

STUDIE

# Stein für Stein zum Eigenheim

## Starke Partner beim Bau des Traumhauses:

ServiceValue und FOCUS MONEY haben untersucht, wie fair **Massivhausanbieter** aus Sicht ihrer Kunden tatsächlich arbeiten

von THORSTEN JACOBS

**D**ie eigenen vier Wände – für viele Menschen sind sie trotz aller damit verbundenen Kosten und Mühen ein wichtiges Lebensziel. Wer selbst baut, um dieses Ziel zu erreichen, investiert damit nicht nur in das eigene Glück, sondern erschafft auch etwas Bleibendes.

Um eine möglichst hohe Wertbeständigkeit zu erwirken, entscheiden sich viele Bauherren deshalb für ein Massivhaus. Die solide Bauweise verspricht Langlebigkeit. Da überdies auch individuelle Wünsche eingebracht werden können, entsprechen die Häuser am Ende voll und ganz den persönlichen Vorstellungen und Bedürfnissen. Davon profitieren nicht nur die Erstbezieher selbst, sondern auch spätere Generationen – sei es als Nutzer des Eigenheims oder durch einen guten Verkaufspreis.

**Schwierige Marktsituation.** Die Anzahl der erteilten Baugenehmigungen ist allerdings nach wie vor rückläufig. Das gilt umso mehr für Einfamilienhäuser. Das sorgt nicht nur für Wohnraumknappheit. Auch die Massivhausanbieter geraten in stärkere Konkurrenz zueinander, um die verbleibenden Häuslebauer für sich zu gewinnen. Für Letztere spielen in der Regel zunächst die Baukosten die zentrale Rolle. Ein Faktor, bei dem auch die Massivhausanbieter ihrerseits vielfältigen äußeren Einflüssen unterliegen: Materialpreise, Arbeitskräfte, Energiekosten oder gesetzliche Vorgaben. ▶

### ALLES RICHTIG GEMACHT:

87 Prozent der Studienteilnehmer fühlen sich bei ihrem Massivhausanbieter gut aufgehoben und signalisieren emotionale Verbundenheit



## AUSWERTUNG 2024

### Verdiente Auszeichnung für besondere Fairness



In der Gruppe der Besten ist Bewegung: Gleich drei von den sieben „sehr guten“ Anbietern sind Neuaufsteiger. Im Vorjahr noch „gut“, gehören nun auch hebelHAUS, OPTA Massivhaus und Viebrockhaus zu den Anbietern mit der Bestnote „Sehr Gut“.

„Gut“ sind in diesem Jahr sechs Massivhausanbieter. Insgesamt ist die Tendenz für die Branche positiv und auch die weniger gut bewerteten Marktteilnehmer ziehen langsam nach. In vorteilhaftem Licht steht die Branche darüber hinaus hinsichtlich der emotionalen Bindung ihrer Kunden: Satte 87 Prozent der Befragten gaben an, sich bei ihrem Massivhausanbieter grundsätzlich gut aufgehoben zu fühlen. Für eine direkte Weiterempfehlung an Freunde und Bekannte reicht es allerdings nur noch bei 78 Prozent der Befragten.

### Faire Massivhausanbieter

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Sehr Gut	OPTA Massivhaus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Elbe-Haus
Gut	FAVORIT MASSIVHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Town & Country Haus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Langzeitanalyse

### Dauersieger im Kundenurteil

Auf Langlebigkeit und Dauer angelegt: Bei sieben Massivhausanbietern gilt das nicht nur für das Produkt, sondern auch für die Fairness gegenüber ihrer Kundschaft. Anbieter, die seit 2020 im Gesamtranking vertreten sind und dabei mindestens dreimal mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet waren, haben sich einen Platz im Fünf-Jahres-Ranking verdient und gelten als Langzeitsieger. Neu dabei ist in diesem Jahr KERN-HAUS.



### 5-Jahres-Wertung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus

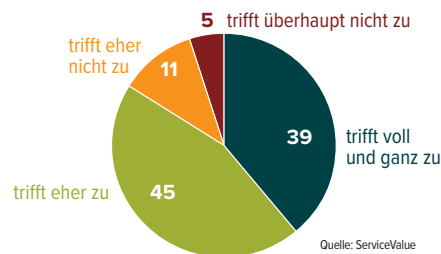
alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Gute Erfahrungen

84 Prozent der Befragten würden ihren Massivhausanbieter bei erneuter Entscheidung wieder für sich bauen lassen.

### Wiederkaufbereitschaft

„Ich würde wieder über meinen Anbieter ein Massivhaus bauen lassen.“  
In Prozent der Befragten



Ebenfalls wichtig für Bauherren: der Kundenservice sowie die Erwartung, in allen Bauphasen und in allen Belangen offen und fair behandelt zu werden.

