

# „Kunde soll ruhig schlafen können“ 87

TÜV-Zertifikat für die private Baufinanzierung der Volksbank – Baufinanzierer haben Zertifizierungsbedingungen übertroffen

VON THOMAS SCHMIDT

**BREMERVÖRDE.** Niedrige Zinsen sind seit Jahren das Top-Thema in den Wirtschaftsnachrichten – eigentlich sollte das ein Paradies für Baufinanzierungen sein. Denn immer mehr Menschen wollen sich den Traum vom Eigenheim erfüllen. Doch auch in der viel beschworenen „historischen Niedrigzinsphase“ kommt es mehr denn je auf eine solide Finanzierung sowie eine seriöse und risikobewusste Beratung an. Die Volksbank Osterholz hat sich deshalb einer harten Prüfung unterzogen, um ihre Beratungskompetenz unter Beweis zu stellen. Stolz präsentierten Vorstandsmitglied Jan Mackenberg, Privatkunden-Leiter Thomas Hiller und Baufinanzierungsexperte Andreas Klein am Mittwoch das Zertifikat des TÜV Saarland.

„Seit mittlerweile acht Jahren tragen wir als einziges Kreditinstitut im Elbe-Weser-Dreieck das Siegel des TÜV Saarland für den Bereich Baufinanzierung. Wir haben uns 2007 bewusst für eine Zertifizierung unserer Beratung durch ein unabhängiges Unternehmen entschieden, um unsere Beratungsqualität nachhaltig zu optimieren und unseren Kunden ein Höchstmaß an Leistung zu garantieren“, sagte Mackenberg.

## Entscheidung fürs Leben

Die Entscheidung für eine Immobilienfinanzierung sei der wichtigste Schritt im Rahmen der Finanzplanung eines Menschen. „Gerade deshalb möchten wir den eigenen hohen Ansprüchen gerecht werden und lassen uns vom TÜV Saarland intensiv begleiten und unabhängig überprüfen. Jährlich findet daher in unserem Hause ein Audit des TÜV Saarland mit dem Ziel statt, die strengen Zertifizierungsvoraussetzungen für die Dienstleistung Baufinanzierung zu überprüfen und die Vergabe des Prüfzeichens entsprechend zu genehmigen“, sagte Mackenberg und verwies auf das für die Volksbank sehr erfolgreiche Ergebnis der Prüfung.

Der TÜV Saarland hat im Audit festgestellt, dass alle Zertifizierungsbedingungen gegeben und die genannten Mindestanforderungen ausnahmslos erfüllt und in einigen Kriterien sogar übertroffen werden. „Die Erneuerung des Zertifikats wurde daher ohne Einschränkung empfohlen“, freut man sich in der Vorstandsetage. Prüfer Manfred Kuhn vom TÜV Saarland hat zudem weitere positive Auffälligkeiten beim Überwachungsprozess festgestellt und dokumentiert. Mackenberg nannte die Details:

- ▷ Kundenorientierte Produktvielfalt
- ▷ Optimale Einbindung und Prüfung aller staatlichen Fördermittel



Der TÜV Saarland hat im „Audit“ festgestellt, dass alle **Zertifizierungsbedingungen** gegeben und die genannten **Mindestanforderungen** ausnahmslos erfüllt sind und sie in einigen Kriterien sogar übertreffen. Darüber freuen sich Vorstandsmitglied Jan Mackenberg (von rechts), Baufinanzierungsexperte Andreas Klein und der Leiter des Privatkundengeschäfts, Thomas Hiller.

Foto: Schmidt

sowie besondere Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Beratungsunterlagen

▷ Besondere Verständlichkeit der Beratungsgespräche.

▷ Beratungen erfolgen auf einem fachlich hohen Niveau.

„Wir freuen uns und sind sehr stolz, dass unabhängige Gutachter unsere hohen Leistungsanforderungen an eine qualifizierte Baufinanzierungsberatung in allen Kriterien bestätigen. Die Entwicklung im Neugeschäft der privaten Immobilienfinanzierung bestätigt unseren hohen Qualitäts-

anspruch“, sagte Mackenberg mit Blick auf die 18 Baufinanzierer der Volksbank und ein Geschäftsfeld, das in den vergangenen fünf Jahren um fast 40 Prozent gewachsen ist – inklusive der Vermittlungen mit Verbundpartner. Der Bau-Boom hält an: Die Steigerung im Neugeschäft beträgt laut Vorstand im Vergleich zum Vorjahr 7,2 Prozent.

„Ziel des jährlichen Audits ist es gewesen, die Zertifizierungsvoraussetzungen für das streng limitierte Siegel zu überprüfen“, sagte Thomas Hiller, Leiter des Privat-

kundengeschäfts, zu den Hintergründen. Laut Hiller wurden die Bauberater der Volksbank genau unter die Lupe genommen: „Sind der Beratungsprozess und der Erstkontakt dokumentiert und umgesetzt worden? Wie ist die Qualität der Prüfungsgespräche mit den Baufinanzierungsberatern? Gibt es Kundenbeschwerden? Erfolgt die Umsetzung der Zertifizierungsbedingungen permanent und ist damit eine gleichbleibende hohe Qualität der Beratung gewährleistet?“, nannte Hiller beispielhaft die Anforderungen an die Bauberater, die zudem laufend geschult werden, wobei auch externer Sachverständiger eine Rolle spielt: So werde die Kompetenz von Energieberatern hinzugezogen oder auch von Experten, die den Blick der Berater für die Anforderungen des Themas „Wohnen im Alter“ schärfen.

Nicht zuletzt musste die Volksbank nachweisen, dass sie sämtliche Kosten und Gebühren schon zu Beginn des Gesprächs vollständig kommuniziert. Das gilt auch für die Angabe eines aussagefähigen Effektivzinssatzes für die Gesamtfinanzierung. „Wir gehen in unseren Berechnungen des Effektivzinssatzes von mindestens einem unveränderten Zinssatz beziehungsweise meistens von ei-

nem höheren Zinssatz aus – aktuell von 6,8 Prozent. Diese Vorgehensweise und Höhe des Zinssatzes wird vom Verbraucherschutz uneingeschränkt empfohlen“, betonte Mackenberg. „Zusätzlich weisen wir in unseren Beratungsgesprächen auf die Risiken möglicher Zinssteigerungen hin, da wir keine gesicherten Annahmen eines Zinssatzes in acht oder zehn Jahren seriös machen können“, sagte der Volksbanker auch mit Blick auf Mitbewerber, die ihre Kunden nicht selten über versteckte Kosten in Kreditverträgen täuschten. „Aufgrund der aktuellen Gesetzeslage ist es möglich, für die Zeit nach dem Zinsablauf einen variablen Zinssatz auf Basis der aktuellen Konditionen anzunehmen. Dadurch wird in den entsprechenden Kreditangeboten – bei dem jetzigen geringen Zinsniveau – ein Effektivzins ausgewiesen, der unter dem vereinbarten Nominalzinssatz liegt. Diese Vorgehensweise halten wir für irreführend und absolut nicht im Sinne des Verbraucherschutzes.“

„Uns ist wichtig, dass der Kunde ruhig schlafen kann mit seinem Kredit“, lautete das Fazit des Baufinanzierungsexperten Andreas Klein – auch wenn sich die Lebensverhältnisse während der Kreditlaufzeit einmal ändern sollten.



Auf einem soliden Fundament muss die **Baufinanzierung** stehen, damit niemand in die Schuldenfalle tritt.

Foto: dpa