

## Bausparen: Online-Abschluss unattraktiv

Das Internet als Absatzkanal für Bankdienstleistungen ist zu einem Lieblingsthema der Marktforschung avanciert. Dazu hat der Erfolg der Direktbanken sicherlich seinen Teil beigetragen. Allerdings zeigt sich auch, dass sich komplexere Finanzprodukte wie Bausparverträge nur schwer online an den Mann und die Frau bringen lassen. Wenn es dafür einer weiteren Bestätigung bedarf, so liefert sie die jüngste Studie Kubus Bausparen, welche die Kundenzufriedenheit bei den acht größten Bausparkassen untersucht.

Hatten vor fünf Jahren noch 77 Prozent der Bausparer einen Internetzugang, so sind es in diesem Jahr schon 85 Prozent. Gefragt, ob sich die Bausparer einen Online-Abschluss vorstellen könnten, verneinten konstant etwa 80 Prozent. Daran ändert auch die zunehmende Vertrautheit mit dem Medium nichts, da Bausparen nach wie vor aus Kunden-

sicht als beratungsintensiv wahrgenommen wird. Deshalb sei es für den tatsächlichen Vertragsabschluss wichtiger, dem Kundenbetreuer zu vertrauen und sich gut beraten zu fühlen. Über das Internet lassen sich diese Kundenansprüche offenbar noch nicht erfüllen.

Daraus kann nach Meinung der Marktforscher jedoch nicht geschlussfolgert werden, dass Online-Medien für Bausparkassen bedeutungslos wären. Im Gegenteil. In bestehenden Kundenbeziehungen bieten sie die Chance der kostengünstigen Kommunikation und Betreuung. So gaben immerhin 18 Prozent der befragten Bausparer an, innerhalb der zurückliegenden zwei Jahre den Internetauftritt ihrer Bausparkasse besucht zu haben. Dass dabei gerade die attraktiven Kundengruppen die Online-Kommunikationswege besonders intensiv nutzen, macht einen gepflegten Internetauftritt umso wichtiger. L.H.