



Thomas Hiller, Hans Jürgen Puckhaber und Jan Mackenberg (von links) hatten ein bisschen geschwitzt. Jetzt ist das TÜV-Siegel da, und die Volksbanker sind ganz entspannt. Foto: kb

Volksbank hat die Plakette Baufinanzierung übertrifft TÜV-Anforderungen

Osterholz-Scharmbeck (kb). „Wir dürfen das Siegel tragen“, sagte Jan Mackenberg, Vorstandsmitglied der Volksbank, auf der Pressekonferenz. Seit 2007 lässt die Volksbank ihre Baufinanzierung vom TÜV Saarland zertifizieren. Auch dieses Jahr hat die Volksbank dem TÜV-Stresstest standgehalten, die Anforderungen wurden sogar übererfüllt.

Die Nacht vor dem TÜV-Audit sei für Thomas Hiller, Leiter Privatkundengeschäft, spannend gewesen. „Der TÜV hat hohe Vorgaben für dieses Siegel. Aber wir wollen nicht auf einem Niveau stehen bleiben.“ Eine kurze Bearbeitungszeit und gut geschulte Mitarbeiter sind nur zwei Prüfkriterien des TÜV. Zudem müssen die Beratungsge-

sprache und -unterlagen ausführlich und verständlich sein, wobei alles genau zu dokumentieren ist. „Ich kann dem Kunden keine Produkte von der Stange anbieten“, sagt Thomas Hiller. Die Berater sind verpflichtet, dem Kunden sämtliche Kosten transparent darzustellen und auf die notwendige Absicherung hinzuweisen. „Was nützt es, wenn ich einen Kredit nicht mehr bedienen kann?“, so Hiller. Aufklärung über staatliche Fördermittel gehört auch dazu. Besonders wichtig sind marktgerechte Zinsen und die Angaben zur Effektivzinsberechnung. Zurzeit ist das Zinsniveau sehr niedrig. Viele Mitbewerber rechneten mit diesem Zinssatz oder mit noch niedrigeren Zinsen, so Mackenberg. „Wir gehen von einem höheren Zinssatz aus“,

sagt er weiter. Damit halte sich die Volksbank an die Empfehlungen des Verbraucherschutzes. Viele Kunden seien an einer langfristigen Zinsbindung interessiert, erzählt Hiller, viele Konkurrenten böten oft nur zehn Jahre an, „da liegen wir deutlich drüber“. Baufinanzierungsberater Hans Jürgen Puckhaber wisse aus der Praxis, dass „der Zins wichtig, aber nicht der entscheidende Faktor ist“. Den Kunden sei ein Ansprechpartner vor Ort wichtig. „Wir gehen auf jede Familie mit ihren individuellen Bedürfnissen ein. Das geht nicht bei Angeboten von der Stange.“ Eine seriöse Baufinanzierung sei der Volksbank sehr wichtig, sagte Mackenberg, denn „in der Regel baut man ein, vielleicht zwei Mal. Ein Haus ist eine Lebensentscheidung“.