

STUDIE

# Massiv und fair gebaut

**MODELLHAUS UND  
BAUZUBEHÖR:** Die eigenen  
vier Wände stehen bei den meisten  
ganz oben auf der Wunschliste



**Massivhaushersteller** versprechen solides Stein-auf-Stein-Handwerk. Doch wer überzeugt durch Fairness? FOCUS-MONEY hat zum zehnten Mal bei den Kunden nachgefragt

von HANNS-STEFAN GROSCH

**D**eutschlands Bauherren werden regelrecht in die Zange genommen: Auf der einen Seite steigen die Zinsen dramatisch – seit Jahresbeginn haben sie sich nahezu vervierfacht. Sind für ein typisches Darlehen über 400 000 Euro statt bisher 0,8 gut drei Prozent Zinsen fällig, klettern die Kosten in der zehnjährigen Laufzeit um rund 80 000 Euro. Dazu kommt der drastische Anstieg der Baukosten: Laut Statistischem Bundesamt haben die Preise auf Deutschlands Baustellen so stark zugelegt wie seit 50 Jahren nicht mehr. Für Bauleistungen mussten demnach im Mai 17,6 Prozent mehr gezahlt werden als ein Jahr zuvor – in erster Linie wegen explodierender Materialkosten.

„Wir befürchten, dass neue Wohnungsbauprojekte aufgrund der gestiegenen Baukosten und der wieder anziehenden Zinsen erst einmal zurückgestellt werden“, sagt der Hauptgeschäftsführer des Hauptverbands der Deutschen Bauindustrie, Tim Oliver Müller. Bei privaten Bauvorhaben könnten die höheren Energie- und Lebenshaltungskosten den Eigenheimtraum infrage stellen.

**Der passende Partner.** Den träumen aber viele dennoch weiter – knapp 40 Prozent der Bauwilligen kalkulieren jetzt laut

einer aktuellen Umfrage mit einer Schenkung oder Erbschaft, um dem Ziel näherzukommen.

Damit dann beim Hausbau auch alles gut geht, braucht man den richtigen Partner. Da geht es um Themen wie Produktleistung, Beratung, Kommunikation, Service und Nachhaltigkeit – aber natürlich gerade in diesen Zeiten auch ums Preis-Leistungs-Verhältnis sowie eine verlässliche Kalkulation. Doch welches Massivhausunternehmen überzeugt in puncto Fairness? Das hat FOCUS-MONEY gemeinsam mit den Experten des Kölner Beratungsunternehmens ServiceValue zum mittlerweile zehnten Mal analysiert.

„Alles in allem hat sich die Branche gegenüber dem Vorjahr ganz ordentlich behauptet“, erklärt Service-Value-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. Insgesamt fielen die Bewertungen der Kunden zwar etwas kritischer aus als 2021 – doch signifikant waren die Veränderungen nur in zwei von sechs Segmenten. Dabei ergab sich ein heterogenes Bild: In den Fairness-Kategorien Preis-Leistungs-Verhältnis und Nachhaltigkeit ging die Spanne zwischen den Spitzenreitern und den Schlusslichtern deutlich auseinander, in den vier anderen Kategorien rückte das Feld dagegen enger zusammen. Das war vor allem bei der Kundenberatung der Fall, wo ins-

## 5-Jahres-Wertung

### Auf die Spitzenklasse abonniert



Fünf Unternehmen kamen unter die Dauersieger. Voraussetzung für diese Einstufung ist, dass sie in allen fünf Jahren im Gesamtranking vertreten waren und mindestens dreimal mit „Sehr Gut“ abschnitten. Das Fünfer-Team war sogar noch erfolgreicher: Helma und Town & Country Haus erreichten seit 2018

gleich viermal ein „Sehr Gut“, über den gesamten Zeitraum von fünf Jahren in der Spitzengruppe waren die Hersteller Arge-Haus, Baumeister-Haus und Viebrockhaus.

