

# money**service**

**PATENT.** Das eigene Dach über dem Kopf lässt sich mit einem Fertighaus besonders bequem realisieren

STUDIE

## Faires Traumhaus aus der Fabrik

Der Trend ist intakt: Bereits jeder fünfte Neubau ist ein **Fertighaus**. Doch welchen Anbieter empfinden die Kunden als fair? Das haben Experten auch in diesem Jahr für FOCUS-MONEY untersucht

von HANNIS-STEFAN GROSCH

**K**urze Bauzeit, kompletter Service aus einer Hand, kalkulierbarer Preis und fester Einzugstermin: Es sind vor allem diese Eigenschaften, die Bauherren an Fertighäusern schätzen. Entsprechend brummt das Geschäft der Anbieter: Nach Angaben des Bundesverbands Deutscher Fertigbau (BDF) dürften in diesem Jahr rund 24 500 Einfamilienhäuser in Fertigbauweise entstehen – das wären gut 15 Prozent mehr als noch 2019. Und dabei geht es keineswegs um vier Wände „von der Stange“: Rund 60 Prozent der Häuser sind laut BDF frei nach den Wünschen ihrer künftigen Bewohner geplant.

**Engpass beim Material.** Doch mittlerweile bringt der Boom die Branche an ihre Grenzen: Schon 2020 war der Fertighausanteil am Gesamtmarkt auf den Rekordwert von 22,2 Prozent geklettert. Und eigentlich stehen die Hersteller nicht nur für rasante Montage – oft reichen dafür zwei

Tage –, sondern auch für zeitnahe Lieferung. Derzeit müssen Kunden statt der üblichen sechs bis acht Monate allerdings eher mit zwölf Monaten kalkulieren, bis ihr neues Zuhause in Produktion geht. Weil Handwerker schwer zu bekommen und Baustoffe wie das besonders wichtige Basismaterial Holz knapp und teuer sind, steigen neben den Lieferzeiten ebenfalls die Preise.

**Detaillierte Analyse.** Termintreue und eine kostengünstige Hilfestellung bei Problemen sehen die Kunden denn auch als größte „Baustellen“ in der Branche – hier vergeben sie jedenfalls die schwächsten Durchschnittsnoten für die Fertighaushersteller. Das ist eines der Ergebnisse der großen Fairness-Studie, die FOCUS-MONEY gemeinsam mit dem Kölner Analysehaus ServiceValue in diesem Jahr bereits zum neunten Mal durchgeführt hat. „Für die Kundenbindung sind allerdings Aspekte wie Verbindlichkeit von Aussagen, Preis-

## FAIRSTER FERTIGHAUS-ANBIETER

RANKING

### Hier wird Fairness großgeschrieben

Von den 30 bewerteten Fertighausanbietern schnitten 19 überdurchschnittlich ab und kamen so ins Fairness-Ranking – zwei mehr als im Vorjahr. Über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten Unternehmen lagen diesmal elf Fertighaushersteller, die entsprechend ein „Sehr Gut“ einheimen konnten. In diese Top-Kategorie stiegen 2021 FingerHaus und RENSCH-HAUS auf, die vergangenes Jahr ein „Gut“ erreicht hatten. Neu bei den „Guten“: Albert Haus, das sich deutlich verbessern konnte, und ISOWOODHAUS, das erstmals bewertet wurde und es auf Anhieb ins Ranking schaffte.

### Rangliste

Urteil Unternehmen

- Sehr Gut BIEN-ZENKER
- Sehr Gut FingerHaus
- Sehr Gut FischerHaus
- Sehr Gut HAAS FERTIGBAU
- Sehr Gut HANSE HAUS
- Sehr Gut KAMPA
- Sehr Gut RENSCH-HAUS
- Sehr Gut ScanHaus Marlow
- Sehr Gut SchwörerHaus
- Sehr Gut STREIF Haus
- Sehr Gut WeberHaus
- Gut Albert Haus
- Gut Baufritz
- Gut ELK HAUS
- Gut HUF HAUS
- Gut ISOWOODHAUS
- Gut LUXHAUS
- Gut OKAL Haus
- Gut SCHWABENHAUS

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

### Wiederkaufbereitschaft

„Ich würde wieder über meinen Fertighausanbieter ein Haus bauen lassen.“ In Prozent der Befragten



Quelle: ServiceValue

### Treuebekenntnis

Einmal ist keinmal: Sieben von acht Kunden (87 Prozent) sind so von ihrem Anbieter überzeugt, dass sie wohl wieder mit ihm bauen würden. Besonders groß ist die Wiederkaufbereitschaft bei SchwörerHaus und HAAS FERTIGBAU.

### Dauerbrenner

#### Seit 2017 zuverlässig im Spitzenfeld

Kontinuität in der Spitzengruppe: Insgesamt acht Anbietern gelang das Kunststück, seit 2017 ununterbrochen im Ranking vertreten zu sein und davon mindestens dreimal ein „Sehr Gut“ zu erreichen. WeberHaus kam in vier Jahren auf „Sehr Gut“, die anderen Unternehmen sogar über den gesamten Zeitraum von fünf Jahren.

#### 5-Jahres-Ranking

Urteil Unternehmen

- Sehr Gut BIEN-ZENKER
- Sehr Gut HAAS FERTIGBAU
- Sehr Gut HANSE HAUS
- Sehr Gut KAMPA
- Sehr Gut ScanHaus Marlow
- Sehr Gut SchwörerHaus
- Sehr Gut STREIF Haus
- Sehr Gut WeberHaus

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

## FAIRSTER FERTIGHAUS-ANBIETER

Leistungs-Verhältnis und ökonomische Nachhaltigkeit noch bedeutsamer“, erläutert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. In den beiden letztgenannten Disziplinen überzeugt die Branche durchaus, was die hohe Wiederkaufbereitschaft von 87 Prozent erklärt (s. Grafik oben). Mehr als 1700 Kunden haben diesmal nach 34 Service- und Leistungsmerkmalen aus sechs Kategorien 30 große Anbieter bewertet – neun Unternehmen mehr als noch 2016.

**Ökologische Komponente.** Eine gute Nachricht: Wie in den Vorjahren ist „Nachhaltigkeit und Verantwortung“ die am besten bewertete Kategorie – sogar mit einem erneuten kleinen Plus. Das spiegelt sich auch im Markt wider: So sind laut BDF 90 Prozent der Fertighäuser mittlerweile besonders energiesparende Fertighäuser, die von der KfW finanziell gefördert werden – und immerhin 22 Prozent der Gebäude erzeugen eigenen Solarstrom. ■

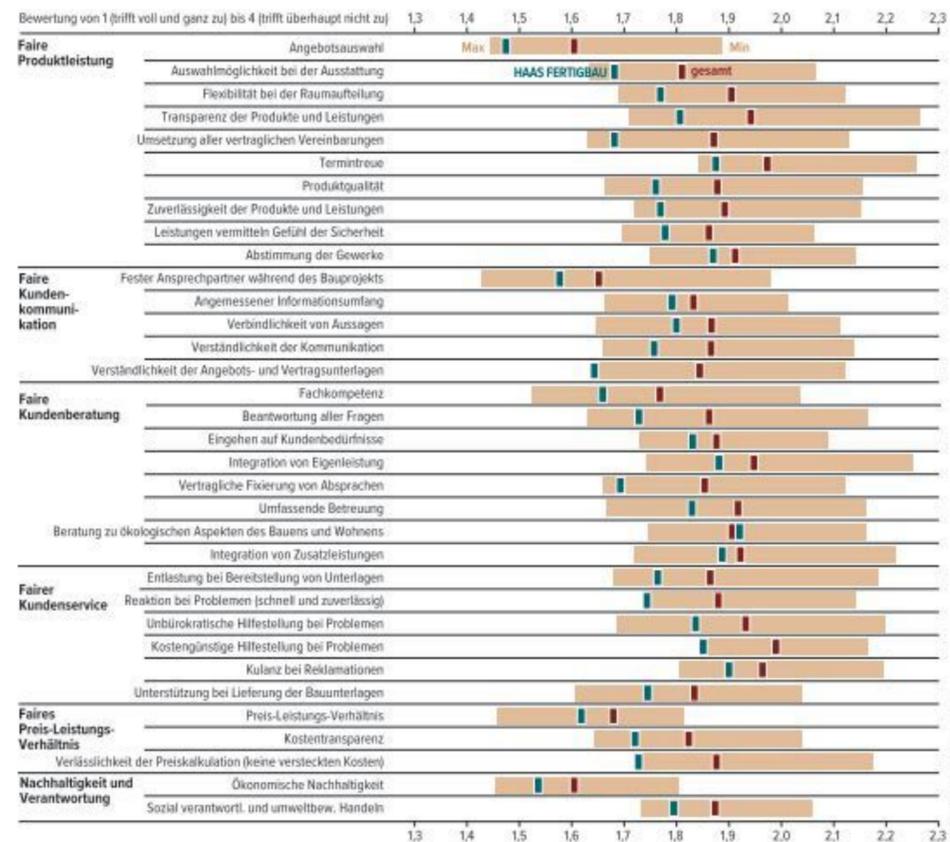
### So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue zum neunten Mal die Fairness der Fertighaushersteller gecheckt. Die Experten haben in einer Online-Studie zwischen Juni und August gut 1700 Menschen befragt, die in den vergangenen 36 Monaten persönliche Erfahrungen mit einem von 30 großen Anbietern gemacht haben. Abgefragt wurden 34 Service- und Leistungsmerkmale. Dies erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven

Fairness-Begriffs. Die Urteile wurden nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten die Fachleute 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 vom Gesamtmarkt dokumentieren eine überdurchschnittlich hohe Bewertung,

Außerdem legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Aspekte zu. Die Studie zeigt so Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen. Die Werte für die Teildimensionen errechnete ServiceValue als ungewichteten Durchschnitt der dazugehörigen Indexwerte. Das Urteil Fairster Fertighausanbieter ergibt sich aus den sechs Kategorieurteilen zu gleichen Teilen.

### 34 Merkmale – ein Fairness-Profil



ZEITERSPARNIS: Die zügige Montage vorgefertigter Bauteile verringert die Bauzeit deutlich

### Faire Produktleistung



Aus insgesamt zehn Merkmalen setzt sich diese Kategorie zusammen, bei der Produkt und Lieferung im Mittelpunkt stehen – von der im Durchschnitt hoch

bewerteten Angebotsauswahl (Top: RENSCH-HAUS) bis zur kritischeren Abstimmung der Gewerke (hier vorn: FingerHaus). In der Gesamtbetrachtung landeten SchwörerHaus, HANSE HAUS und HAAS FERTIGBAU nach Punkten auf dem Siegertreppchen.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	BIEN-ZENKER
Sehr Gut	FingerHaus
Sehr Gut	FischerHaus
Sehr Gut	HAAS FERTIGBAU
Sehr Gut	HANSE HAUS
Sehr Gut	KAMPA
Sehr Gut	ScanHaus Marlow
Sehr Gut	SchwörerHaus
Sehr Gut	STREIF Haus
Sehr Gut	WeberHaus
Gut	Albert Haus
Gut	Baufritz
Gut	ELK HAUS
Gut	HUF HAUS
Gut	ISOWOODHAUS
Gut	LUXHAUS
Gut	RENSCH-HAUS
Gut	SCHWABENHAUS

Alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

### Faire Kundenkommunikation



Dass sie während ihres Bauprojekts einen festen Ansprechpartner haben, schätzen die Kunden – besonders bei ISOWOODHAUS. Den Informationsumfang, die Verbindlichkeit von Aussagen und die Verständlichkeit der Kommunikation loben Kunden bei SchwörerHaus, während HAAS FERTIGBAU mit verständlichen Angebots- und Vertragsunterlagen punktet.

Das Spektrum im Segment Kundenberatung reicht von der positiv bewerteten Fachkompetenz (top platziert: SchwörerHaus) bis zur eher kritisch gesehene Integration von Eigenleistung (vorn: BIEN-ZENKER). OKAL Haus fixiert demnach Vereinbarungen vertraglich. Umfassende Betreuung erleben am ehesten die Kunden von STREIF Haus, ScanHaus Marlow geht nach ihrer Ansicht auf ihre Bedürfnisse ein. Die beiden Anbieter folgen dem Kategorie Sieger SchwörerHaus auf den Plätzen.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	BIEN-ZENKER
Sehr Gut	FingerHaus
Sehr Gut	HAAS FERTIGBAU
Sehr Gut	HANSE HAUS
Sehr Gut	KAMPA
Sehr Gut	ScanHaus Marlow
Sehr Gut	SCHWABENHAUS
Sehr Gut	SchwörerHaus
Sehr Gut	STREIF Haus
Sehr Gut	WeberHaus
Gut	Albert Haus
Gut	Baufritz
Gut	ELK HAUS
Gut	FischerHaus
Gut	HUF HAUS
Gut	ISOWOODHAUS
Gut	OKAL Haus
Gut	RENSCH-HAUS

Alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

### Faire Kundenberatung



Das Spektrum im Segment Kundenberatung reicht von der positiv bewerteten Fachkompetenz (top platziert: SchwörerHaus) bis zur eher kritisch gesehene Integration von Eigenleistung (vorn: BIEN-ZENKER). OKAL Haus fixiert demnach Vereinbarungen vertraglich. Umfassende Betreuung erleben am ehesten die Kunden von STREIF Haus, ScanHaus Marlow geht nach ihrer Ansicht auf ihre Bedürfnisse ein. Die beiden Anbieter folgen dem Kategorie Sieger SchwörerHaus auf den Plätzen.

Das Spektrum im Segment Kundenberatung reicht von der positiv bewerteten Fachkompetenz (top platziert: SchwörerHaus) bis zur eher kritisch gesehene Integration von Eigenleistung (vorn: BIEN-ZENKER). OKAL Haus fixiert demnach Vereinbarungen vertraglich. Umfassende Betreuung erleben am ehesten die Kunden von STREIF Haus, ScanHaus Marlow geht nach ihrer Ansicht auf ihre Bedürfnisse ein. Die beiden Anbieter folgen dem Kategorie Sieger SchwörerHaus auf den Plätzen.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	BIEN-ZENKER
Sehr Gut	FingerHaus
Sehr Gut	FischerHaus
Sehr Gut	HAAS FERTIGBAU
Sehr Gut	HANSE HAUS
Sehr Gut	KAMPA
Sehr Gut	ScanHaus Marlow
Sehr Gut	SCHWABENHAUS
Sehr Gut	SchwörerHaus
Sehr Gut	STREIF Haus
Sehr Gut	SchwörerHaus
Sehr Gut	STREIF Haus
Sehr Gut	WeberHaus
Gut	Albert Haus
Gut	Baufritz
Gut	ELK HAUS
Gut	ISOWOODHAUS
Gut	LUXHAUS
Gut	OKAL Haus
Gut	RENSCH-HAUS
Gut	SCHWABENHAUS
Gut	WeberHaus

Alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue



## Fairer Kundenservice



Der Kundenservice ist traditionell die am schwächsten bewertete Kategorie – negativ wirken sich die Aspekte Hilfestellung bei Problemen und Kulanz bei Reklamationen aus. FischerHaus, HAAS FERTIGBAU und KAMPA schneiden hier im Kundenurteil noch am besten ab. Für schnelle und zuverlässige Reaktion stehen ELK HAUS und HAAS FERTIGBAU. Bei SchwörerHaus fühlen sich die Kunden durch die Bereitstellung von Unterlagen entlastet. Die Schwaben machen die Papiere neben ScanHaus Marlow auch am vorbildlichsten den Behörden zugänglich.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	BIEN-ZENKER
Sehr Gut	ELK HAUS
Sehr Gut	FischerHaus
Sehr Gut	HAAS FERTIGBAU
Sehr Gut	HANSE HAUS
Sehr Gut	KAMPA
Sehr Gut	RENSCH-HAUS
Sehr Gut	ScanHaus Marlow
Sehr Gut	SchwörerHaus
Sehr Gut	STREIF Haus
Gut	Baufritz
Gut	FingerHaus
Gut	HUF HAUS
Gut	ISOWOODHAUS
Gut	LUXHAUS
Gut	OKAL Haus
Gut	SCHWABENHAUS
Gut	WeberHaus

Alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceWise

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Die Schwächeren lassen nach: Die Schere zwischen Erstplatziertem und Schlusslicht ist in diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr besonders stark auseinandergegangen. Das liegt vor allem an den Items Kostentransparenz und Verlässlichkeit der Preiskalkulation. Hier punkten SchwörerHaus und STREIF Haus bzw. HAAS FERTIGBAU und RENSCH-HAUS. Das Einzelkriterium Preis-Leistungs-Verhältnis entscheidet im Kundenurteil ISOWOODHAUS für sich. Im engen Spitzenfeld der Kategorie: RENSCH-HAUS, SchwörerHaus und HAAS FERTIGBAU.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	BIEN-ZENKER
Sehr Gut	FischerHaus
Sehr Gut	HAAS FERTIGBAU
Sehr Gut	HANSE HAUS
Sehr Gut	ISOWOODHAUS
Sehr Gut	RENSCH-HAUS
Sehr Gut	ScanHaus Marlow
Sehr Gut	SchwörerHaus
Sehr Gut	STREIF Haus
Gut	Albert Haus
Gut	Baufritz
Gut	ELK HAUS
Gut	FingerHaus
Gut	HUF HAUS
Gut	KAMPA
Gut	OKAL Haus
Gut	SCHWABENHAUS
Gut	WeberHaus

Alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceWise

**HOLZ:** Im gesamten deutschen Wald wächst in 23 Sekunden genug für ein Fertighaus

## Nachhaltigkeit und Verantwortung

Ökonomische Nachhaltigkeit bedeutet für die Kunden Sicherheit – es ist dies das bestbewertete Item der Studie. Die Kunden haben recht großes Zutrauen in die Solidität der Unternehmen. Zusammen mit dem schwächer bewerteten sozial verantwortlichen und ökologischen Handeln bildet das Kriterium die Gesamtkategorie. In der herrscht vorn dichtes Gedränge. An der Spitze: SchwörerHaus, FischerHaus und HAAS FERTIGBAU.



### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	BIEN-ZENKER
Sehr Gut	FingerHaus
Sehr Gut	FischerHaus
Sehr Gut	HAAS FERTIGBAU
Sehr Gut	HANSE HAUS
Sehr Gut	KAMPA
Sehr Gut	ScanHaus Marlow
Sehr Gut	SchwörerHaus
Sehr Gut	STREIF Haus
Sehr Gut	WeberHaus
Gut	Albert Haus
Gut	Baufritz
Gut	ELK HAUS
Gut	HUF HAUS
Gut	ISOWOODHAUS
Gut	RENSCH-HAUS
Gut	SCHWABENHAUS
Gut	WeberHaus

Alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceWise