

STUDIE

Mit wem baue ich mein Traumhaus?

Planen, finanzieren, bauen, einrichten:

Ein neues Haus hat – buchstäblich – erst mal viele Baustellen. **Welche Massivhausanbieter besonders verlässliche Begleiter sind**

von THORSTEN JACOBS

Sitzt, passt, wackelt und hat Luft: Achtung, es wird wieder gebaut. Nachdem die Zahl der erteilten Baugenehmigungen fast drei Jahre lang stetig abgenommen hat, gab es im ersten Quartal dieses Jahres endlich wieder ein leichtes Plus. Dieser kleine Aufschwung wurde auch von Einfamilienhäusern getrieben, die während der letzten Jahre besonders stark vom Rückgang betroffen waren.

Ran an Mörtel und Kelle, heißt es deshalb nun auch für viele private Bauherren, die sich den Traum vom Eigenheim erfüllen möchten. Wer sich dabei für den Bau eines steinernen Massivhauses entscheidet, tut das in der Regel aus gutem Grund. Einmal gebaut, steht ein solide gemauertes Haus schließlich für Robustheit und Stabilität – und hat das Potenzial, auch den nachfolgenden Generationen noch ein sicheres Zuhause zu bieten.

Persönliche Erfahrungen. Bis es jedoch so weit ist, muss der passende Baupartner gefunden werden. Wer mit einem Massivhausanbieter bauen möchte, hat die Wahl aus einer ganzen Reihe von Unternehmen. Auswahlkriterien sind meist die konkret angebotenen Haustypen und Baustile, die Qualität von Beratung und Service, die zu erwartende Umsetzung persönlicher Anforderungen, die Nachhaltigkeit sowie natürlich auch die Baukosten. Nicht alle diese Eckdaten lassen sich ohne Weiteres den Portfolios der Anbieter ent- ▶



DAUERHAFTE WERTE:
Mit sorgfältiger Planung und guter Beratung wird das Massivhaus zur wertvollen Zukunftsinvestition

AUSWERTUNG 2025

Kundenurteil: Das sind die fairsten Anbieter



Hier ist anscheinend nichts in Stein gemeißelt: Drei Massivhausanbieter haben in diesem Jahr ihre Spitzenplätze in der Auszeichnungsklasse „Sehr Gut“ geräumt. Dafür sind drei Aufsteiger von „Gut“ zu „Sehr Gut“

gewechselt. Nach oben ging es für die Anbieter ECO System Haus, Elbe-Haus und FAVORIT Massivhaus, die sich nun alle mit der Bestnote schmücken dürfen. Auch wenn die Branche in Bewegung ist, waren die Häuslebauer insgesamt doch sehr zufrieden mit den Anbietern: Die Bewertungen sind im Durchschnitt deutlich besser als noch im Vorjahr. Zugelegt hat vor allem der Bestbewertete, während auf den hinteren Rängen die Verbesserung etwas langsamer eintritt. Über alle Anbieter hinweg hat sich auch die Spanne zwischen dem Branchenbesten und dem Branchenletzten in diesem Jahr weiter vergrößert.

Faire Massivhausanbieter

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

nehmen. Nützlich sind dann auch die Erfahrungen, die andere Häuslebauer bereits mit den unterschiedlichen Massivhausanbietern gemacht haben.

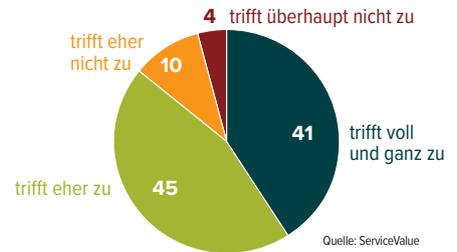
Sechs Testfelder. Und genau die hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY wieder befragt. Ziel war es auch dieses Jahr, die Fairness von 18 Massivhausanbietern in sechs Kategorien zu messen: Produktleistung, Beratung, Kommunikation, Servicequalität, Preis/Leistung und Nachhaltigkeit. Ausgewertet wurden dafür fast 1600 Kundenurteile.