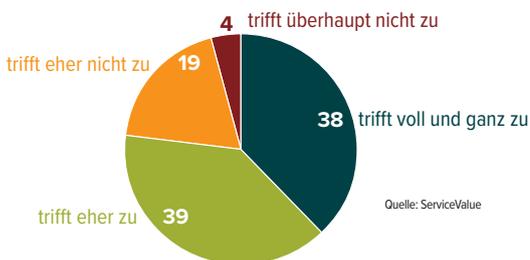
### 5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	ARGE HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Weiterempfehlung

„Ich empfehle meinen Massivhausanbieter auch meinen Freunden und Bekannten.“ In Prozent der Befragten



besondere die Besseren deutlich Federn lassen mussten. „Hier sollten die Unternehmen aufpassen, dass sie nicht weiter ins Hintertreffen geraten“, empfiehlt Dethloff. Immerhin: Gefragt, ob sie sich bei ihrem Anbieter gut aufgehoben fühlen, bestätigen das fast neun von zehn Kunden – Spitze ist hier Arge-Haus mit einer 96-prozentigen Positiv-Quote. Bei diesem und den anderen Anbietern aus dem Ranking fühlen sich die Kunden fair behandelt – und würden wohl auch widrigen Markttrends so gut es geht trotzen. ■

### Klare Empfehlung

Mehr als drei von vier Kunden empfehlen ihren Massivhausanbieter auch Freunden und Bekannten. Nur vier Prozent würden das auf keinen Fall tun.

## BEWERTUNG

### Die Fairness-Sieger 2022 im Überblick

Immerhin zwei Drittel der 18 Unternehmen, die im Rahmen der Fairness-Studie von den Kunden bewertet wurden, schnitten überdurchschnittlich ab. Fünf Massivhausbauer verdienten sich das Urteil „Gut“. Die Anbieter, die über dem Durchschnitt der „Guten“ lagen, erreichten ein „Sehr Gut“. Das gelang in diesem Jahr den gleichen sieben Unternehmen wie im Vorjahr – lediglich Heinz von Heiden kam diesmal über ein „Gut“ nicht hinaus. Dennert Massivhaus und Elbe-Haus konnten sich unter den „Guten“ etablieren.

Die Newcomer Eco System Haus und Opta Massivhaus stiegen dort frisch ein. Insgesamt gaben diesmal knapp 1370 Massivhauskunden ihr Urteil in Sachen Fairness ab.



## GESAMTRANKING

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
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
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Elbe-Haus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	OPTA Massivhaus

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

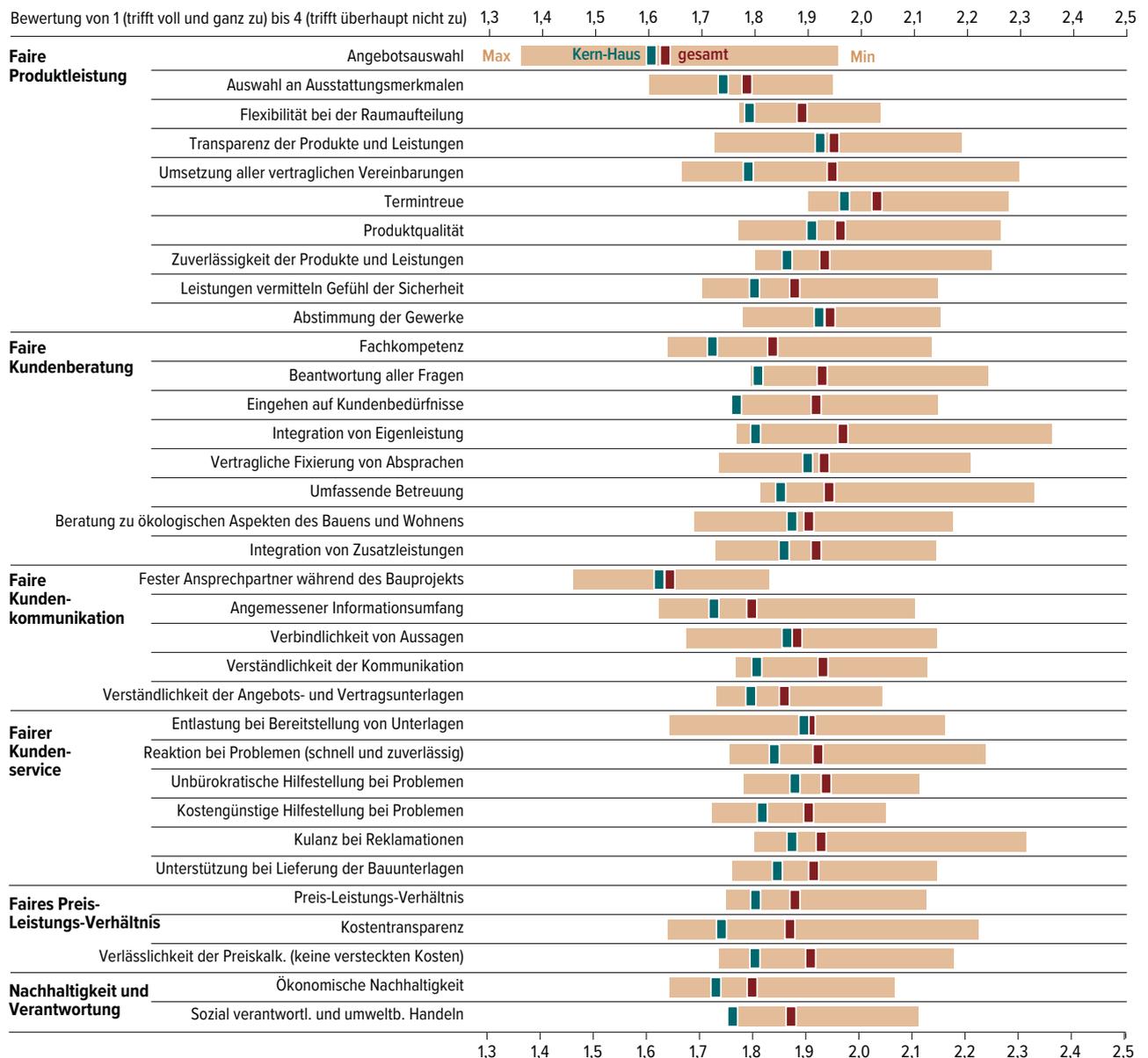
Zum zehnten Mal hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY die Fairness der größten Massivhausanbieter untersucht. Es beteiligten sich insgesamt 1369 Befragte, die in den letzten 36 Monaten Erfahrungen mit dem Bau eines Massivhauses gemacht haben.

Die Online-Befragung lief im Juni und Juli 2022. Um den Oberbegriff

„Fairness“ messbar zu machen, haben die 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, dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil. Außerdem legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Attribute zu. Zusätzlich zum Gesamturteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Massivhausanbieter in den sechs unterschiedlichen Fairness-Disziplinen.

## 34 Merkmale – ein Fairness-Profil



## Faire Produktleistung



Hier geht es um insgesamt zehn Merkmale. Dabei schneiden die Unternehmen in puncto Termintreue am schlechtesten ab. 26 Prozent der Kunden sehen an der Stelle noch Nachholbedarf. Die Nase vorn hat hier Hebel-Haus, das auch bei der Transparenz der Produkte und Leistungen überzeugt. Mit der Angebotsauswahl und der Umsetzung der vertraglichen Vereinbarungen zeigen sich die Kunden am ehesten bei Arge-Haus zufrieden. Dass die Leistungen ein Gefühl der Sicherheit vermitteln, attestierten



**BAUSTELLE:** Die Umsetzung der vertraglichen Vereinbarungen ist den Kunden wichtig

die Kunden Viebrockhaus. Der Anbieter lag auch bei der Produktqualität und – zusammen mit Helma – bei der Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen vorn. Opta punktet bei der Abstimmung der Gewerke.

## Rangliste

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

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



**FACHLEUTE:** Bei der Beratung kommt es aufs Know-how an

## Faire Kundenberatung

### Rangliste

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

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



Die Kategorie Faire Kundenberatung erlebte im Durchschnitt einen kleinen Einbruch. Die schwächeren Anbieter holten gegenüber dem Vorjahr etwas auf, die stärkeren ließen deutlich nach. Immerhin: Die – für die Kundenbindung wichtige – Fachkompetenz war das stärkste Item, mit Viebrockhaus an der Spitze. Eine umfassende Betreuung verspürten die Kunden am ehesten bei Town & Country Haus und Dennert Massivhaus, Zusatzleistungen ließen sich ihrer Ansicht nach am ehesten bei Helma integrieren, bei ökologischer Beratung lag Eco System Haus vorn.



## Faire Kundenkommunikation

Ein Hausbauprojekt erfordert den kontinuierlichen Austausch zwischen Bauherr und Baufirma. Insgesamt ist die Faire Kundenkommunikation eine Stärke der Branche, der Durchschnittswert bewegt sich auf hohem Niveau. Allerdings ist die Schere zwischen Spitzenreitern und Schlusslichtern zusammengelaufen. Die Kunden goutieren, dass sie während des Bauprojekts feste Ansprechpartner haben – 87 Prozent bestätigen das, besonders gelobt werden Dennert Massivhaus und Baumeister-Haus. Eine hohe

Bedeutung für die Kundenbindung hat das Merkmal Verbindlichkeit der Aussagen – Hebel-Haus schneidet da im Kundenurteil am besten ab.

Die Verständlichkeit der Kommunikation ist branchenweit eher ein Schwachpunkt – jeder fünfte Kunde (21 Prozent) ist hier unzufrieden. Town & Country Haus und Viebrockhaus schlagen sich auf diesem Gebiet am besten, während bei der Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen Arge-Haus vorn liegt. Auch der Informationsumfang wird bei diesem Anbieter am ehesten als angemessen empfunden.

## Rangliste

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

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Fairer Kundenservice

Der Kundenservice zählt zu den schwächeren Kategorien. Da geht es um die Entlastung bei der Bereitstellung und die Unterstützung bei der Lieferung von Unterlagen, um die schnelle und zuverlässige Reaktion sowie die kostengünstige Hilfestellung bei Problemen sowie die Kulanz bei Reklamationen. Besonders im Fokus: die unbürokratische Hilfestellung bei Problemen, wo Opta-Massivhaus die Spitze markiert.



## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Elbe-Haus
Gut	OPTA Massivhaus
Gut	Town & Country Haus
Gut	Viebrockhaus

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



**KUNDENBINDUNG:** Bei Problemen ist unbürokratische Hilfe gefragt

## Nachhaltigkeit & Verantwortung

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
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
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	ECO System Haus
Gut	Elbe-Haus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	Lechner Massivhaus

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



Das Thema Nachhaltigkeit ist in aller Munde – nicht nur wegen des Klimawandels. In der Studie ist die Kategorie zweigeteilt. Zum einen geht es um die ökonomische Nachhaltigkeit. In der Vergangenheit gab es in der Bauwirtschaft immer wieder spektakuläre Pleiten – zum Schaden der Kunden. Da tut die Erwartung gut, dass das beauftragte Unternehmen auch künftig erfolgreich am Markt bestehen wird. Dabei punktet vor allem Viehbrockhaus, das tatsächlich schon 68 Jahre aktiv ist. Es folgen Team Massivhaus und Helma.

Nicht nur der Anbieter Eco System Haus, der den Begriff quasi im Namen

trägt, kümmert sich um Energieeffizienz. Alle Hersteller haben hier in den letzten Jahren stark nachgelegt – das erfordern schon die schärferen gesetzli-

chen Vorgaben. Und wie steht es um sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln der Hersteller? Das verbinden Kunden am ehesten bei Kern-Haus mit ihrem Anbieter, dicht gefolgt von Arge-Haus und Town & Country Haus.

Insgesamt konnte die Branche in der Kategorie Nachhaltigkeit & Verantwortung ihr hohes Vorjahresniveau halten, die schwächeren Anbieter brachen im Vergleich aber noch einmal signifikant ein.



## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



**PLANUNG:** 82 Prozent der befragten Bauherren attestierten ihrem Anbieter Kostentransparenz

Angesichts steigender Preise dürfte diese Kategorie an Relevanz noch zunehmen – die Kunden wollen möglichst keine bösen Überraschungen erleben. Hier wurde das Preis-Leistungs-Verhältnis abgefragt. Auf dem Sieger-Treppchen: Town & Country Haus, Elbe-Haus, Baumeister-Haus. Bei Arge-Haus, Opta Massivhaus und Kern-Haus wissen die Kunden nach eigener Einschätzung, was sie für einzelne Leistungen zahlen müssen (Kostentransparenz). Versteckte Kosten (Verständlichkeit der Preiskalkulation) befürchteten sie am wenigsten bei Team Massivhaus, Viebrockhaus und Kern-Haus.

## Rangliste

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

Arbeitet mit Franchise-Unternehmen; alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue