet – und kamen dabei zu erfreulichen Ergebnissen: Insgesamt elf von 18 großen Anbietern gehen fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden um, ermittelten FOCUS-MONEY und die Kölner ServiceValue GmbH auf Basis ihrer neuesten Fairness-Studie für die Branche.

Fünf der fairen Unternehmen erhielten die Note „sehr gut“ für Leistungen weit über dem Durchschnitt. Wie in der vorhergehenden Studie stehen wieder Baufritz, HANSE HAUS, HUF HAUS, SchwörerHaus und STREIF Haus an der Spitze. Auch

die mit „gut“ bewerteten allkauf Haus, BIEN-ZENKER und HAAS FERTIGBAU hielten ihr Niveau. Auf „gut“ verbesserten sich LUX-Haus und WeberHaus. KAMPA kam neu hinzu und schaffte gleich ein „gutes“ Gesamturteil. Auch erfreulich: Die Gesamtzufriedenheit ist gestiegen. 75 Prozent der Häuslbauer beurteilten ihren Baupartner mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“ (zuvor: 70 Prozent).



## Wertung

Urteil	Unternehmen
sehr gut	Baufritz
sehr gut	<b>HANSE HAUS</b>
sehr gut	HUF HAUS
sehr gut	SchwörerHaus
sehr gut	STREIF Haus
gut	allkauf Haus
gut	BIEN-ZENKER
gut	HAAS FERTIGBAU
gut	KAMPA
gut	LUX-HAUS
gut	WeberHaus

Quelle: ServiceValue; alphabetische Sortierung



**Stil:** Individueller Wohngeschmack lässt sich auch in Fertighäusern durch die farbliche Vielfalt bei der Wand- und Bodengestaltung umsetzen

Optimierungsbedarf attestierten die Häuslebauer der Branche vor allem in der Disziplin „Fairer Kundenservice“. Hier wünschen sich die Bauherren in erster Linie günstige Hilfe bei Problemen und Kulanz bei Reklamationen. „Zufriedene Kunden empfehlen ihren Baupartner sicher gern weiter“, ist Dethloff überzeugt. Wie die Anbieter die Kundenzufriedenheit steigern können, verrät die Studie im Detail. ■

STEFANIE HABERSTOCK



## KUNDENURTEIL

### Faire Sieger in sechs Disziplinen

Der faire und partnerschaftliche Umgang mit ihren Kunden ist auch für Anbieter von Fertighäusern ein zentrales Thema: Hier wird die Basis für die Zufriedenheit und Bindung des Kunden gelegt – oder zerstört.

ServiceValue und FOCUS-MONEY haben fast drei Dutzend Fairness-Aspekte einzeln bewerten lassen und diese den nebenstehenden sechs Kategorien zugeordnet. Von Beratung bis Service – die Studie beleuchtet die Stärken der Anbieter in den einzelnen Disziplinen.

Mit HUF HAUS schaffte ein Unternehmen in allen sechs Teilkategorien einen „sehr guten“ Ranglistenplatz. Die Wettbewerber HANSE HAUS und STREIF Haus gehören jeweils in fünf Kategorien zu den Top-Platzierten und in einer Disziplin zu den Guten. Newcomer KAMPA erhielt auf Anhieb zwei „gute“ und zwei „sehr gute“ Teilurteile. Auch Anbieter, die im Gesamtfairness-Ranking nicht auftauchen, haben in den Kategorien Chancen auf eine Platzierung – zum Beispiel MASSA HAUS mit drei guten Plätzen.

#### Faire Produktleistung

Urteil Unternehmen

sehr gut HAAS FERTIGBAU
sehr gut <b>HANSE HAUS</b>
sehr gut HUF HAUS
sehr gut STREIF Haus
gut allkauf Haus
gut Baufritz
gut BIEN-ZENKER
gut KAMPA
gut LUX-HAUS
gut MASSA HAUS
gut SchwörerHaus
gut WeberHaus

#### Faire Kundenberatung

Urteil Unternehmen

sehr gut Baufritz
sehr gut <b>HANSE HAUS</b>
sehr gut HUF HAUS
sehr gut SchwörerHaus
sehr gut STREIF Haus
gut BIEN-ZENKER
gut HAAS FERTIGBAU
gut KAMPA
gut LUX-HAUS
gut RENSCH-HAUS

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil Unternehmen

sehr gut Baufritz
sehr gut <b>HANSE HAUS</b>
sehr gut HUF HAUS
sehr gut KAMPA
sehr gut STREIF Haus
gut allkauf Haus
gut BIEN-ZENKER
gut HAAS FERTIGBAU
gut LUX-HAUS
gut MASSA HAUS
gut SchwörerHaus

#### Faire Kundenkommunikation

Urteil Unternehmen

sehr gut Baufritz
sehr gut BIEN-ZENKER
sehr gut HAAS FERTIGBAU
sehr gut HUF HAUS
sehr gut SchwörerHaus
gut allkauf Haus
gut <b>HANSE HAUS</b>
gut LUX-HAUS
gut MASSA HAUS
gut STREIF Haus
gut WeberHaus

#### Fairer Kundenservice

Urteil Unternehmen

sehr gut allkauf Haus
sehr gut <b>HANSE HAUS</b>
sehr gut HUF HAUS
sehr gut SchwörerHaus
sehr gut STREIF Haus
gut Baufritz
gut HAAS FERTIGBAU
gut LUX-HAUS
gut WeberHaus

#### Nachhaltigkeit & Verantwortung

Urteil Unternehmen

sehr gut Baufritz
sehr gut <b>HANSE HAUS</b>
sehr gut HUF HAUS
sehr gut KAMPA
sehr gut STREIF Haus
gut allkauf Haus
gut BIEN-ZENKER
gut HAAS FERTIGBAU
gut LUX-HAUS
gut SchwörerHaus
gut WeberHaus

Quelle: ServiceValue