

Studie

FAIR UND WASSERDICHT

Mehr Nutz- und Wohnfläche – aber bitte keine nassen Füße. In Zeiten zunehmender Unwetterkatastrophen sollten Bauherren beim Kellerbau besonders wählerisch sein. FOCUS-MONEY hat zum fünften Mal die fairsten Fertiggeller-Anbieter ermittelt



Bau-Zeit: Der Aufbau eines Fertiggellers mit vorgefertigten Elementen dauert meist nur drei bis fünf Werktage

Wohin mit Sommerreifen, Gartenmöbeln oder Strandutensilien, wenn der Winter kommt? Froh ist, wer einen geräumigen Keller mit wertvoller Staufläche hat. Das gilt vor allem in Zeiten steigender Baupreise und in teuren städtischen Gegenden. Schließlich macht sich hier jeder Quadratmeter Grund im Budget bemerkbar. „Heutige Grundstückspreise widersprechen mehr denn je einem verschwenderischen Umgang mit Wohnfläche“, ist Stefan Allmann von der Gütegemeinschaft Fertiggeller (GÜF) überzeugt. Dabei geht es nicht nur um Lagerfläche. Technische Anlagen wie Heizung, Lüftung und Warmwasseraufbereitung benötigen Platz und produzieren störende Geräusche. Optimal untergebracht sind auch sie im Keller. Wer einzelne Räume im Souterrain gut dämmt und beheizt, schafft zudem zusätzliche Wohnfläche etwa für Gäste, Büro oder Fitness. Die Vorteile liegen auf der Hand.

Wasserdichte Bauvorhaben. Doch Vorsicht: Steht der Keller im Grundwasser, sollten Wände und Bodenplatte aus wasserundurchlässigem Beton sein. In Hochwassergebieten kommen wasserdichte Lichtschächte oder wasserdichte Kellerfenster zum Einsatz. „Referenzobjekte mit sogenannten schwimmenden Kellern belegen die dauerhafte Wasserundurchlässigkeit der Konstruktion“, wirbt die GÜF. In Zeiten zunehmender Starkregenfälle und anderer Unwetter sollten Bauherren also gerade beim Kellerbau auf gewissenhafte Planung, fachmännische Beratung, hohe Produktqualität, maßgenaue Vorfertigung und präzise Montage achten.

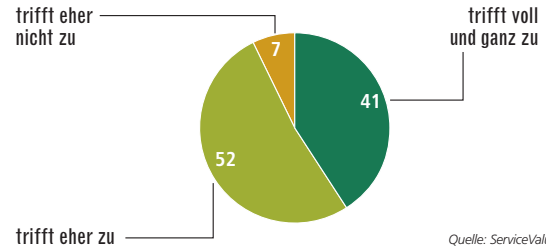
Doch auf welche Fertiggeller-Hersteller ist hier wirklich Verlass? Wer leistet die beste Arbeit und geht fair mit den Bauherren um? Das hat FOCUS-MONEY in Zusammenarbeit mit dem Kölner Analyseinstitut ServiceValue in diesem Jahr bereits zum fünften Mal untersucht. Die Wissenschaftler befragten dazu erfahrene Bauherren, die

Mit gutem Gefühl

Die richtige Wahl: Mehr als 90 Prozent aller Bauherren fühlen sich bei ihrer Fertiggeller-Firma gut aufgehoben. Mehr als 40 Prozent gaben hier sogar uneingeschränkt positive Antworten.

Emotionale Bindung

„Ich fühle mich bei meinem Anbieter gut aufgehoben.“
Angaben in Prozent



es wissen müssen: Mehr als 500 Häuslebauer bewerteten jeweils einen Hersteller, bei dem sie in den vergangenen 36 Monaten Kunde waren. Die Studienteilnehmer gaben ihre Urteile zu 35 Kriterien ab. Dies erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Begriffs Fairness. Die Items haben unterschiedlich starken Einfluss auf die Kundenbindung.