**Bestnote in allen Bereichen.** Um die Fairness von Massivhausanbietern mess- und vergleichbar zu machen, hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY mehr als 1600 Kunden um ihr Urteil gebeten. Für die aktuelle Studie wurden 19 verschiedene Anbieter in sechs Themenfeldern auf den Prüfstand gestellt. Das waren: Produktleistung, Beratung, Kundenkommunikation, Servicequalität, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Nachhaltigkeit und Verantwortung. Die Bestnote „Sehr Gut“ in allen Kategorien – sowie in der Gesamt-Fairness – haben drei Anbieter erzielt: ARGE-HAUS, BAUMEISTER-HAUS und KERN-HAUS. Den beiden Unternehmen HELMA und OPTA Massivhaus ist das in immerhin fünf Kategorien gelungen, was insgesamt ebenfalls zur Bestnote führt.

## So wurden die Rankings ermittelt

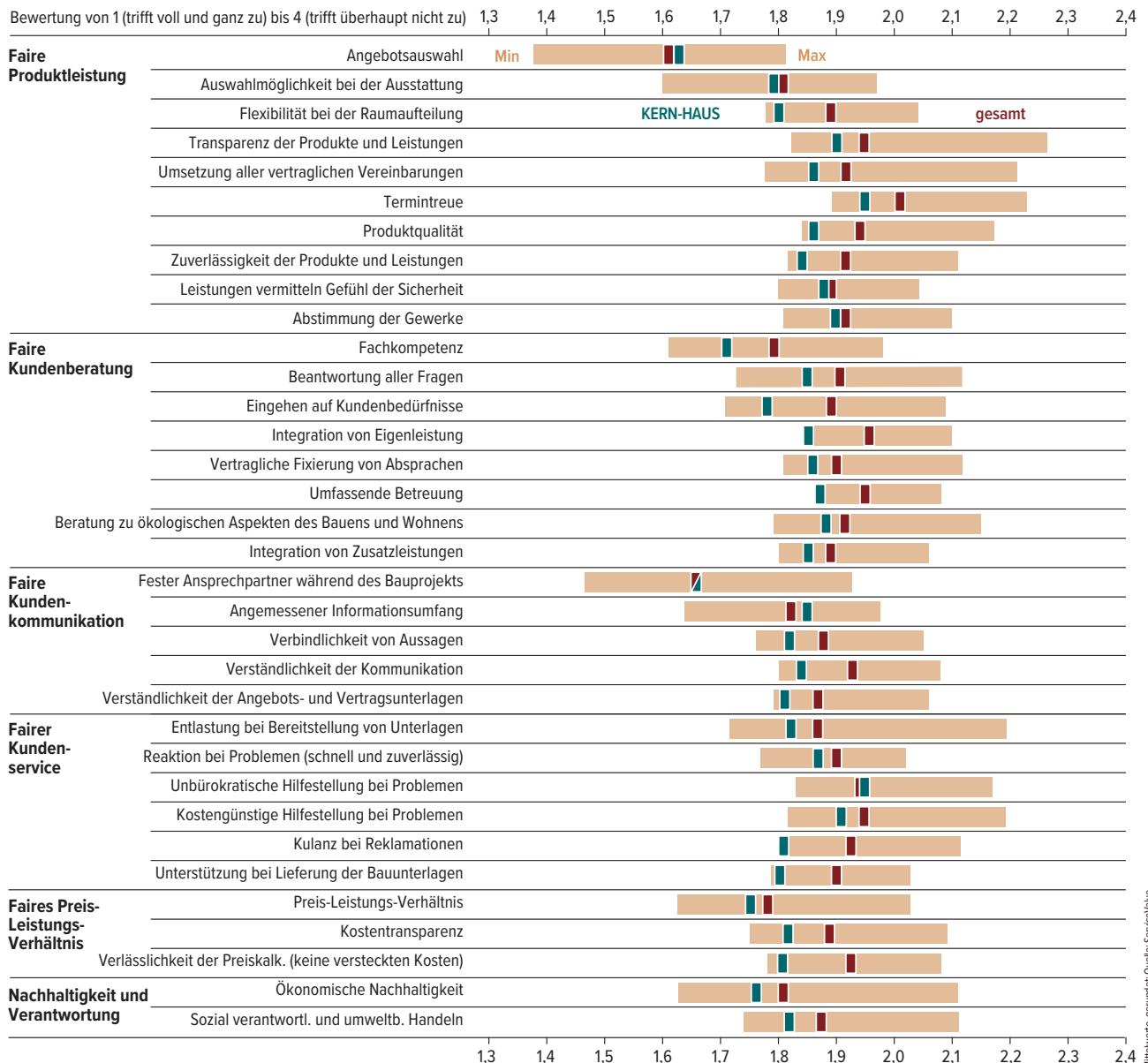
Zum zwölften Mal hat ServiceValue für FOCUS MONEY die Fairness von Massivhausanbietern untersucht. Dazu baten die Experten 1654 Kunden in einer Online-Befragung um ihre erfahrungsbasierten Urteile. So wurden anhand einer vierstufigen Bewertungsskala 19 Anbieter hinsichtlich 34 Service- und Leistungsmerkmalen bewertet.

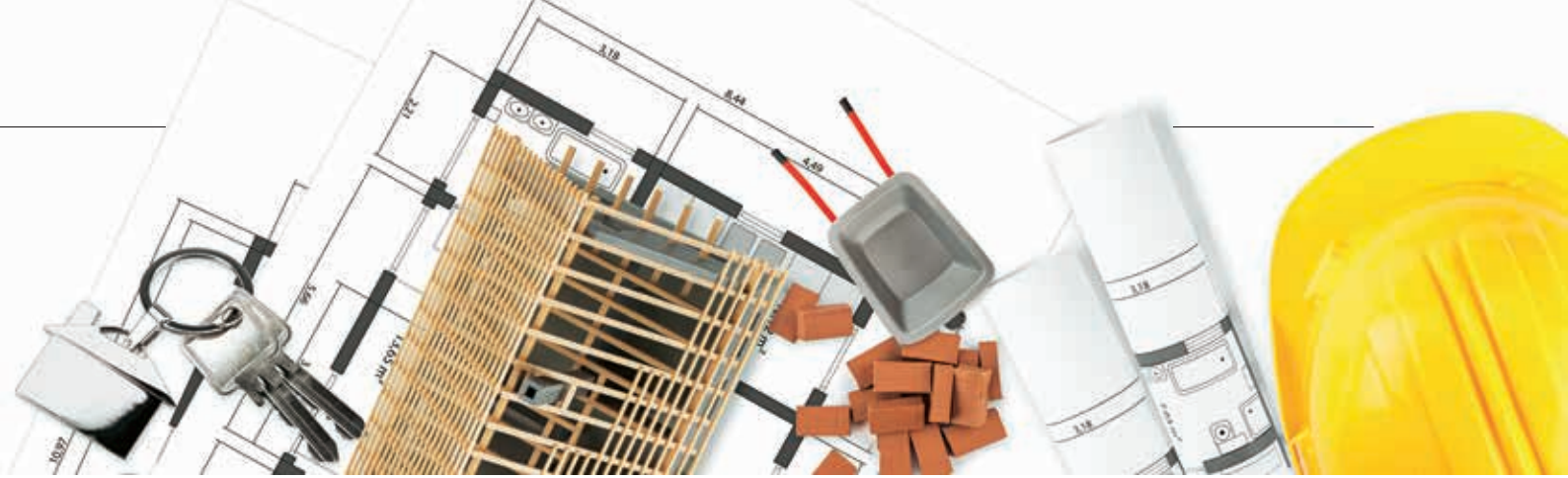
Aus den abgegebenen Urteilen errechneten die Analysten für alle Merkmale normierte Indexwerte zwischen null und hundert. Zusätzlich legten sie sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Attribute zu, sodass die Leistungen der Unternehmen in verschiedenen Disziplinen deutlich werden. Die Leistungsprofile stellen die Mittelwerte

der Anbieter auf der Bewertungsskala dar (s. unten beispielhaft für KERN-HAUS). Werte links vom Gesamtmarkt zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Das Urteil „Gut“ erhielten Anbieter mit überdurchschnittlicher Bewertung. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Beurteilten gab es ein „Sehr Gut“.

### 34 Merkmale – ein Fairness-Profil





**VERLÄSSLICHE PARTNER:** faire Begleitung von der Planung bis zum Einzug

## Starke Angebotsauswahl



Klasse Auswahl, aber eine ausbaufähige Termintreue – das sind die auffälligsten Ergebnisse in dieser Kategorie.

Während die Angebotsauswahl nämlich das bestbewertete Item der Studie ist, erzielen die Anbieter mit ihrer Termintreue im Schnitt die schlechtesten Werte. Bei Ersterem punktet mit einigem Vorsprung vor allem ARGE-HAUS und überzeugt zudem auch hinsichtlich der Ausstattungsauswahl sowie der Umsetzung aller vertraglichen Vereinbarungen. Was die Termintreue angeht, hat BAUMEISTER-HAUS die Nase vorn und vermittelt auch am stärksten ein Gefühl der Sicherheit.

### Produktleistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	KERN-HAUS
Sehr Gut	OPTA Massivhaus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Elbe-Haus
Gut	FAVORIT MASSIVHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	HELMA
Gut	Town & Country Haus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## In jeder Hinsicht gut beraten



In dieser Kategorie zeigt sich die Branche recht ausgeglichen. Einen Ausreißer nach oben beschreibt lediglich

das Item Fachkompetenz – die besten Werte erzielen hier Viebrockhaus und ARGE-HAUS. Nach OPTA Massivhaus sind diese beiden Anbieter auch ganz vorn in Sachen Beantwortung aller Fragen. Viebrockhaus schneidet zudem mit dem Eingehen auf Kundenbedürfnisse am besten ab. Bei der vertraglichen Fixierung von Absprachen, der Beratung zu ökologischen Aspekten des Bauens und Wohnens sowie der Integration von Zusatzleistungen ist BAUMEISTER-HAUS führend.

### Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Sehr Gut	OPTA Massivhaus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Elbe-Haus
Gut	FAVORIT MASSIVHAUS
Gut	hebelHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Town & Country Haus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Überzeugende Kundenansprache



Beständig gute Soft Skills beweisen die Anbieter mit ihren Kommunikationsleistungen. Die Kategorie schneidet

auch in diesem Jahr mit den besten Werten der Studie ab. Unter den bestbewerteten Einzel-Items ist der feste Ansprechpartner während des Bauprojekts. 87 Prozent der Befragten reagieren mit Zustimmung auf dieses Item. Besondere Zustimmung erzielen Dennert Massivhaus und FAVORIT MASSIVHAUS. Verbesserungsmöglichkeiten gibt es hinsichtlich der Verständlichkeit der Kommunikation. Immerhin rund einer von fünf Befragten sieht bei diesem Item noch Luft nach oben.

### Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Sehr Gut	OPTA Massivhaus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	Elbe-Haus
Gut	FAVORIT MASSIVHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Town & Country Haus
Gut	Viebrockhaus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Schwachstelle Kundenservice



Der Kundenservice lässt offenbar nach wie vor zu wünschen übrig. Seit Jahren schon wird diese Kategorie von

den Befragten besonders kritisch bewertet. Vor allem bei der Hilfestellung bei Problemen kann die Branche nachbessern: Aus Kundensicht könnte diese nämlich sowohl kostengünstiger als auch unbürokratischer sein. Am besten gelingt beides HELMA. Was die Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Reaktion bei Problemen angeht, ist ARGE-HAUS Spitzenreiter. Ebenfalls sehr gute Leistungen zeigen hier aus Kundensicht Viebrockhaus und ECO System Haus.



**KEIN PROBLEM:** Mit kompetenter Hilfe sind Schwierigkeiten schnell behoben

### Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Sehr Gut	OPTA Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Elbe-Haus
Gut	FAVORIT MASSIVHAUS
Gut	hebelHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Viebrockhaus

## Berechenbare Baukosten



Der Bau eines Hauses bringt für Bauherren eine Flut an Kosten mit sich, die es teils mühsam zu bewältigen gilt.

Umso wichtiger ist es, dass Häuslebauer die Preise verlässlich kalkulieren können und im Verlauf nicht etwa von unerwarteten oder versteckten Kosten überrascht werden. Immerhin 23 Prozent der Befragten sehen das allerdings bei ihrem Anbieter nicht unbedingt als gegeben an – sie wurden offensichtlich von höheren Kosten als geplant überrascht. Best Practice in Sachen Verlässlichkeit der Preiskalkulation zeigen hebelHAUS und KERN-HAUS. Mit ihrer Kostentransparenz wiederum überzeugen vor allem HELMA, ARGE-HAUS und Elbe-Haus. Damit investieren sie auch in eine starke Kundenbindung, für die dieses Item durchaus wichtig ist. Insgesamt die beste Leistung für ihr Geld bekommen Kunden nach eigenem Empfinden bei den drei Anbietern Dennert Massivhaus, ARGE-HAUS und ECO System Haus.

### Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	Elbe-Haus
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	FAVORIT MASSIVHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	OPTA Massivhaus
Gut	Town & Country Haus
Gut	Viebrockhaus



**ZUKUNFTSORIENTIERT:** Eine nachhaltige Bauweise wird von vielen favorisiert

## Ökonomisch und ökologisch gut



Wie ist es eigentlich um die Nachhaltigkeit und Verantwortung der Branche bestellt? Die Befragten haben ihre

Einschätzungen zu allen drei Säulen der Nachhaltigkeit abgegeben: Ökonomie, Ökologie und Soziales. Die ökonomische Nachhaltigkeit wird von vier von fünf Befragten positiv eingeschätzt, allen voran bei OPTA Massivhaus, ARGE-HAUS und ECO System Haus. Sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln sehen die Kunden ebenfalls vorrangig bei ARGE-HAUS und ECO System Haus.

### Nachhaltigkeit und Verantwortung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	ECO System Haus
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Sehr Gut	OPTA Massivhaus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	Elbe-Haus
Gut	FAVORIT MASSIVHAUS
Gut	hebelHAUS
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Town & Country Haus
Gut	Viebrockhaus