Am Ende der Untersuchung stachen drei Anbieter besonders heraus: ARGE-HAUS, BAUMEISTER-HAUS und Kern-Haus konnten auf ganzer Linie überzeugen und erzielten die Bestnote „Sehr Gut“ in allen sechs Kategorien sowie auch in der Gesamt-Fairness. Welche Anbieter außerdem in welchen Bereichen Stärke zeigen, verraten die Rankings auf dieser und den folgenden Seiten. ▢ ▷

Wiederwahl

Ohne Zweifel ein gutes Zeichen: 86 Prozent der Befragten würden sich – stünden sie nochmals der vor der Wahl – wieder für ihren Massivhausanbieter entscheiden

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



5-Jahres-Wertung

Auszeichnung für Kontinuität

Fünf Anbieter zeigen dauerhaft eine besonders solide Leistung: Sie sind seit 2021 im Gesamt-Ranking vertreten und haben mindestens dreimal davon mit „Sehr Gut“ abgeschnitten. Genau erfüllt hat diese Anforderung der Anbieter hebelHAUS. Viebrockhaus schaffte viermal ein „Sehr Gut“, fünfmal gelang das den Anbietern ARGE-HAUS, BAUMEISTER-HAUS und Kern-Haus.



Dauersieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	Kern-Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