Anschließend werteten die Kölner Wissenschaftler die Urteile aus. Zunächst errechneten sie für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen normierten Indexwert. Außerdem legten sie sechs Kategorien fest (s. Tab. S. 78) und ordneten ihnen die Items zu. Die Ergebnisse für diese ►

GESAMTURTEIL

Vier Gewinner und zwei Dauersieger

Bereits zum fünften Mal haben ServiceValue und FOCUS-MONEY Anbieter von Fertiggellern in Sachen Fairness detailliert untersucht. Hierzu hat das Analysehaus in diesem Jahr sechs Hersteller unter die Lupe genommen. Neu in die Liste aufgenommen wurde Fenger Fertiggeller aus Sachsen-Anhalt.

Von Juni bis September befragten die Fachleute 522 Kunden zu 35 Kriterien, den sogenannten Fairness-Items. Die wissenschaftliche Auswertung ergab: Vier der sechs Unternehmen erhielten von den Bauherren überdurchschnitt-

lich hohe Zufriedenheitswerte und sicherten sich einen Platz in der Rangliste (s. unten).

Bürkle-Fertiggeller, Glatthaar-Fertiggeller und Knecht Fertiggeller erzielten sogar die Note „Sehr Gut“, da ihre Urteile über dem Durchschnitt aller Anbieter im Ranking liegen. Zwei unter ihnen dürfen sich als Dauersieger der Studie verstehen: Glatthaar-Fertiggeller holte bereits zum fünften Mal die Bestnote, Bürkle-Fertiggeller zum vierten Mal.

Die Rangliste ist alphabetisch sortiert.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Bürkle-Fertiggeller
Sehr Gut	Glatthaar-Fertiggeller
Sehr Gut	Knecht Fertiggeller
Gut	Fenger Fertiggeller

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Teilkategorien errechneten die Experten aus dem ungewichteten Durchschnitt der Indexwerte.

Dicht an dicht fallen die Urteile für die drei Gesamtsieger Bürkle-Fertigkeller, Knecht Fertigkeller und Glatthaar-Fertigkeller aus. Sie erhielten die Bestnote „Sehr Gut“ und arbeiten damit aus Kundensicht rundum besonders fair und partnerschaftlich (s. Tab. S. 77). Die höchsten Zustimmungswerte holte die Branche im Durchschnitt in der Kategorie „Faire Kundenkommunikation“. Nahezu punktgleich stehen hier Bürkle-Fertigkeller und Knecht Fertigkeller an der Spitze. Besonders viel Lob vergaben die Bauherren für ihre festen Ansprechpartner, die während des gesamten Bauprojekts zuständig sind.

Stark und mit einer klaren Verbesserung zum Vorjahr bewerteten die Kunden auch das „Faire Preis-Leistungs-Verhältnis“. Die vier Anbieter im Teilranking (s. unten) geben hier mit deutlichem Abstand zur Konkurrenz den Ton an. Dass Fertigkeller keinesfalls von der Stange sind, zeigen die hohen Zufriedenheitswerte, die es für die „Faire Produktleistung“ gab. Vor allem die große Angebotsauswahl kommt bei den Eigenheimbesitzern an. ■

STEFANIE HABERSTOCK



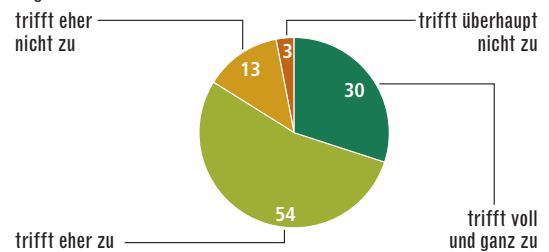
Dämmung: verwandelt Nutzkeller in angenehm temperierten Wohnraum

Pünktlich fertig

Erst wenn der Keller steht, geht es weiter am Bau. Umso wichtiger ist die Termintreue als Aspekt für Fairness. 84 Prozent der Kunden sind zufrieden. Etwa jeder sechste wünscht sich mehr Pünktlichkeit.

