

07.03.2012 - 07:57 Uhr

## comparis.ch zur Kundenzufriedenheit von Hypothekarnehmern - Eine Online-Bank zuoberst auf dem Podest

Zürich (ots) -

Information: Die Tabelle "Kundenzufriedenheit mit den Hypothekaranbietern 2012" kann unter [www.presseportal.ch/de/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/de/pm/100003671) kostenlos heruntergeladen werden.

Gut drei von fünf Schweizer Hypothekarinstituten erhalten von ihren Kunden die Note «gut». Dies zeigt eine Umfrage des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch unter rund 3900 Hypothekarschuldnern. Zum ersten Mal wurde ein «sehr gut» vergeben, und zwar an money-net.ch, die Online-Bank der Berner Kantonalbank.

Die Hypothekarschuldner erteilen ihren Banken und Versicherungen mehrheitlich ein gutes Zeugnis. Dies geht aus einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit hervor, die der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch durchgeführt hat. Teilgenommen haben rund 3900 Immobilienbesitzer, die das Angebot von comparis.ch nutzen. Sie haben gut drei Fünfteln der Banken und Versicherungen die Note «gut» gegeben, die übrigen Institute erhielten ein «befriedigend» (siehe Tabelle). In der Online-Umfrage konnten die Immobilienbesitzer angeben, wie zufrieden sie mit dem Service und den Zinskonditionen ihres Hypothekarinstitutes sind. Sie bewerteten dabei einzelne Kategorien, woraus eine Gesamtnote berechnet wurde. Die Benotung folgt den Gepflogenheiten an den Schweizer Volksschulen. Die Noten 5.5 bis 6 entsprechen einem «sehr gut», die Noten 5 bis 5.4 einem «gut», die Noten 4.5 bis 4.9 bedeuten ein «befriedigend», die Noten 4 bis 4.4 ein «genügend» und Noten unter 4 sind «ungenügend».

Eine Online-Bank an der Spitze Zum ersten Mal seit Beginn der Comparis-Benotung im Jahr 2009 erhielt ein Hypothekargeber die Note «sehr gut» (5.5). Es handelt sich dabei um money-net.ch, die Direktbanken-Tochter der Berner Kantonalbank. Es ist das einzige reine Internet-Angebot in der Bewertung und schnitt besonders in den Kategorien «Mitarbeiter» und «Abwicklung» besser als alle ihre Konkurrenten ab. Den zweiten Platz teilen sich die Hypothekarbank Lenzburg und die AXA Winterthur (beide 5.3), die damit die bestbenotete Versicherung bleibt. «Es ist nicht erstaunlich, dass mit money-net.ch und der AXA Winterthur zwei Direktanbieter von Hypotheken auf den vorderen Plätzen zu finden sind», sagt Stefan Rüesch, Bankenexperte von comparis.ch. «Direktanbieter sind im Kundenservice besonders gefordert; sie müssen damit ein Stück weit kompensieren, dass sie keine physische Präsenz beim Kunden haben.»

Am unteren Ende der Skala fällt auf, dass kein Hypothekarinstitut schlechter als mit einem «befriedigend» bewertet wurde. «Die Banken haben in den letzten Jahren viel Aufwand in die Ausbildung der Angestellten und in die Freundlichkeit gegenüber den Kunden investiert», sagt Stefan Rüesch. Dies zeige sich nun darin, dass keine Bank wirklich schlecht abschnide. Am wenigsten gut stuften die Immobilienbesitzer wie bereits letztes Jahr die Waadtländer Kantonalbank ein (4.6). Die beiden Grossbanken UBS (4.8) und Credit Suisse (4.9) erhielten nahezu die gleiche Note.

Trotz tiefen Zinsen wenige «gute» Noten für die Zinskonditionen

Insgesamt bewegen sich sämtliche Noten mehr oder weniger auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr. Freuen dürften sich die Banken und Versicherungen darüber, dass die Kompetenz der Mitarbeiter im Allgemeinen weiterhin als «gut» eingeschätzt wird. Anders sieht es bei den Zinskonditionen aus. Hier erhielt bloss knapp ein Viertel der Anbieter die Note «gut»; alle anderen erhielten ein «befriedigend» oder ein «genügend» - obwohl sich die Zinsen seit einiger Zeit auf rekordtiefem Niveau bewegen.

Kontakt:

Stefan Rüesch  
Bankenexperte  
Telefon: 044 360 34 00  
E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
<http://www.comparis.ch/hypotheken>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100714349> abgerufen werden.