

Ein Sonderdruck für Hanse Haus



Studie

# HAUSTRAUUM FAIR VERWIRKLICHT



---

Wer bietet viel Haus fürs Geld, Hilfe beim Papierkrieg, verlässliche Termine und mehr? Erfahrene Bauherren wissen es: Unter 28 Fertighausherstellern hat FOCUS-MONEY wieder die fairen ermittelt

---

**V**iel weiter runter geht es nicht mehr: Die Bauzinsen sinken und sinken. Aktuell ist ein zehnjähriger Baukredit für effektiv 0,74 Prozent pro Jahr zu haben, so der Baugeld-Index von Biallo. Zum Jahresanfang waren es durchschnittlich 1,37 Prozent. Ernsthaft Interessenten sollten die Minizinsphase für sich nutzen. Wer schon länger darüber nachdenkt, ins Eigenheim zu ziehen, hat jetzt beste Karten.

Immer beliebter werden Häuser in Fertigbauweise. Ihr Marktanteil betrug im vergangenen Jahr 19,6 Prozent. Damit wird fast jedes fünfte neu genehmigte Ein- und Zweifamilienhaus in Deutschland inzwischen als Fertigbau errichtet. 1995 war es nur etwa jedes achte. Dieser Anstieg muss nicht verwundern, denn Fertighäuser überzeugen mit vielen Vorteilen: Bauherren schätzen etwa die Zeitsparnis durch das unkomplizierte Schnellbausystem, fixe Baukosten und neueste Energiestandards.

**Fairness auf hohem Niveau.** Doch auf welchen Hersteller ist Verlass? Wer gilt als fairer Partner für das Neubauprojekt? Um das herauszufinden, hat das Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue für FOCUS-MONEY zum siebten Mal erfahrene Kunden von Fertighausanbietern detailliert befragt. Dabei ist der Aufwand mit 28 untersuchten Herstellern größer denn je. Zum Start der Studienreihe 2012 waren nur 16 Unternehmen im Fokus der Analysten. Erfreulich: Die Branche konnte ihr hohes Fairness-Niveau aus dem Vorjahr noch einmal leicht überbieten.

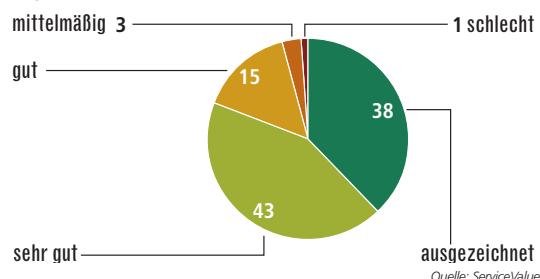
Viele der fairen Fertighaushersteller (s. Tab. unten) zählen schon seit Jahren zu den besten. So sind Hanse Haus, SchwörerHaus und Streif Haus bereits das siebte Mal „Sehr Gut“. Bien-Zenker, Haas Fertigbau und ScanHaus Marlow spielen zum fünften Mal in der ersten Liga mit, Kampa zum vierten Mal. WeberHaus konnte seine

## Viel Lob für die Branche

Wenn das Fertighaus steht und die Bauherren darin wohnen: Rundum zufrieden mit der Wahl ihres Herstellers sind 81 Prozent der Befragten. 38 Prozent finden ihren Anbieter sogar „Ausgezeichnet“.

### Gesamtzufriedenheit

„Wie beurteilen Sie Ihren Fertighausanbieter insgesamt?“  
Angaben in Prozent



Top-Platzierung aus dem vergangenen Jahr ebenfalls bestätigen. „Unsere langjährige Studie belegt das hohe Niveau einiger Anbieter, die mehrfach die Spitze dominieren. Sie können mit reicher Weiterempfehlung durch ihre Kunden rechnen“, ist Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer von ServiceValue, überzeugt. Von Produktleistung bis Preis-Leistung – wie die untersuchten Unternehmen in sechs verschiedenen Disziplinen abschneiden (s. Tab. ab S. 4), zeigen die Studienergebnisse im Detail. ■ ▷

STEFANIE HABERSTOCK

## GESAMTURTEIL

### Neun Hersteller sind top

Künftige Häuslebauer haben die Wahl unter zahlreichen Top-Anbietern: 16 von 28 Fertighausherstellern verdienen „Sehr Gute“ oder „Gute“ Urteile für den fairen Umgang mit ihren Kunden. Das ist das Ergebnis der aktuellen Fairness-Studie von ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY. Zum siebten Mal haben die Kölner Wissenschaftler hierfür Eigentümer von Fertighäusern nach ihren Erfahrungen befragt.

Neun der untersuchten Anbieter erhielten die Auszeichnung „Sehr Gut“. HANSE HAUS, ScanHaus Marlow und SchwörerHaus gelang dabei in allen Teilkategorien die Topplatzierung. Einziger Auf-



steiger in der Bestenriege ist Okal Haus. Der Anbieter aus dem Hunsrück verbesserte sich von „Gut“ im Vorjahr auf „Sehr Gut“. Die anderen acht Anbieter konnten alleamt ihre „Sehr Guten“ Vorjahresurteile bestätigen.

Die Wissenschaftler nahmen Danhaus und Elk Haus neu in die Untersuchung auf. Elk Haus schaffte es auf Anhieb unter die „Guten“.

## Rangliste

Unternehmen	Urteil
HANSE HAUS	Sehr Gut
BIEN-ZENKER	Sehr Gut
HAAS FERTIGBAU	Sehr Gut
KAMPA	Sehr Gut
OKAL Haus	Sehr Gut
ScanHaus Marlow	Sehr Gut
SchwörerHaus	Sehr Gut
STREIF Haus	Sehr Gut
WeberHaus	Sehr Gut
DAN-WOOD	Gut
ELK Haus	Gut
FischerHaus	Gut
HUF HAUS	Gut
LUX-HAUS	Gut
SCHWABENHAUS	Gut
WOLF-Haus	Gut

Quelle: ServiceValue

Die Inhalte des Sonderdrucks stellen einen veränderten Nachdruck des in der FOCUS-MONEY-Ausgabe 41/2019 erschienenen Artikels „Hausraum fair verwirklicht“ dar. Dieser wurde redaktionell unabhängig verfasst. Die Hanse Haus GmbH & Co. KG hat nachträglich um einen Sonderdruck gebeten.

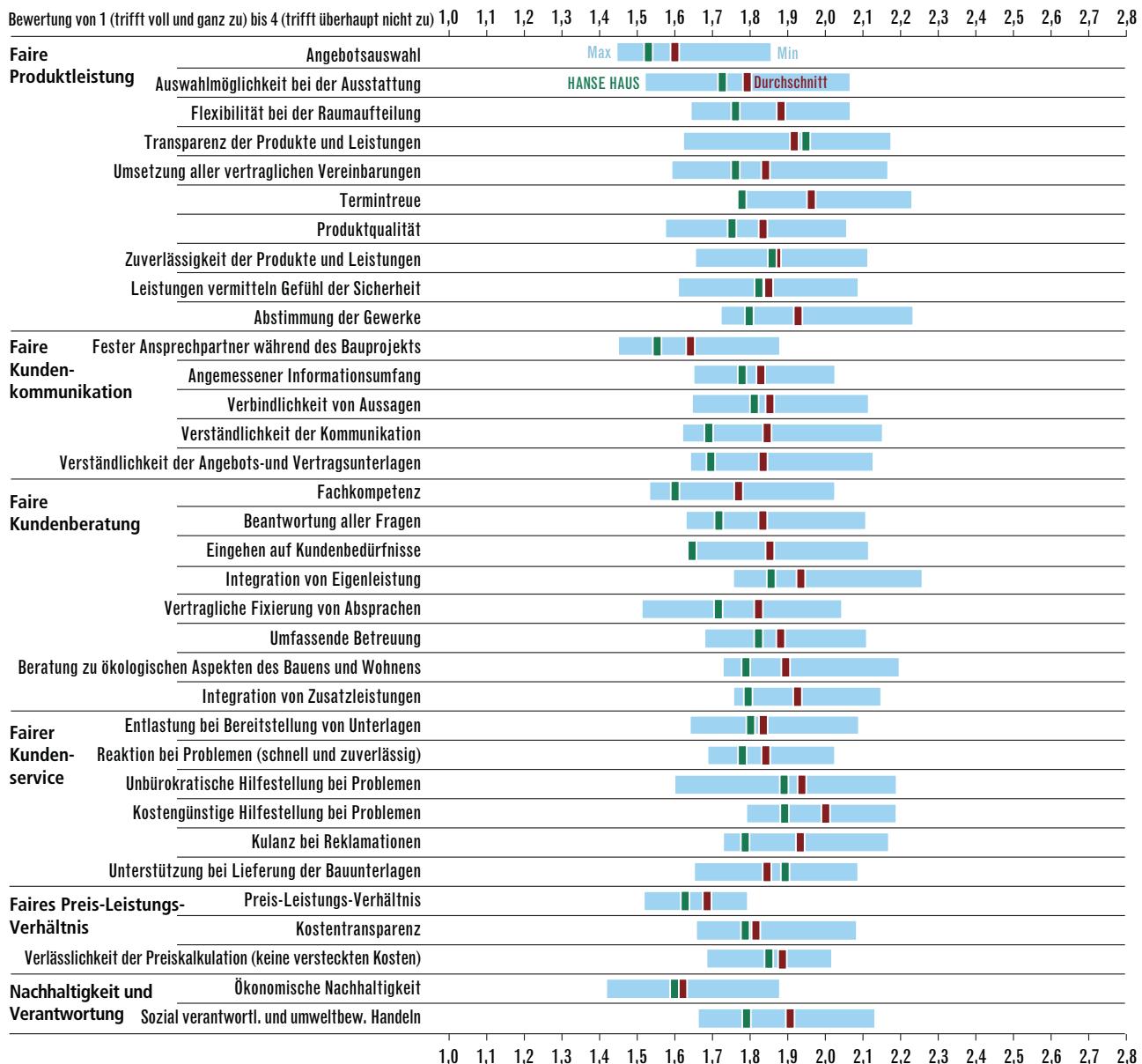
## So wurden die Rankings ermittelt

Von Albert und alkauft bis Weber und Wolf-Haus: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue zum siebten Mal die Fairness der Fertighaushersteller einer Prüfung unterzogen. Hierzu hat das Analyse- und Beratungsunternehmen in einer repräsentativen Online-Studie fast 1500 Kunden befragt, die in den vergangenen 36 Monaten persönliche Erfahrungen mit einem von 28 großen Anbietern gemacht haben. Abgefragt wurden 34 Service- und Leistungsmerkmale. Dies erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Fairness-Begriffs.

Die Kundenurteile wurden von den Fachleuten nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik). Werte links des Gesamtmarkts dokumentieren ein überdurchschnittlich hohes Kundenurteil. Außerdem legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Aspekte zu. Zusätz-

lich zum Gesamturteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen. Die Werte für die Teildimensionen errechneten die Fachleute als ungewichteten Durchschnitt der dazugehörigen Indexwerte. Das Urteil „Fairster Fertighausanbieter“ ergibt sich aus den sechs Kategoriewerten zu gleichen Teilen. Mindestens die Auszeichnung „Gut“ bekamen alle Unternehmen, die eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Für Werte über dem Durchschnitt der „Guten“ gab es ein „Sehr Gut“.

## 34 Merkmale – ein Serviceprofil



Quelle: ServiceValue  
Mittelwerte, gerundet



## Faire Produktleistung

**FOCUS MONEY**

### FAIRSTE PRODUKTLISTUNG

Von der Abstimmung der Gewerke bis hin zur Zuverlässigkeit von Produkten und Leistungen – die Disziplin „Faire Produktleistung“ ist mit ihren zehn Aspekten unter allen Kategorien am breitesten aufgestellt.

Leistungsmäßig schneiden die Fertighausanbieter hier etwas unterdurchschnittlich ab. Im Vergleich zur Vorjahresstudie ist das Anbieterfeld aber enger zusammengerückt. Stärkstes Fairness-Item der Kategorie ist die große Angebotsauswahl. Vor allem Wolf-Haus und Haas Fertigbau zeigen Vielfalt. Mit der Termintreue nehmen es einige Anbieter offenbar nicht so ernst – als verlässlichste Partner erweisen sich hier Hanse Haus und Bien-Zenker.

## Rangliste

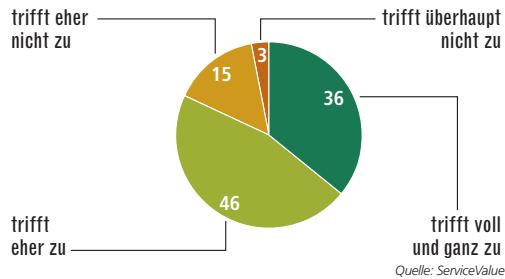
Unternehmen	Urteil
<b>HANSE HAUS</b>	Sehr Gut
BIEN-ZENKER	Sehr Gut
HAAS FERTIGBAU	Sehr Gut
KAMPA	Sehr Gut
ScanHaus Marlow	Sehr Gut
SchwörerHaus	Sehr Gut
WeberHaus	Sehr Gut
ELK Haus	Gut
FischerHaus	Gut
HUF HAUS	Gut
LUX-HAUS	Gut
OKAL Haus	Gut
SCHWABENHAUS	Gut
STREIF Haus	Gut
WOLF-Haus	Gut

Quelle: ServiceValue

## Hilfe beim Papierkrieg

Umfangreiche Bauunterlagen zusammenstellen – das kostet Nerven. Service ist hier willkommen: 82 Prozent positive Antworten vergaben die Häuslebauer für Bürokratiehilfe.

**Entlastung bei Bereitstellung von Unterlagen**  
„Mein Fertighausanbieter entlastet mich bei der Bereitstellung von Unterlagen.“ Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

## Faire Kundenberatung

**FOCUS MONEY**

### FAIRSTE KUNDENBERATUNG

Das Projekt Eigenheim ist für die meisten einmalig im Leben. Welches Modell für meine Bedürfnisse? Wie werden Eigenleistungen eingebaut? Was kann ich als Bauherr für den Klimaschutz tun? Das Thema ist vielschichtig – umso wichtiger ist beste Beratung. Auch in dieser Disziplin brillieren sieben Anbieter. Einer der wichtigsten Aspekte für die Kundenbindung ist die Fachkompetenz. Für die Branche gab es mit 86 Prozent viel Zustimmung – vorneweg Wolf-Haus, SchwörerHaus und Bien-Zenker. Die umfassendste Betreuung vor, während und nach der Bauphase bieten WeberHaus, Kampa und ScanHaus Marlow.

## Fairer Kundenservice

**FOCUS MONEY**

### FAIRSTER KUNDENSERVICE

Beim Kundenservice hat sich die Branche gegenüber dem Vorjahr zwar verbessert. Dennoch bleibt dies die schwächste der sechs Fairness-Disziplinen.

Dabei liegen die Meinungen im Vergleich der einzelnen Items weit auseinander. Erfreulich finden Bauherren etwa den Service beim Papierkrieg (s. Grafik). Viel Kritik gab es dagegen für die Hilfestellung bei Problemen. Dieser Service sollte kostengünstiger sein. Überzeugend hier: Huf Haus. Der Anbieter zählt mit sieben weiteren zu den Fairsten der Disziplin Kundenservice.

## Rangliste

Unternehmen	Urteil
<b>HANSE HAUS</b>	Sehr Gut
BIEN-ZENKER	Sehr Gut
FischerHaus	Sehr Gut
HAAS FERTIGBAU	Sehr Gut
HUF HAUS	Sehr Gut
KAMPA	Sehr Gut
ScanHaus Marlow	Sehr Gut
SchwörerHaus	Sehr Gut
allkauf Haus	Gut
Baufritz	Gut
Danhaus	Gut
DAN-WOOD	Gut
FischerHaus	Gut
HAAS FERTIGBAU	Gut
HUF HAUS	Gut
LUX-HAUS	Gut
OKAL Haus	Gut
SCHWABENHAUS	Gut
STREIF Haus	Gut
WeberHaus	Gut
WOLF-Haus	Gut

Quelle: ServiceValue

Quelle: ServiceValue

## Faire Kunden-kommunikation



Hier haben die Kun-Bauherren besonders viele positive Erfahrungen gemacht: Die Branche bekommt für ihre Kundenkommunikation zahlreiche Fairness-Punkte und konnte sich auf dem bereits hohen Vorjahresniveau sogar noch einen Hauch verbessern. Im Ranking tun sich gleich neun Top-Anbieter mit „Sehr Guten“ Urteilen hervor. SchwörerHaus, Hanse Haus, Kampa und ScanHaus Marlow verstehen sich mit ihren Kunden offenbar besonders gut.

Feste Ansprechpartner während der Planungs- und Bauphase sollen den Überblick über das gesamte Bauprojekt haben. Nach Ansicht der Studienteilnehmer gelingt das den meisten Anbietern hervorragend. Besonders schneiden hier Schwabenhaus, Huf Haus und Rensch-Haus ab.

Auch das fanden die Kölner Wissenschaftler heraus: Der wichtigste Fairness-Aspekt für die Kundenbindung ist die Verbindlichkeit von Aussagen. Das ergab die sogenannte Relevanzanalyse. Am meisten Verlass ist bei diesem Punkt auf Wolf-Haus und Haas Fertigbau.

### Rangliste

Unternehmen	Urteil
<b>HANSE HAUS</b>	Sehr Gut
HAAS FERTIGBAU	Sehr Gut
HUF HAUS	Sehr Gut
KAMPA	Sehr Gut
OKAL Haus	Sehr Gut
ScanHaus Marlow	Sehr Gut
SchwörerHaus	Sehr Gut
STREIF Haus	Sehr Gut
WeberHaus	Sehr Gut
Baufritz	Gut
BIEN-ZENKER	Gut
DAN-WOOD	Gut
ELK Haus	Gut
FischerHaus	Gut
LUX-HAUS	Gut
RENSCH-HAUS	Gut
SCHWABENHAUS	Gut
WOLF-Haus	Gut

Quelle: ServiceValue

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Klarer Trumpf der Branche ist das Preis-Leistungs-Verhältnis. In dieser Disziplin sind die Urteile insgesamt überdurchschnittlich

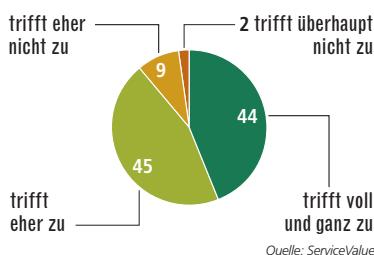
fair und die Wertungsunterschiede zwischen den Unternehmen relativ gering. Das Rennen machen sieben Anbieter mit dem Spitzentrio Haas Fertigbau, SchwörerHaus und Streif Haus. Drei Aspekte sind wichtig: Neben der fairen Leistung zum günstigen Preis (s. Grafik) sind dies Kostentransparenz und eine verlässliche Kalkulation – hier glänzen Haas, WeberHaus und SchwörerHaus.

### Viel Haus fürs Geld

Fast neun von zehn Bauherren sind von Preis und Leistung überzeugt.

#### Preis-Leistungs-Verhältnis

„Für mein Geld bekomme ich bei meinem Fertighaushersteller eine angemessene Leistung.“ Angaben in Prozent



### Rangliste

Unternehmen	Urteil
<b>HANSE HAUS</b>	Sehr Gut
BIEN-ZENKER	Sehr Gut
HAAS FERTIGBAU	Sehr Gut
OKAL Haus	Sehr Gut
ScanHaus Marlow	Sehr Gut
SchwörerHaus	Sehr Gut
STREIF Haus	Sehr Gut
DAN-WOOD	Gut
FischerHaus	Gut
HUF HAUS	Gut
KAMPA	Gut
LUX-HAUS	Gut
RENSCH-HAUS	Gut
SCHWABENHAUS	Gut
WeberHaus	Gut

Quelle: ServiceValue



Ökologisch: Der nachwachsende Baustoff Holz schont die Ressourcen

## Nachhaltigkeit & Verantwortung



Von klimafreundlicher Bauweise über soziales Engagement bis hin zu zukunftsfähigen Jobs – viele Fertighaushersteller setzen auf Nachhaltigkeit. Das Urteil der Bauherren ist deshalb klar: Diese Kategorie hat die besten Wertungen verdient. So gar eine Steigerung zum Vorjahr war noch möglich. Besonders stark: die ökonomische Nachhaltigkeit mit mehr als 90 Prozent Zustimmung.

In der Disziplin hat Bien-Zenker mit klarem Abstand die Nase vorn. Dicht an dicht folgen Hanse Haus, SchwörerHaus und Dan-Wood.

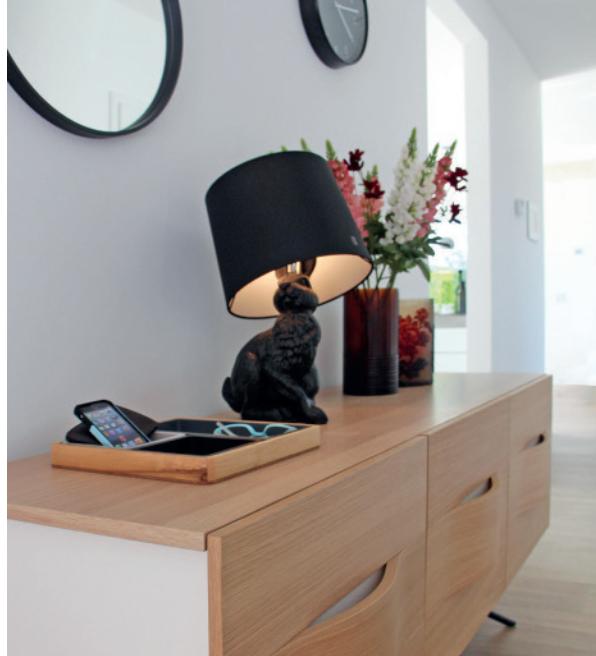
### Rangliste

Unternehmen	Urteil
<b>HANSE HAUS</b>	Sehr Gut
Baufritz	Sehr Gut
BIEN-ZENKER	Sehr Gut
DAN-WOOD	Sehr Gut
FischerHaus	Sehr Gut
HAAS FERTIGBAU	Sehr Gut
OKAL Haus	Sehr Gut
SchwörerHaus	Sehr Gut
STREIF Haus	Sehr Gut
Danhaus	Gut
ELK Haus	Gut
KAMPA	Gut
LUX-HAUS	Gut
ScanHaus Marlow	Gut
SCHWABENHAUS	Gut
WeberHaus	Gut
WOLF-Haus	Gut

Quelle: ServiceValue

Geprüfte  
Qualität

Individuell  
geplante  
Häuser



Gegründet  
**1929**



**Impressionen**  
aus dem neuesten Musterhaus  
im Wohnpark Buchrasen



[www.hanse-haus.de](http://www.hanse-haus.de)

[info@hanse-haus.de](mailto:info@hanse-haus.de)

+49 (0) 9741 808-409

**HANSE  
HAUS**  
Genau mein Zuhause.