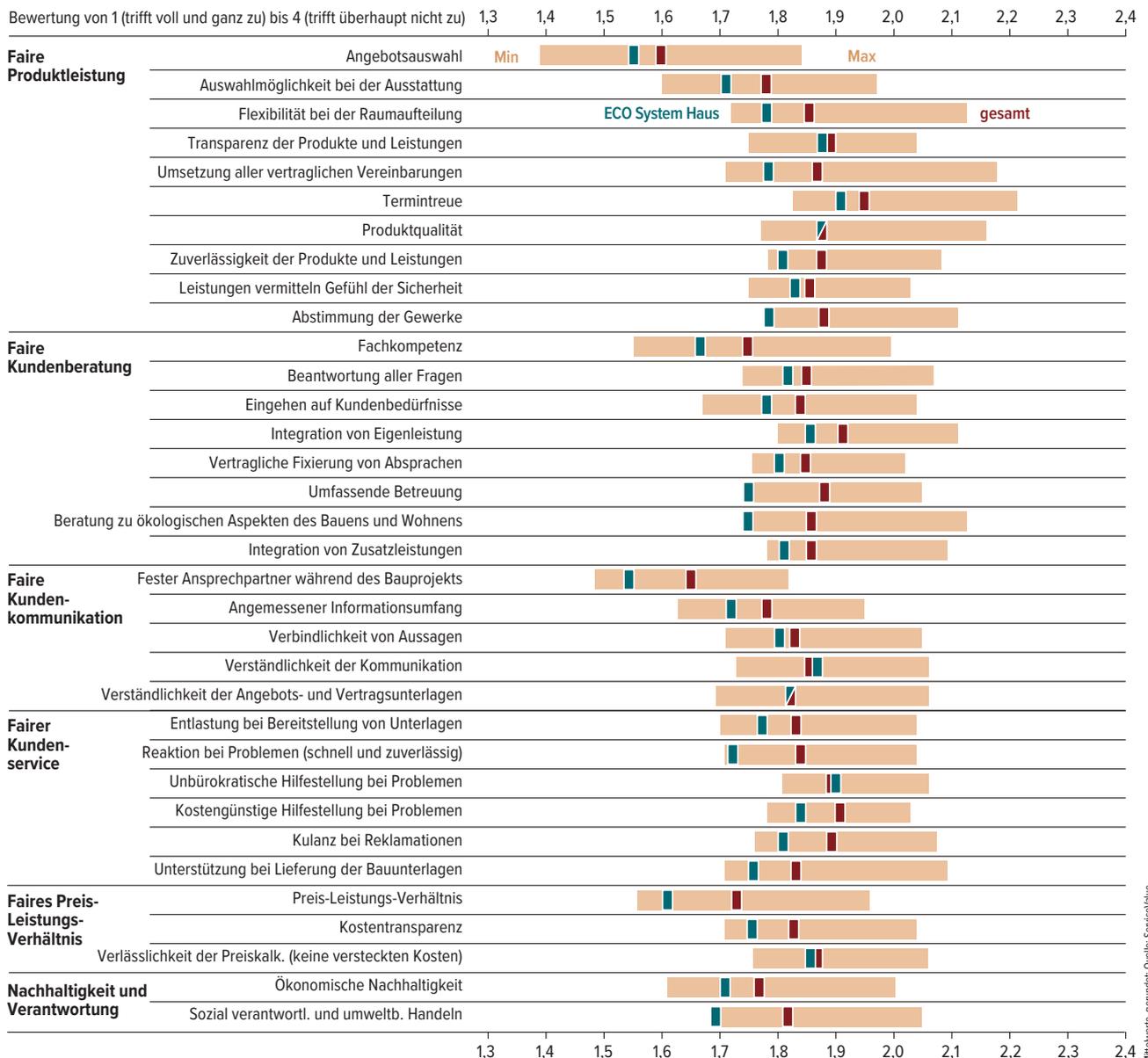
So wurden die Rankings ermittelt

Mittlerweile zum 13. Mal hat Service-Value für FOCUS MONEY die Fairness von Massivhausanbietern untersucht. Dazu baten die Experten 1597 Kunden in einer Online-Befragung um ihre erfahrungsbasierten Urteile. So wurden anhand einer vierstufigen Bewertungsskala 18 Anbieter hinsichtlich 34 Service- und Leistungsmerkmalen bewertet.

Aus den abgegebenen Urteilen errechnete das Analyseteam für alle Merkmale normierte Indexwerte zwischen 0 und 100. Zusätzlich legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Attribute zu, sodass auch konkrete Stärken und Schwächen der Unternehmen deutlich werden. Die Leistungsprofile stellen die Mittelwerte

der Anbieter auf der Bewertungsskala dar (s. unten am Beispiel ECO System 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 das Prädikat „Sehr Gut“.

34 Merkmale – ein Fairness-Profil



SCHLÜSSELFERTIG:
Neun von zehn Studienteilnehmern
loben die Angebotsauswahl

Traumhäuser mit Terminproblemen



Wer den passenden Massivhausanbieter sucht, wird wohl als Erstes auf die jeweiligen Angebote blicken: Wie sehen die Häuser eigentlich aus? Entsprechen mögliche Bauweisen, Raumaufteilungen und Ausstattungen den persönlichen Wünschen und Vorstellungen? Die meisten Anbieter schneiden in dieser Hinsicht gut ab: Die Angebotsauswahl wurde von 91 Prozent der Befragten positiv beurteilt. Nicht ganz so gut bewerteten die Studienteilnehmer dagegen die Termintreue der Anbieter. In der Kategorie Produktleistung wurde dieses Merkmal am schlechtesten bewertet.

sehen die Häuser eigentlich aus? Entsprechen mögliche Bauweisen, Raumaufteilungen und Ausstattungen den persönlichen Wünschen und Vorstellungen? Die meisten Anbieter schneiden in dieser Hinsicht gut ab: Die Angebotsauswahl wurde von 91 Prozent der Befragten positiv beurteilt. Nicht ganz so gut bewerteten die Studienteilnehmer dagegen die Termintreue der Anbieter. In der Kategorie Produktleistung wurde dieses Merkmal am schlechtesten bewertet.

Produktleistung

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kompetente und individuelle Beratung



Für die meisten privaten Bauherren dürfte das Projekt Massivhaus eine einmalige Sache sein. Und so ist es kein Wunder, dass der Beratungsbedarf hoch ist. Punkten konnten die Anbieter vor allem mit ihrer Fachkompetenz – und damit, dass sie auf die individuellen Kundenbedürfnisse in der Regel hinreichend eingehen. Dagegen berichteten einige Befragte – die selbst Hand am Bau anlegen wollten – von Abstimmungsschwierigkeiten mit ihrem Anbieter: Die Möglichkeiten, Eigenleistungen in das Projekt zu integrieren, waren immerhin laut 21 Prozent der Befragten mit Problemen verbunden.

Wunder, dass der Beratungsbedarf hoch ist. Punkten konnten die Anbieter vor allem mit ihrer Fachkompetenz – und damit, dass sie auf die individuellen Kundenbedürfnisse in der Regel hinreichend eingehen. Dagegen berichteten einige Befragte – die selbst Hand am Bau anlegen wollten – von Abstimmungsschwierigkeiten mit ihrem Anbieter: Die Möglichkeiten, Eigenleistungen in das Projekt zu integrieren, waren immerhin laut 21 Prozent der Befragten mit Problemen verbunden.

