



**BAUWEISE:** Massivhäuser überzeugen mit einer langen Lebensdauer

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTER MASSIVHAUS-ANBIETER**

STUDIE

## Auf Fairness gebaut

Solidität ihrer Produkte versprechen **Massivhausanbieter**. Ob sie im Umgang mit ihren Kunden auch Fairness walten lassen, hat FOCUS MONEY erneut untersucht

von HANNS-STEFAN GROSCH

**U**nsicherheit erschwert das Geschäft. Das spüren auch Deutschlands Massivhausanbieter. Vor allem die stark gestiegenen Zinsen machen vielen potenziellen Interessenten einen Strich durch die Immobilienrechnung. Der Preisanstieg verschärft die Lage: Laut Statista sind die Hauspreise seit 2015 um rund 63 Prozent gestiegen. Auch die Massivhaushersteller müssen mit deutlich höheren Kosten für Material und Personal kalkulieren. Dass die Bundesregierung in Sachen Energiestandards für Gebäude irrlichtert, hilft auch nicht gerade weiter. Kein Wunder, dass das Immobilienfinanzierungsneugeschäft der im Verband deutscher Pfandbriefbanken zusammengeschlossenen Institute im ersten Quartal 2023 um knapp die Hälfte auf 25,6 Milliarden Euro eingebrochen ist.

**Lichtblick in Sicht.** Der Zentralverband des Deutschen Baugewerbes rechnet damit, dass in diesem Jahr nur noch 61 000 Einfamilienhäuser fertiggestellt werden – 30 Prozent weniger als noch 2020. Der Kuchen, um den sich auch die

Massivhausanbieter bemühen, schrumpft also. Die Stein-auf-Stein-Branche punktet traditionell mit stabiler Bauweise, Energieeffizienz, moderner Haus- und Heizungstechnik und maßgeschneiderten Lösungen. Um sich zusätzlich vom Wettbewerb abzuheben, kann ein guter Leumund hilfreich sein – Fairness ist dafür eine tragfähige Basis.

Deshalb hat FOCUS MONEY gemeinsam mit den Experten des Kölner Beratungsunternehmens ServiceValue Deutschlands Massivhausanbieter erneut auf den Prüfstand gestellt: Anhand von 34 Kriterien sollten Kundinnen und Kunden beurteilen, als wie fair sie ihren Massivhausanbieter empfinden. „Insgesamt schlägt sich die Branche in schwierigen Zeiten ganz wacker“, resümiert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. Ein Beleg dafür ist die emotionale Bindung: Sieben von acht Befragten (87 Prozent) gaben an, sich bei ihrem Anbieter gut aufgehoben zu fühlen – bei renommierten Playern wie Arge-Haus oder Viebrockhaus ist der Anteil negativer Nennungen bei dieser Frage geradezu ►

## 5-Jahres-Wertung

### Auf einen Spitzenplatz abonniert

Sechs Massivhausunternehmen kamen diesmal unter die Langzeitsieger. Voraussetzung dafür: Der Anbieter ist seit 2019 kontinuierlich im Gesamtranking vertreten und hat dabei mindestens dreimal mit „Sehr Gut“ abgeschnitten. Arge, Baumeister und Helma schafften sogar über den gesamten Zeitraum die Bewertung „Sehr Gut“, den Wettbewerbern Hebelhaus, Town & Country und Viebrock gelang das immerhin in vier von fünf Jahren.



### 5-Jahres-Ranking

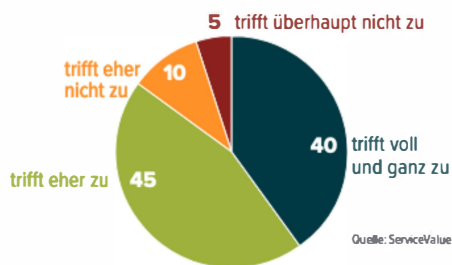
Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	ARGE-HAUS
Sehr Gut	BAUMEISTER-HAUS
Sehr Gut	hebelHAUS
Sehr Gut	HELMA
Sehr Gut	Town & Country Haus
Sehr Gut	Viebrockhaus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Positives Signal

85 Prozent der Kunden würden über ihren Anbieter wieder ein Massivhaus bauen lassen – eine ordentliche Vertrauensbasis.

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



Quelle: ServiceValue

verschwindend gering. Für die Kundenbindung hat das Merkmal „Verbindlichkeit von Aussagen“ herausragende Bedeutung – verständlich, schließlich geht es für Bauherren in der Regel um die größte private Investition ihres Lebens. An Verzögerungen scheinen sich die Kunden dagegen gewöhnt zu haben: Das Item „Termintreue“ ist das am schlechtesten bewertete der gesamten Studie – spielt aber für die Kundenbindung nur eine untergeordnete Rolle.

Fürs kommende Jahr hofft die Branche nach der Coronadelle und den wirtschaftlichen Folgen des Ukraine-Kriegs wieder auf einen kleinen Aufschwung. Rückenwind könnte es von politischer Seite geben: Die KfW lockt zumindest Geringverdiener mit vergünstigten Darlehen, Bund und Länder diskutieren einen Verzicht auf die Grunderwerbsteuer. Ziel ist es, den massiven Kostenanstieg ein wenig zu dämpfen. ■

## BEWERTUNG

### Die Fairness-Sieger 2023 im Überblick

Respektable Quote: Von den insgesamt 19 Unternehmen, die im Rahmen der Fairness-Studie von den Kunden bewertet wurden, schnitten immerhin 13 überdurchschnittlich ab. Sieben (Vorjahr: 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 sechs Unternehmen – Aufsteiger in dieses Oberhaus waren Eco System Haus und Elbe-Haus, im Vorjahr noch in der „Gut“-Kategorie vertreten. Dorthin konnte wiederum Favorit Massivhaus aufsteigen.

Insgesamt gaben diesmal rund 1540 Massivhauskunden ihr Urteil in Sachen Fairness ab.



## GESAMTRANKING

### Rangliste

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

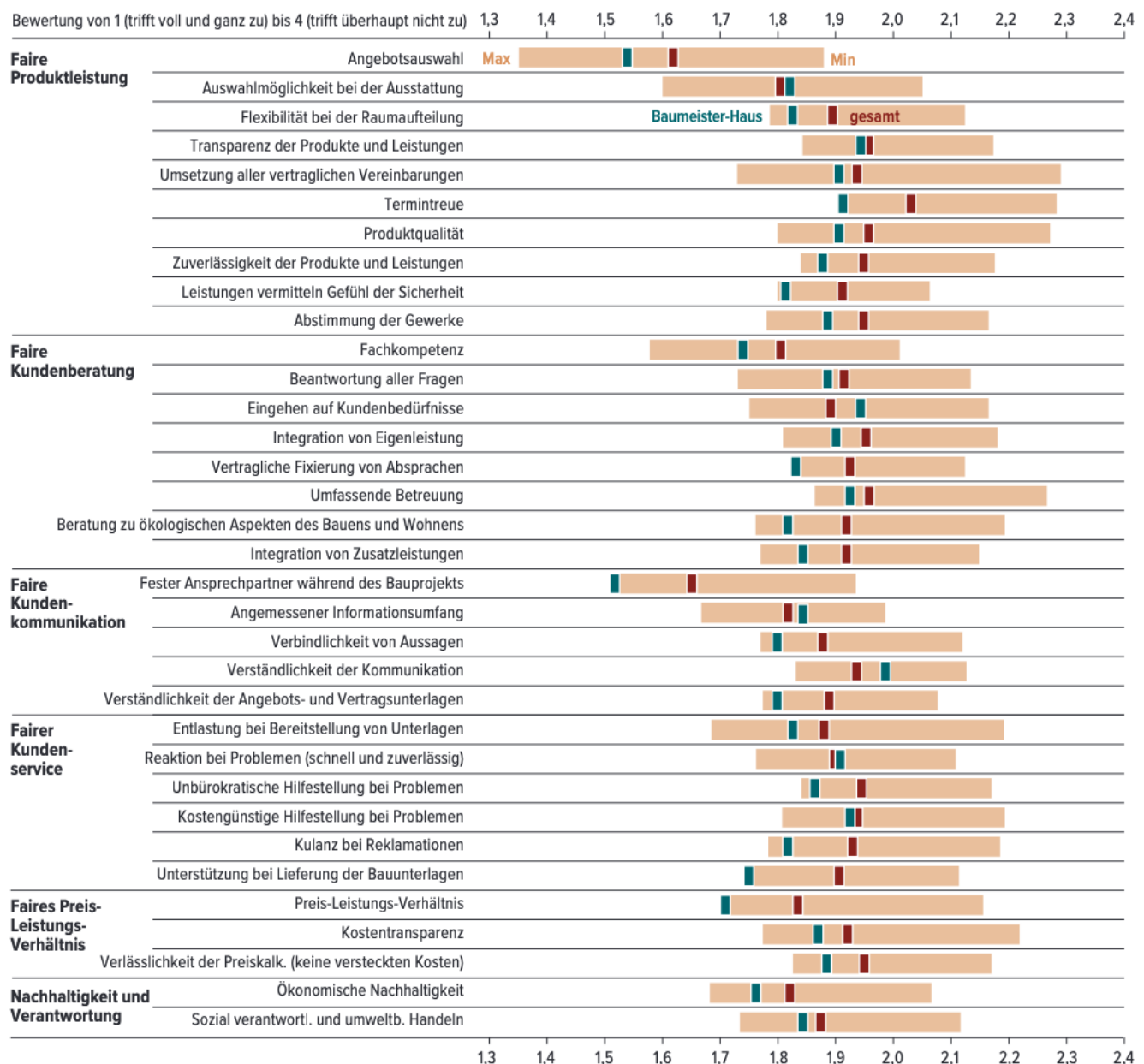
## So wurden die Rankings ermittelt

Zum mittlerweile elften Mal hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY die Fairness der größten Massivhausanbieter untersucht. Es beteiligten sich insgesamt 1543 Befragte, die in den letzten 36 Monaten Erfahrungen mit dem Bau eines Massivhauses gemacht haben. Die Online-Befragung lief im Juni 2023.

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 Leistungsprofile stellen die Mittelwerte der Unternehmen auf der Bewertungsskala dar.

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 Kundenkommunikation



Was beim Kontakt mit einzelnen Handwerkern häufig ein ziemliches Problem ist, klappt bei den Alles-aus-einer-Hand-Anbietern prima: „Faire Kundenkommunikation“ ist aus Kundensicht eine Stärke der Massivhausbranche.

Dazu gehört etwa, während des Bauprojekts einen festen Ansprechpartner zu haben – das funktioniert überwiegend gut, am besten aber bei Baumeister-Haus, Favorit Massivhaus und Dennert Massivhaus. „Angemessener Informationsumfang“: Das bedeutet für Bauherren auch, nicht in Papierkram unterzugehen – Arge-Haus bekommt hier die besten Noten und liegt beim Item „Verbindlichkeit von Aussagen“ nur knapp hinter Helma und vor Baumeister-Haus.

Ausbaufähig bleibt die Verständlichkeit der Kommunikation – nach wie vor ist hier branchenweit jeder fünfte Kunde (21 Prozent) unzufrieden. Opta Massivhaus und Viebrockhaus können auf diesem Feld punkten, während sich bei der Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen Elbe-Haus und Baumeister-Haus am besten schlagen.

### Rangliste Kundenkommunikation

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



**KALKULATION:** Damit Bauherren die Kosten im Griff behalten, kommt es darauf an, dass die Massivhausanbieter ein faires Gesamtpaket schnüren

## Faire Produktleistung



Große Bandbreite: Unter den zehn Merkmalen sind das am besten (Angebotsauswahl) und das am schlechtesten bewertete (Termin-treue) der gesamten Studie. Im Schnitt konnte die Branche ihr Niveau weitgehend halten. Bei Angebots- und Ausstattungsauswahl sowie Umsetzung aller vertraglichen Vereinbarungen vorn: Arge-Haus. Als am ehesten termintreu bewerten die Kunden Baumeister-Haus, in Sachen Produktqualität und Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen überzeugt sie Hebelhaus. Die Abstimmung der Gewerke bekommt aus Kundensicht Elbe-Haus am geschmeidigsten hin.

Im Schnitt konnte die Branche ihr Niveau weitgehend halten. Bei Angebots- und Ausstattungsauswahl sowie Umsetzung aller vertraglichen Vereinbarungen vorn: Arge-Haus. Als am ehesten termintreu bewerten die Kunden Baumeister-Haus, in Sachen Produktqualität und Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen überzeugt sie Hebelhaus. Die Abstimmung der Gewerke bekommt aus Kundensicht Elbe-Haus am geschmeidigsten hin.

### Rangliste Produktleistung

Urteil	Unternehmen
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	HELMA
Sehr Gut	KERN-HAUS
Gut	Dennert Massivhaus
Gut	Heinz von Heiden
Gut	OPTA Massivhaus
Gut	Town & Country Haus
Gut	Viebrockhaus

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Faire Kundenberatung



Die einzige Kategorie mit einem kleinen Plus gegenüber dem Vorjahr. Am zufriedensten sind die Kunden mit der Fachkompetenz der Branche (Spitze hier: Viebrockhaus), bei der umfassenden Betreuung sehen im Durchschnitt immerhin 23 Prozent noch Nachholbedarf – Eco System Haus und Town & Country Haus sind hier die Benchmark. Bei Opta bleiben aus Kundensicht am wenigsten Fragen offen. Die Integration von Zusatzleistungen ermöglicht besonders Helma, die von Eigenleistung Heinz von Heiden. Nomen est omen: Bei Beratung zu ökologischen Aspekten ist Eco System Haus top.

Bei Beratung zu ökologischen Aspekten ist Eco System Haus top.

### Rangliste Kundenberatung

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Fairer Kundenservice

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTER**  
**KUNDEN-**  
**SERVICE**

Der Kundenservice bleibt eine Schwachstelle der Branche – bei allen Merkmalen sind gut 20 Prozent der Kunden nicht ganz zufrieden. Kulanz bei Reklamationen zeigen aus Kundensicht Kern-Haus und Baumeister-Haus, kostengünstige Hilfestellung bei Problemen liefern Eco System Haus und Helma, während Arge-Haus und Viebrockhaus mit schneller und zuverlässiger Reaktion punkten.



**GERADLINIG:**  
Schnelle Reaktion und Hilfe bei Problemen kommen an

## Rangliste Kundenservice

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



**BEDACHT:**  
Gewerkekoordination aus einer Hand schont die Nerven

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTES**  
**PREIS-LEISTUNGS-**  
**VERHÄLTNIS**

Insbesondere die schwächeren Marktteilnehmer haben in dieser Kategorie den Schnitt gegenüber dem Vorjahr etwas gedrückt – der Abstand zwischen Spitzenreiter und Schlusslicht bleibt hier am größten. In Sachen Kostentransparenz überzeugen Helma und Arge-Haus ihre Kunden am ehesten, Verlässlichkeit der Preiskalkulation attestieren sie Hebelhaus und Kern-Haus. Im Marktdurchschnitt kritisiert aber fast jeder vierte Kunde versteckte Kosten. Dass sie für ihr Geld eine angemessene Leistung bekommen (haben), finden speziell die Kunden von Baumeister-Haus und Arge-Haus.

## Rangliste Preis-Leistungs-Verhältnis

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Nachhaltigkeit & Verantwortung

Schwächer als im Vorjahr, aber immer noch auf hohem Niveau präsentiert sich die Massivhausbranche in der Kategorie Nachhaltigkeit und Verantwortung. Hier spielen gleichermaßen ökonomische wie ökologische Aspekte eine Rolle. Für den Top-Platzierten ging es deutlich nach oben, für den Nachzügler etwas nach unten.

Davon, dass ihr Anbieter auch in Zukunft erfolgreich am Markt bestehen wird, sind die Kunden von Opta Massivhaus, Arge-Haus und Viebrockhaus am meisten überzeugt – nicht ganz unwichtig, wenn es etwa um die Abwicklung von Gewährleistungsfällen geht. Den Eindruck, dass ihr Anbieter sozial verantwortlich und umweltbewusst handelt, haben Kunden von Helma und Arge-Haus in besonderem Maß. Beim in dieser Hinsicht drittplatzierten Unternehmen Eco System Haus ist das Thema sogar Namensbestandteil.

Die Spanne ist enorm: Während beim Spitzenreiter gerade mal elf Prozent der Befragten das Engagement in puncto Nachhaltigkeit kritisch beäugen, sind es beim Schlusslicht 32 Prozent – fast dreimal so viele.

**FOCUS MONEY**  
**HÖCHSTE**  
**NACHHALTIGKEIT &**  
**VERANTWORTUNG**

## Rangliste Nachhaltigkeit & Verantwortung

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

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue