

Pressemitteilung

Videoberatung bei Baufinanzierungen: Gekommen, um zu bleiben

Lübeck, 07. Januar 2021. Corona hat das Interesse an Immobilien nicht ausgebremst – im Gegenteil: Die eigenen vier Wände haben in der Pandemie an Bedeutung gewonnen. Damit besteht auch weiterhin großer Bedarf an Finanzierungen. Welche Relevanz hat die Online-Beratung und wohin geht die Entwicklung? Dr. Klein, einer der größten Vermittler von Baufinanzierungen, hat das Kundenverhalten im Corona-Jahr ausgewertet und gibt einen Ausblick.

Üblicherweise findet die Finanzierungsberatung in einem persönlichen Gespräch statt. Unter Corona sind die Bedingungen hierfür deutlich erschwert, zum Teil ist ein Treffen gar nicht mehr möglich. Als Alternative hat sich bei großen Vermittlern wie Dr. Klein die Kommunikation per Video etabliert, die im vergangenen Jahr verstärkt wahrgenommen wurde. „Mit Hilfe der Online-Beratung konnten wir von heute auf morgen ins Homeoffice wechseln und unsere Beratung gewohnt transparent und nach wie vor in hoher Qualität anbieten“, so Saskia Arntholz, Spezialistin für Baufinanzierung bei Dr. Klein in Duisburg.

Die Zahlen zeigen, dass das Angebot ankommt: Während des Lockdowns im Frühjahr ist die Anzahl der Videositzungen von Februar bis April bei Dr. Klein um das Fünffache gestiegen. Aber auch als Vor-Ort-Termine wieder möglich waren, blieb die Nutzung weiterhin konstant und viermal so hoch wie vor Corona – mit erneut steigender Kurve durch strengere Kontaktbeschränkungen in den letzten Wochen. Rund 2.600 Gespräche führten die Beraterinnen und Berater von Dr. Klein im Dezember pro Tag per Video durch. Zum Vergleich: Im Dezember 2019 waren es noch 331.

Schnellerer Prozess

Der digitale Gesprächsweg spart Zeit und Aufwand: Weil Anfahrtswege wegfallen, findet sich eher ein zeitnahe Termin, und wer sich von zu Hause aus beraten lässt, hat die noch fehlenden Unterlagen schnell parat. Günstigstenfalls können die Kunden diese Dokumente dann mit dem Handy abfotografieren und direkt in ein Kundenportal hochladen. „So muss niemand nochmal los, um die Finanzierungsunterlagen zusammenzusammeln und bei uns im Büro abzugeben“, meint Saskia Arntholz. „Vom ersten Gespräch bis zur Finanzierungszusage geht es in vielen Fällen deshalb schneller – und Zeit ist manchmal der entscheidende Faktor, um den Zuschlag für die Immobilie zu erhalten.“

Gerade im Finanzierungsgeschäft gelten im Hinblick auf die Video-Lösung hohe Anforderungen an Datenschutz und Zuverlässigkeit. Bei Flexperto, einem Anbieter, der auf digitale Kundenkommunikation spezialisiert ist, sieht man daneben auch die einfache Bedienbarkeit als entscheidenden Erfolgsfaktor für geschäftliche Video-Gespräche: „Niemand will sich lange mit der Funktionsweise auseinandersetzen, sondern sofort und intuitiv mit der Video-Software arbeiten. Nur wenn die Technik absolut benutzerfreundlich ist und sowohl Berater als auch Kunden deutlichen Mehrwert bietet, wird sie auch genutzt“, so die Erfahrung von Tobias Krauß, Mitgründer von Flexperto und dort verantwortlich für Customer Success.

Wie weit wird die Digitalisierung in der Baufinanzierung gehen?

Im Baufinanzierungsgeschäft besteht Nachholbedarf, wenn es um die Digitalisierung von Prozessen und Angeboten geht – das hat nicht zuletzt Corona deutlich gezeigt. Aber bei allem Potenzial, das in der Digitalisierung schlummert: Ein persönliches Beratungsgespräch – ob vor Ort, per Video oder

Telefon – wird auch kluge Technologie nicht ersetzen, ist Saskia Arntholz von Dr. Klein überzeugt. „Dafür ist das Thema ‚Immobilienfinanzierung‘ zu komplex und zu emotional, schließlich ist es für viele das wichtigste – und teuerste – Vorhaben – im Leben.“ Ein Zinssatz lässt sich zwar grob online vergleichen, ist aber auch häufig an Bedingungen geknüpft, die auf den ersten Blick nicht ersichtlich sind. Wenn es dann auch noch um die Gegenüberstellung der Gesamtkosten von unterschiedlichen Modellen, Bausteinen und Anbietern geht, kommt man online schnell an Grenzen. „Nur wer alle Finanzierungsmöglichkeiten kennt und diese sorgfältig gegeneinander abwägt, kann sich sicher sein, dass er oder sie die individuell passende Lösung wählt. Und dafür braucht es auch in Zukunft Experten mit Ideen, Erfahrung und den richtigen Fragen, die dabei unterstützen“, so Spezialistin Arntholz.

Über Dr. Klein

Die Dr. Klein Privatkunden AG ist einer der größten Finanzdienstleister Deutschlands und bereits seit 1954 am Markt etabliert. Mit mehr als 600 Beratern in deutschlandweit über 200 Büros hat das Unternehmen die meisten Standorte der Branche. Die Spezialisten von Dr. Klein beraten in den Bereichen Baufinanzierung, Versicherung und Ratenkredit. Für die persönliche Beratung auch außerhalb der Büros nutzt Dr. Klein die Kommunikationslösung per Video von Flexperto.

Dr. Klein arbeitet mit über 400 Kredit- und Versicherungsinstituten zusammen und berät umfassend, anbieterneutral und kostenfrei. So erhalten die Kunden maßgeschneiderte Finanzierungen und günstige Konditionen. Dafür wird das Unternehmen immer wieder ausgezeichnet, zuletzt zum siebten Mal in Folge mit dem „Deutschen Fairness-Preis“. Dr. Klein ist eine 100%ige Tochter des an der Frankfurter Börse im SDAX gelisteten technologiebasierten Finanzdienstleisters Hypoport SE.

Pressekontakt

Dr. Klein Privatkunden AG

Internet: www.drklein.de

Blog: www.drklein.de/hausgemacht

Facebook: www.facebook.com/drkleinag

Instagram: https://www.instagram.com/drklein_privatkunden_ag

Twitter: www.twitter.com/dr_klein_de

Susanne Kerstan

Leiterin Presse & PR

E-Mail: presse@drklein.de

Tel.: +49 (0)451 / 1408 - 9632