Kundenberatung

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Persönliche Partner, starke Kommunikation



Wer fragt, dem wird geholfen – sofern er denn auf den richtigen Ansprechpartner trifft. Wie wichtig eine gute Kommunikation ist, wissen auch die Massivhausanbieter und liefern hier ihre stärksten Leistungen ab: Die Kategorie erreicht den besten Wert der Studie. Diese Top-Bewertung basiert auf der persönlichen Begleitung: Die meisten Anbieter stellen ihren Kunden während des gesamten Bauprojekts einen festen Ansprechpartner zur Seite. Noch wichtiger ist es aus Kundensicht allerdings, dass auf die Aussagen der Anbieter Verlass ist. In dieser Hinsicht herrscht indes noch Luft nach oben.

Wer fragt, dem wird geholfen – sofern er denn auf den richtigen Ansprechpartner trifft. Wie wichtig eine gute Kommunikation ist, wissen auch die Massivhausanbieter und liefern hier ihre stärksten Leistungen ab: Die Kategorie erreicht den besten Wert der Studie. Diese Top-Bewertung basiert auf der persönlichen Begleitung: Die meisten Anbieter stellen ihren Kunden während des gesamten Bauprojekts einen festen Ansprechpartner zur Seite. Noch wichtiger ist es aus Kundensicht allerdings, dass auf die Aussagen der Anbieter Verlass ist. In dieser Hinsicht herrscht indes noch Luft nach oben.

Kundenkommunikation

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Wunsch und Wirklichkeit



Nicht selten zieht der Hausbau für die Bauherren einen erheblichen Stress nach sich. Nicht immer lässt sich alles genau

so umsetzen wie ursprünglich geplant. Dann heißt es umdisponieren und neue Entscheidungen treffen. Das kostet Zeit, Nerven und womöglich auch Geld. Schnelle, unbürokratische und kostengünstige Hilfe erhoffen sich Bauherren dann vom Kundenservice ihrer Anbieter. Der ist aus Sicht der Studienteilnehmer allerdings nicht immer so hilfreich wie erhofft. Insgesamt schneidet diese Kategorie mit dem schlechtesten Wert der Studie ab – hier sollte dringend nachgebessert werden.



PROFIS AM WERK: Handwerker und Servicekräfte sollten gleichermaßen liefern

Kundenservice

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Preis und Leistungen im Einklang



Was kostet es denn nun eigentlich, das Traumhaus zu bauen? Das ist wohl die Mutter aller Fragen – und sicher

auch der Knackpunkt, an dem für viele Bauwillige der Traum vom Eigenheim scheitert. Doch auch für diejenigen, die das Kapital aufbringen können, ist das Preis-Leistungs-Verhältnis von großer Bedeutung. Insgesamt sind die Studienteilnehmer hier mit ihren Anbietern durchaus zufrieden: Immerhin 86 Prozent der Studienteilnehmer finden die Leistungen, die sie für ihr Geld bekommen, angemessen. Fast ebenso vielen Befragten ist es außerdem klar, wie sich die Kosten zusammensetzen und was sie für einzelne Leistungen bezahlen müssen. So weit, so gut. Andererseits aber beklagen 20 Prozent der Befragten negative Erfahrungen mit den berühmten „versteckten Kosten“. Und nicht nur das: Jeder fünfte aus dieser Gruppe hat beim Merkmal „Verlässlichkeit der Preiskalkulation“ sogar die negativste aller möglichen Antwortoptionen gewählt.

Preis-Leistungs-Verhältnis

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



STEIN AUF STEIN: gebaut für Generationen

Nachhaltig in die Zukunft



Ein durchaus großer Teil der Befragten vertraut darauf, dass ihr Anbieter auch in Zukunft erfolgreich am Markt

bestehen wird, und bescheinigt ihm damit eine entsprechende ökonomische Nachhaltigkeit. Von der These, dass ihr jeweiliger Anbieter sozial und gesellschaftlich verantwortlich handeln würde, haben hingegen etwas weniger Befragte gehört. Insgesamt aber ist das Thema Nachhaltigkeit für die Bauherren mehr als nur ein nettes Extra, wie die Analyse der Kundenbindungstreiber zeigt. Die beiden abgefragten Merkmale liegen dort im Mittelfeld.

Nachhaltigkeit & Verantwortung

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue