

**Individuell:**  
Massivhaus-Anbieter  
gehen auf die Wünsche  
ihrer Kunden ein



# Massivhäuser: wer fair baut

Anbieter von Massivhäusern nehmen Kunden viel Arbeit ab und lassen dennoch Gestaltungsspielräume. Doch welche Anbieter sind dabei wirklich fair?

**D**ie Vorteile von Systemanbietern für Massivhäuser sind vielfältig: Bauherren haben für das gesamte Haus nur einen Vertragspartner. Sie können auf Grundlage von Typenhäusern eine Vorentscheidung treffen, die dann Gestaltungsspielraum bis hin zur schlüsselfertigen Übergabe lässt. Sie genießen einen guten Schall- und Brandschutz. Die klassische Stein-auf-Stein-Methode ist zwar kostenintensiver, dafür auch qualitativ hochwertig und langlebig.

Massivhäuser bestehen aus Mauerwerk und Stahlbeton oder Beton. Im Gegensatz zur Skelettbauweise sind bei einem Massivbau raumabschließende Komponenten wie etwa Decken und Wände zugleich auch die statisch tragenden Elemente. In der Regel werden Massivhäuser vollständig auf der Baustelle errichtet, obgleich mitunter Fertigteile, beispielsweise für Treppen oder Balkone, verwendet werden.

110 000 Baugenehmigungen für Ein- und Zweifamilienhäuser gab es 2017, davon 90 000 für Eigenheime in Massivbauweise. „Im Süden Deutschlands wird Holz als Baustoff immer beliebter, im Norden sind es weiter massive Baustoffe“, so Ilna Klein, vom Zentralverband des Deutschen Baugewerbes.

Jenseits der wichtigen Fragen nach Baumethode und Baustoffen sollten Kunden auch den fairen Umgang der Anbieter mit ihnen im Blick haben. Bereits zum sechsten Mal hat FOCUS-MONEY gemeinsam mit dem Analysehaus Service-Value die Fairness von zwölf Massivhaus-Anbietern bewertet. Um den subjektiven Überbegriff „Fairness“ messbar zu

machen, wurden verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt, die wiederum aus konkreten Service- und Leistungsmerkmalen bestehen. Insgesamt 34 dieser Merkmale wurden über eine vierstufige Skala in einer Online-Befragung von fast 1000 Kunden im Mai und Juni 2018 bewertet.

**Detaillierte Untersuchung.** Acht Unternehmen wurden von ihren Kunden als überdurchschnittlich fair wahrgenommen, vier von ihnen sogar mit der Bestnote ausgezeichnet. Viebrockhaus erhielt als einziger Anbieter in allen sechs Teilkategorien ein „Sehr Gut“. Arge-Haus bekam von seinen Kunden viermal die Bestnote, Dennert Massivhaus und Baumeister-Haus – ein Vereinszusammenschluss von über 50 eigenständigen Unternehmen in Deutschland und Österreich – dreimal. Bemerkenswert: Das hohe Gesamtniveau konnte gehalten werden, die Veränderungen liegen im Detail. Besonders stark präsentierten sich die Unternehmen in der Kategorie „Faire Kundenkommunikation“ – fünf Anbieter schnitten hier sehr gut ab.

Die Studie zeigt auch, dass es in keinem der 34 Service- und Leistungsmerkmale über alle Anbieter hinweg einen eklatanten Schwachpunkt gibt. „Die Kunden bestätigen auf hohem Niveau den positiven Trend des Vorjahrs. Vor allem die Angebotsauswahl und die Begleitung durch einen festen Ansprechpartner überzeugen sie“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer von ServiceValue. ■

BASTIAN HEBBELN



## GESAMTURTEIL

### Starke Leistung

Das Ergebnis: Viermal „Sehr Gut“ und viermal „Gut“ – acht Massivhausanbieter schafften 2018 den Sprung ins Gesamttranking der Fairsten.

Insgesamt wurden im Rahmen der Studie wieder zwölf Unternehmen von ihren Kunden bewertet, das heißt von Personen, die in den letzten 36 Monaten Erfahrungen mit dem Bau eines Massivhauses gemacht haben. Wie schon im vergangenen Jahr sind Baumeister-Haus, Dennert Massivhaus, Viebrockhaus und Arge-Haus in der Spitzenkategorie zu finden.

Überdurchschnittliche Leistungen werden weiterhin HausCompagnie aus Ham-

burg sowie Heinz von Heiden aus Isernhagen und Town & Country Haus aus Hörselberg-Hainich attestiert. Sie konnten sich mit einer guten Bewertung im Gesamttranking platzieren. Den Aufstieg in die Liste der „Guten“ schaffte Helma aus Lehrte.

Auffällig: Trotz des bereits hohen Niveaus konnten sich die Unternehmen in fünf von sechs Teilkategorien verbessern. Ihre größten Stärken haben die Anbieter von Massivhäusern aus Kundensicht nach wie vor bei der „Fairen Kundenkommunikation“. Die größte Verbesserung gelang der Branche in der Teilkategorie „Faires Preis-Leistungs-Verhältnis“.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	<b>Arge-Haus</b>
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	<b>Viebrockhaus</b>
Gut	HausCompagnie
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Helma
Gut	<b>Town &amp; Country Haus</b>

arbeitet mit Franchiseunternehmen  
alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

### Faire Produktleistung



2017 nicht im Ranking der Besten vertreten, gehört Helma jetzt zu den Fairsten bei der Produktleistung. Dazu zählen Kriterien wie Produktqualität, Transparenz und Zuverlässigkeit.

Besonders gut steht die Branche bei der Angebotsauswahl mit 92 Prozent Zufriedenheit da. Sie ist zusammen mit Produktqualität auch wichtigster Kundenbindungstreiber in dieser Kategorie. Die besten Einzelwerte verzeichnen Arge-Haus und HausCompagnie. Überzeugend ist die Anbieterschar auch bei der Auswahl an Ausstattungsmerkmalen: 91 Prozent der Befragten sind zufrieden mit Town & Country Haus. Das ist der Bestwert. Verbesserungsbedarf gibt es bei der Termintreue. Jeder fünfte Kunde ist mit dieser nicht zufrieden.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	<b>Arge-Haus</b>
Sehr Gut	Helma
Sehr Gut	<b>Town &amp; Country Haus</b>
Sehr Gut	<b>Viebrockhaus</b>
Gut	Baumeister-Haus
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	HausCompagnie
Gut	Heinz von Heiden

arbeitet mit Franchiseunternehmen  
alphabetische Sortierung

### Faire Kundenberatung



Vier Anbieter halten bei der „Fairen Kundenberatung“ ihr hohes Niveau und schneiden sehr gut ab. Große Bedeutung hat in dieser Teildisziplin auf

Grund der Komplexität des Themas Bauen die Fachkompetenz. Die Branche kann mit 85 Prozent der Befragten, die sich hierzu positiv äußern, punkten. Viebrockhaus erzielt dabei den besten Einzelwert. Bei der ebenfalls wichtigen Frage nach umfassender Betreuung überzeugt Arge-Haus die Kunden am meisten. Baumeister-Haus geht am besten auf Kundenbedürfnisse ein. Bei der Integration von Eigenleistungen sieht es hingegen nicht ganz so gut aus. 21 Prozent geben hier kein positives Urteil ab.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	<b>Arge-Haus</b>
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	Heinz von Heiden
Sehr Gut	<b>Viebrockhaus</b>
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	Helma
Gut	Massivhaus-Zentrum
Gut	<b>Town &amp; Country Haus</b>

### Faire Kundenkommunikation



Verständlichkeit von Unterlagen, Verbindlichkeit der Aussagen oder angemessener Informationsumfang: Bei der „Fairen Kundenkommunikation“ gibt es gleich mehrere

Aufsteiger. Von „Gut“ auf „Sehr Gut“ ging es für Baumeister-Haus und Town & Country Haus. Neu in der Reihe der guten Anbieter ist Helma. Herausragend wird erneut die Frage nach einem festen Ansprechpartner während des Bauprojekts bewertet. Das Kriterium ist der wichtigste Kundenbindungstreiber für die „Faire Kommunikation“. mehr als neun von zehn Kunden sind hier mit ihrem Anbieter zufrieden. Bei der Verbindlichkeit von Aussagen ist noch Luft nach oben: 19 Prozent äußern sich unzufrieden.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	HausCompagnie
Sehr Gut	Heinz von Heiden
Sehr Gut	<b>Town &amp; Country Haus</b>
Sehr Gut	<b>Viebrockhaus</b>
Gut	<b>Arge-Haus</b>
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	Helma

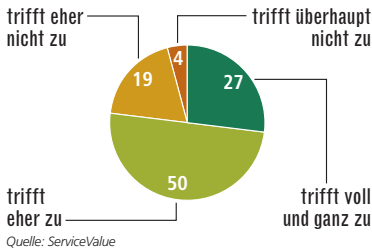
Quelle: ServiceValue

## Kostengünstige Hilfe

Hier können die Anbieter noch zulegen. Nur 27 Prozent der Kunden sind sehr zufrieden.

### Kostengünstige Hilfestellung

„Die Hilfestellung meines Massivhausanbieters bei Problemen ist kostengünstig.“  
Angaben in Prozent



## Fairer Kundenservice



Fairer Kundenservice wird vor allem wichtig, wenn mal etwas nicht so glatt läuft. Für Kunden zählen Reaktionsschnelligkeit, kostengünstige und unbürokratische

Hilfestellung bei Problemen oder auch die Kulanz bei Reklamationen.

Arge-Haus übertagt mit 93 Prozent zufriedener Kunden bei der Entlastung bei der Bereitstellung von Unterlagen. Heinz von Heiden überzeugt die befragten Kunden am stärksten bei der Problemreaktion, HausCompagnie bei der Kulanz und Viebrockhaus bei der Lieferung von Bauunterlagen. Die kostengünstigste Hilfestellung bei Problemen fällt als Einzelmerkmal etwas ab. 23 Prozent der Befragten stellen den Unternehmen hier ein weniger gutes Zeugnis aus.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Arge-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	HausCompagnie
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Baumeister-Haus
Gut	Helma
Gut	Town & Country Haus

arbeitet mit Franchiseunternehmen  
alphabetische Sortierung



Qualität: Massivhäuser werden Stein auf Stein gebaut

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Beim „Fairen Preis-Leistungs-Verhältnis“ konnte die Riege der Massivhausanbieter im Vorjahresvergleich am stärksten zulegen. Vier Anbieter

sind fast gleichauf und „sehr gut“ bewertet. Drei Unternehmen bekommen ein „Gut“. Das Preis-Leistungs-Verhältnis als Einzelmerkmal ist ein enorm wichtiger Kundenbindungstreiber. 84 Prozent der Befragten bescheinigten den Massivhausanbietern hier eine erstklassige Arbeit – das größte Lob ging an Arge-Haus und Town & Country Haus. Stark bei der Kostentransparenz ist Viebrockhaus. Bei der Verlässlichkeit der Preiskalkulation sticht Helma mit den höchsten Zufriedenheitswerten hervor. Insgesamt ist auch in dieser Kategorie die Leistungsdichte hoch.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Arge-Haus
Sehr Gut	Baumeister-Haus
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	HausCompagnie
Gut	Helma
Gut	Town & Country Haus

## Höchste Nachhaltigkeit & Verantwortung



Moderne Unternehmen überzeugen ihre Kunden beim Bau mit Nachhaltigkeit. Es zählen Energieeffizienz und Langlebigkeit. Soziales Engagement und Umweltbewusstsein schaffen zudem Glaubwürdigkeit.

Zwei Unternehmer schafften 2018 den Sprung in die Riege der „sehr guten“ Anbieter. Beim Merkmal „Sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln“ äußern sich 82 Prozent der Befragten zufrieden. Dabei überragen HausCompagnie und Arge-Haus. Noch besser steht die Branche bei der ökonomischen Nachhaltigkeit da. 85 Prozent geben hierüber ein positives Votum ab. Viebrockhaus kann seine Kunden dabei am meisten überzeugen.

Zwei Unternehmer schafften 2018 den Sprung in die Riege der „sehr guten“ Anbieter. Beim Merkmal „Sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln“ äußern sich 82 Prozent der Befragten zufrieden. Dabei überragen HausCompagnie und Arge-Haus. Noch besser steht die Branche bei der ökonomischen Nachhaltigkeit da. 85 Prozent geben hierüber ein positives Votum ab. Viebrockhaus kann seine Kunden dabei am meisten überzeugen.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Dennert Massivhaus
Sehr Gut	HausCompagnie
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus
Gut	Arge-Haus
Gut	Baumeister-Haus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Helma

Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

Zwölf Anbieter, 988 Befragte, 34 Service- und Leistungsmerkmale, sechs Kategorien: Zum sechsten Mal hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue GmbH im Auftrag von FOCUS-MONEY die Fairness der größten Massivhausanbieter untersucht. Die Online-Befragung lief von Mai bis Juni 2018. Um den Überbegriff „Fairness“ messbar zu machen,

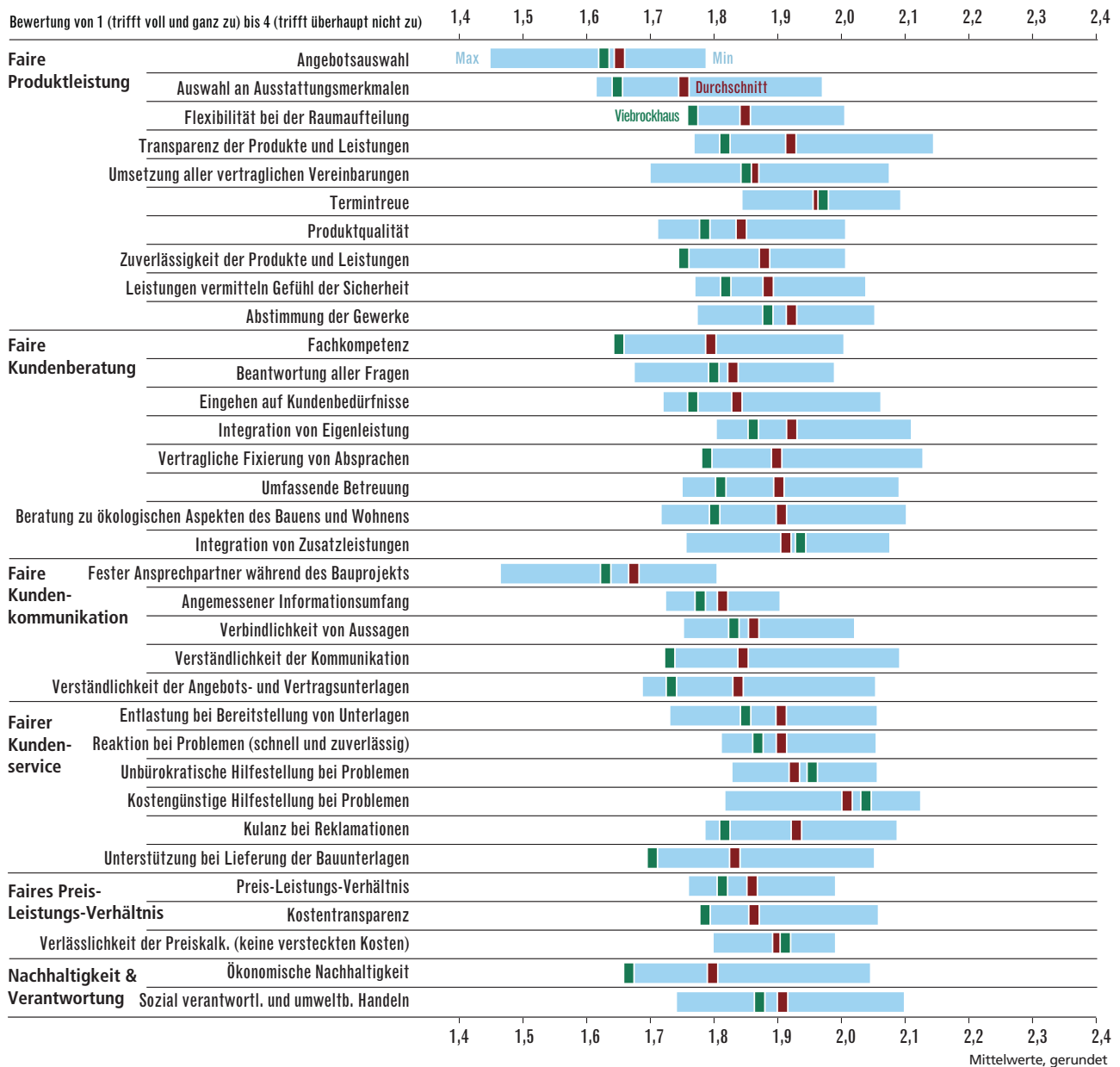
haben die Kölner Marktforscher jedes der Attribute einzeln bewerten lassen.

Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen Indexwert zwischen null und 100. Die daraus abgeleiteten Leistungsprofile sind für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, do-

kumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Zusätzlich zum Gesamturteil konnten die Experten von ServiceValue auch explizit die Stärken und Schwächen der Anbieter herausarbeiten. Das Urteil „Fairster Massivhausanbieter“ ergibt sich wiederum aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen ins Gesamtergebnis einfließen.

## 34 Merkmale – ein Serviceprofil



Quelle: ServiceValue