



Nutzfläche: Keller in Eigenheimen schaffen vielfältige Freiräume

Studie

# Beste FAIRtigkeller

Fixe Montage und Qualität zu Festpreisen – damit überzeugen leistungsfähige Anbieter von Fertiggellern. Welche Unternehmen ihre Kunden besonders fair behandeln

**O**b als Sauna, Gästezimmer, Partyraum, Büro, Bastelwerkstatt, Speisekammer oder Tobeparadies für die Kleinen – ein Keller bietet ein enormes Plus an Platz und damit Lebensqualität im Eigenheim. Viele Bauherren scheuen dennoch vor dem Kellerbau zurück, um Geld zu sparen. Dabei werden die Kosten meistens überschätzt.

Wer auf einen Keller verzichtet, braucht eine Bodenplatte und oben liegende Ersatzräume, etwa für Haustechnik und Gartengeräte. Und auch die kosten Geld. Unterm Strich haben Experten etwa zehn Prozent Zusatzkosten für ein Untergeschoss errechnet. Dafür gewinnen Bauherren immerhin rund 40 Prozent mehr Raum,

hat das Institut für Bauforschung in Hannover für die Initiative Pro Keller ermittelt.

Die Elemente für den Keller können in der Fabrik vorgefertigt und auf der Baustelle montiert werden. Kurze Bauzeit und Planungssicherheit durch Festpreise gehören zu den Vorteilen, mit denen die Hersteller von Fertiggellern werben.

Bei allen positiven Argumenten gehören Untergeschosse aus Sicht von Fachleuten jedoch nach wie vor zu den Mängelschwerpunkten am Bau. „Keller werden heutzutage oft handwerklich mangelhaft ausgeführt, wodurch Probleme mit Wasser und Feuchtigkeit entstehen“, verweist Jürgen B. Schrader, Sachverständiger für den Verband Pri-

vater Bauherren, auf Erfahrungen aus seiner Berufspraxis.

**Überwiegend fair.** Umso wichtiger ist die Suche nach einem verlässlichen Anbieter. Doch wie fair und partnerschaftlich fühlen sich die Bauherren tatsächlich von den Fertiggeller-Firmen behandelt? Die Erfahrungen der Kunden hat sich jetzt FOCUS-MONEY zu Nutze gemacht und führte gemeinsam mit der Kölner ServiceValue GmbH erstmals eine repräsentative Studie durch, die die Fairness der fünf größten deutschen Fertiggeller-Anbieter misst. Mit Hilfe eines standardisierten und wissenschaftlich gestützten Verfahrens konnte das Kölner Analysehaus ausloten, wie das Verhältnis von

## SECHS FAIRNESS-KATEGORIEN

Der faire und partnerschaftliche Umgang mit Bauherren ist ein zentrales Thema für die Hersteller von Fertiggeldern. Hier wird die Basis für nachhaltige Kundenbindung gelegt. Doch Fairness ist

ein subjektiver Begriff. Deshalb hat ServiceValue gemeinsam mit FOCUS-MONEY sechs Kategorien entwickelt, die messbare Ergebnisse ermöglichen. Ihnen wurden 30 Attribute zugeordnet:

### FAIRE PRODUKTLEISTUNG

- Angebotsauswahl
- Gestaltungsspielraum bei der Ausstattung
- Flexibilität bei der Raumaufteilung
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Umsetzung aller vertraglichen Vereinbarungen
- Termintreue
- Hohe Produktqualität
- Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen
- Leistungen vermitteln Sicherheitsgefühl

### FAIRE KUNDENBERATUNG

- Fachkompetenz

- Beantwortung aller Fragen
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Problemlose Integration von Eigenleistung
- Vertragliche Fixierung aller Absprachen
- Umfassende Betreuung

### FAIRES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS

- Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Verlässlichkeit der Preiskalkulation

### FAIRE KUNDENKOMMUNIKATION

- Fester Ansprechpartner
- Angemessener Informationsumfang
- Verbindlichkeit von Aussagen

- Verständlichkeit der Kommunikation
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen

### FAIRER KUNDENSERVICE

- Unterstützung bei der Bereitstellung von Unterlagen
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Unbürokratische Hilfestellung bei Problemen
- Kulanz bei Reklamationen

### NACHHALTIGKEIT UND VERANTWORTUNG

- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln

Kunden zu ihren Anbietern ist, und danach Rankings erstellen. Die Experten teilten zudem die für die Fairness-Messung definierten Service- und Leistungsmerkmale in verschiedene Kategorien ein und ermittelten daraus Teilrankings

(s. S. 72). Für die Branche fielen die Kundenurteile insgesamt positiv aus, denn vier von fünf Anbietern dürfen sich zu den „Fairsten Fertiggeldherstellern“ zählen. Besturteile im Gesamtranking und in fünf von sechs Teildisziplinen erhielt Marktfüh-

rer Glatthaar-Fertiggeldhersteller aus Baden-Württemberg. Die mit Abstand schwächsten Leistungen attestierten die Studienteilnehmer Konkurrent Bürkle Kellerbau. ■ ▷

STEFANIE HABERSTOCK

## So schafften es die Besten ins Fairness-Ranking

Blick unter die Oberfläche: Die ServiceValue GmbH hat im Auftrag von FOCUS-MONEY erstmals die fünf größten deutschen Hersteller von Fertiggeldern in Sachen Fairness untersucht. Hierzu hat das Analysehaus in einer Online-Studie fast 300 Kunden zu 30 Service- und Leistungsmerkmalen befragt. Die Bewertung dieser Attribute erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Begriffs Fairness. Dabei haben die Kriterien unterschiedlich starken Einfluss auf die Kundenbindung. Jeder Studienteilnehmer durfte einen Her-

steller bewerten, bei dem er in den vergangenen 36 Monaten Kunde war. ServiceValue wertete anschließend die Kundenurteile aus.

Zunächst errechneten die Experten für jedes Merkmal einen normierten Indexwert zwischen 0 und 100. Außerdem legten sie sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Attribute zu. Die Studie zeigt so Stärken und Schwächen der Fertighaus-Anbieter in verschiedenen Disziplinen auf (s.S. 72). Die Werte für die Teildimensionen wurden aus dem

ungewichteten Durchschnitt der dazugehörigen Indexwerte errechnet. Schließlich ergaben die Teilwerte den Gesamt-Fairness-Wert.

Erfreulich: Drei der fünf untersuchten Unternehmen erhielten die Auszeichnung „gut“. Sie konnten überdurchschnittliche Bewertungen erzielen. Der Anbieter Glatthaar-Fertiggeldhersteller schaffte sogar die Note „sehr gut“. Die Kundenurteile für das Unternehmen aus dem Schwarzwald lagen über dem Durchschnitt der „guten“ Mitbewerber.



### Rangliste

Vier von fünf Fertiggeldherstellern bekamen einen Platz im 1. Fairness-Ranking:

Urteil	Anbieter
sehr gut	Glatthaar-Fertiggeldhersteller
gut	MB Effizienz Keller
gut	Otto Knecht
gut	Partnerbau Braun

Quelle: ServiceValue

KATEGORIE 1

## Faire Produktleistung

Darin sind sich die Kunden einig: Die Leistungen der meisten untersuchten Keller-Hersteller erfüllen die hohen Erwartungen der Häuslebauer. Kopf an Kopf belegen Otto Knecht-

Urteil	Anbieter
sehr gut	Glatthaar-Fertigkeller
sehr gut	Otto Knecht
gut	MB Effizienz Keller
gut	Partnerbau Braun

und Glatthaar die „sehr guten“ Fairness-Plätze im Teilranking, dicht gefolgt von MB Effizienz Keller und Partnerbau Braun mit „guten“ Urteilen. Von allen neun hier zugeordneten Kriterien wurde die Produktqualität am besten bewertet. Otto Knecht und Glatthaar liegen mit klarem Abstand vorn. Auch Termintreue, Zuverlässigkeit und Sicherheit der Leistungen fallen bei beiden Anbietern positiv ins Gewicht.



KATEGORIE 2

## Faire Kundenberatung

Fachkompetenz und die Beantwortung aller Fragen liegen den Kunden am Herzen und haben besonders großen Einfluss auf die Bindung zum Anbieter. Erfreulich ist daher,

Urteil	Anbieter
sehr gut	Glatthaar-Fertigkeller
sehr gut	Otto Knecht
gut	MB Effizienz Keller
gut	Partnerbau Braun

dass die Branche bei diesen Kriterien viel Zustimmung erfährt. Auch die vertragliche Fixierung von Absprachen und die Rundum-Betreuung funktionieren im Sinne der Bauherren. Die Keller-Hersteller sind in Sachen „Faire Kundenberatung“ also überwiegend positiv aufgestellt. Nur die Integration von Eigenleistung könnte noch einfacher sein. Wie das geht, machen die Fachleute von MB Effizienz Keller vor.



KATEGORIE 3

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Ein Keller verteuert die größte Anschaffung des Lebens. Dass Bauherren für die Zusatzinvestition eine angemessene Leistung und Durchblick bei den Kosten erwarten, liegt auf der Hand. Nur drei Unter-

Urteil	Anbieter
sehr gut	Glatthaar-Fertigkeller
gut	MB Effizienz Keller
gut	Otto Knecht

nehmen bieten aus Kundensicht ein überdurchschnittlich „Faires Preis-Leistungs-Verhältnis“, allen voran Glatthaar mit der Benotung „sehr gut“. Der baden-württembergische Hersteller überzeugt vor allem bei der Kostentransparenz und den angemessenen Leistungen. Bei MB Effizienz Keller halten besonders viele Kunden die Preiskalkulation für verlässlich. Wer keine Kosten versteckt, kommt an.



KATEGORIE 4

## Faire Kundenkommunikation

Feste Ansprechpartner, verständliche und übersichtliche Informationen sowie verlässliche Aussagen zählen zur „Fairen Kundenkommunikation“. Diese gelingt einigen Anbietern deutlich besser als ande-

Urteil	Anbieter
sehr gut	Glatthaar-Fertigkeller
gut	MB Effizienz Keller
gut	Partnerbau Braun

ren, denn in dieser Kategorie gehen die Kundenmeinungen am weitesten auseinander. Mit Top-Urteilen und einem deutlichen Vorsprung hat sich Glatthaar die Note „sehr gut“ verdient. Das haben die Schwarzwälder unter anderem ihrer für Laien verständlichen Kommunikation und der persönlichen Betreuung zu verdanken. MB Effizienz Keller tut sich durch knappe und klare Unterlagen hervor.



KATEGORIE 5

## Fairer Kundenservice

Stress mit dem Bauantrag? Ärger mit Handwerkern oder Mängeln am Bau? Anlässe gibt es sicher genug, bei denen sich Häuslebauer „Fairen Kundenservice“ von ihren Keller-Herstellern wünschen. Hier sollten sich die Anbieter noch mehr

Urteil	Anbieter
sehr gut	Glatthaar-Fertigkeller
gut	Partnerbau Braun

ins Zeug legen. Wie die Studie ergab, kritisieren zum Beispiel viele Kunden, dass es an Kulanz und Unterstützung bei der Bereitstellung von Unterlagen fehle. Auch wünschen sich viele mehr kostengünstige und unbürokratische Hilfe bei Problemen. Nur zwei Hersteller schafften es überhaupt ins Teilranking. Glatthaar-Fertigbau mit der Note „sehr gut“ und Partnerbau Braun mit einem „guten“ Kategorieurteil.



KATEGORIE 6

## Nachhaltigkeit und Verantwortung

Arbeitet der Hersteller Ressourcen schonend? Wirtschaftet das Unternehmen nachhaltig, und sichert es Arbeitsplätze? Diese Fragen werden zunehmend auch für Bau-

Urteil	Anbieter
sehr gut	MB Effizienz Keller
sehr gut	Otto Knecht
gut	Glatthaar-Fertigkeller
gut	Partnerbau Braun

herren wichtig. Die Branche setzt offenbar aufs richtige Pferd, denn die Kundenurteile können sich sehen lassen. Weit überdurchschnittlich fair sind in dieser Kategorie die Anbieter MB Effizienz Keller und Otto Knecht mit „sehr guten“ Urteilen im Teilranking. Mit kleinem Abstand folgen Glatthaar-Fertigkeller und Partnerbau Braun mit „gut“. Nur Bürkle Kellerbau auf dem letzten Platz fällt deutlich ab.