Termintreue

„Mein Fertigkeller-Anbieter hält die festgelegten Termine ein.“
Angaben in Prozent



KUNDENURTEIL

Gewinner nach Disziplinen



Der faire und partnerschaftliche Umgang mit ihren Kunden ist auch für Hersteller von Fertigkellern ein zentrales Thema: Hier wird die Basis für Zufriedenheit und Bindung des Bauherrn gelegt – oder zerstört.

Die Studienteilnehmer bewerteten die Fairness-Aspekte einzeln. Sie wurden sechs Kategorien zugeordnet. Von Preis-Leistungs-Verhältnis bis Kundenservice

– die Studie beleuchtet die Stärken der Anbieter in den einzelnen Disziplinen.

Besonders überzeugen konnte in diesem Jahr Bürkle. Die Kunden bewerteten den baden-württembergischen Anbieter in allen sechs Teilkategorien mit „Sehr Gut“. Die Konkurrenten Glatthaar und Knecht schafften in vier Kategorien „sehr gute“ Urteile und erhielten zweimal ein „Gut“.

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Bürkle-Fertigkeller
Sehr Gut	Glatthaar-Fertigkeller
Gut	Fenger Fertigkeller
Gut	Knecht Fertigkeller

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Nachhaltigkeit & Verantwortung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Bürkle-Fertigkeller
Sehr Gut	Fenger Fertigkeller
Sehr Gut	Knecht Fertigkeller
Gut	Glatthaar-Fertigkeller

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Faire Produktleistung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Bürkle-Fertigkeller
Sehr Gut	Glatthaar-Fertigkeller
Sehr Gut	Knecht Fertigkeller
Gut	Fenger Fertigkeller
Gut	Partnerbau Braun

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Bürkle-Fertigkeller
Sehr Gut	Glatthaar-Fertigkeller
Sehr Gut	Knecht Fertigkeller
Gut	Partnerbau Braun

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Faire Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Bürkle-Fertigkeller
Sehr Gut	Knecht Fertigkeller
Gut	Fenger Fertigkeller
Gut	Glatthaar-Fertigkeller
Gut	Partnerbau Braun

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Fairer Kundenservice

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Bürkle-Fertigkeller
Sehr Gut	Glatthaar-Fertigkeller
Gut	Knecht Fertigkeller
Gut	Partnerbau Braun

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Schützen. Schonen. Stärken.



In FOCUS-GESUNDHEIT bündeln wir die Erfahrung unserer Fachredaktion mit der Kompetenz von Experten.

JETZT AM KIOSK.

FOCUS-GESUNDHEIT

gibt es auch unter:

Tel. 0180 6 480 1006*

Fax 0180 6 480 1001*

www.focus-gesundheit.de

* 0,20 €/Anruf aus dem dt. Festnetz.
Mobil max. 0,60 €/Anruf.



Unter Hochdruck.

Sie kann zu Folgeerkrankungen führen, bleibt aber oft unerkannt: die unterschätzte Volkskrankheit Bluthochdruck. Die richtigen Medikamente und ein gesunder Lebensstil können Sie schützen.

Die Besten in Deutschland.

In unserem großen Serviceteil für Sie zusammengestellt: Die Top-Kliniken und Top-Ärzte für Bluthochdruck, Gefäßchirurgie, Herzchirurgie und Kardiologie.

Aus dem Takt.

Vorhofflimmern, die häufigste Form der Herzrhythmusstörung, verursacht oft einen Schlaganfall. Wie Ärzte mit schonenden Methoden stolpernde Herzen wieder in Takt bringen.

Wissen, das hilft. **FOCUS GESUNDHEIT**