

ServiceMonitor Wohnen

# Bundesweite Befragung: Service von Vermietern sehr unterschiedlich beurteilt

Die wahren Qualitäten eines Vermieters lernt der Mieter erst im Problemfall kennen. Dann zeigt sich, wie gut ein kompetenter Ansprechpartner erreichbar ist, wie schnell auf Probleme reagiert und wie engagiert nach geeigneten Lösungen gesucht wird. Im Idealfall ist das Problem bereits mit einem Anruf weitgehend gelöst. Wenn der Mieter jedoch Pech hat, kann sich sein Problem zu einem echten Dauerbrenner entwickeln. Dies kostet ihn nicht nur Zeit, sondern beeinträchtigt auch seine Wohnqualität. Insofern ist es nachvollziehbar, dass Mieter bei der Wohnungssuche auch die Qualitäten des Vermieters miteinbeziehen.

Diese Qualitäten werden umso bedeutender, je homogener das Wohnungsangebot und je stärker der Wettbewerb zwischen den Wohnungsvermietern ist. Viele Unternehmen in der Wohnungswirtschaft arbeiten derzeit sehr intensiv an einer deutlichen Verbesserung ihrer Kundenorientierung und damit auch ihres Kundenservices mit dem

Ziel, sich dadurch vom Wettbewerb abzuheben. Analyse & Konzepte begleitet viele dieser Unternehmen durch ein systematisches Servicecontrolling, die Optimierung von Prozessen oder die Einführung eines Qualitätsmanagements. Doch wie ist es insgesamt um die Servicequalität von Vermietern in Deutschland bestellt? Um dieser Frage

nachzugehen, hat Analyse & Konzepte den ServiceMonitor Wohnen ins Leben gerufen. Diese bundesweite, repräsentative Befragung mit 1.500 Interviews in 82 Städten gibt einen Überblick darüber, wie Mieter in Deutschland die Servicequalitäten ihres Vermieters beurteilen.

## Wohnungsgenossenschaften haben die Nase vorn

Im Durchschnitt sind nur 17 Prozent der Mieter in Deutschland mit den Leistungen ihres Vermieters vollkommen zufrieden. Die Beurteilung der einzelnen Vermietergruppen fällt dabei sehr unterschiedlich aus. Zwar gibt es in allen Gruppen sowohl positive wie auch sehr kritische Beurteilungen. Insgesamt jedoch schneiden die Wohnungsgenossenschaften mit einem Durchschnittswert von 2,45 am besten ab, wobei ihnen die privaten Einzelvermieter mit 2,47 dicht auf den Fersen sind. An dritter Stelle in der Bewertung ihrer Kunden liegen die kommunalen Wohnungsunternehmen. Sie schneiden damit etwas besser ab als die privaten Wohnungsunternehmen und liegen deutlich vor dem Schlusslicht, den Verwaltungsgesellschaften.

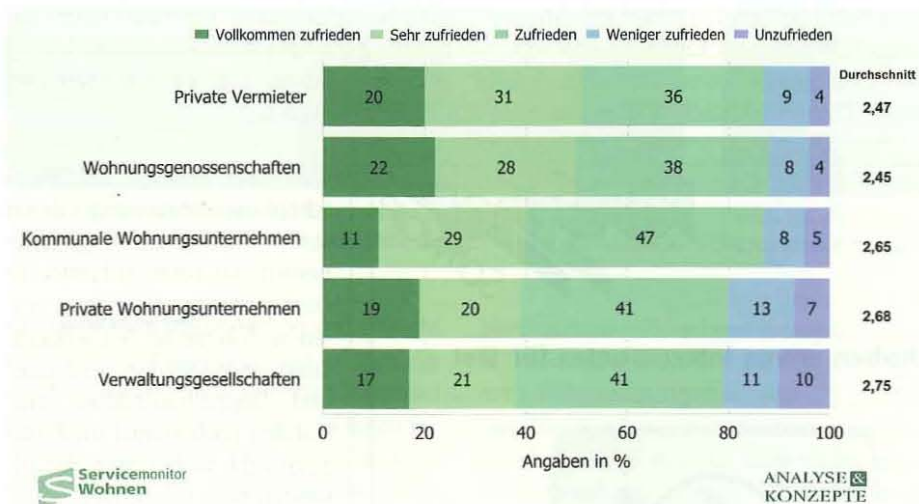


Abb. 1: Zufriedenheit mit Leistungen des Vermieters

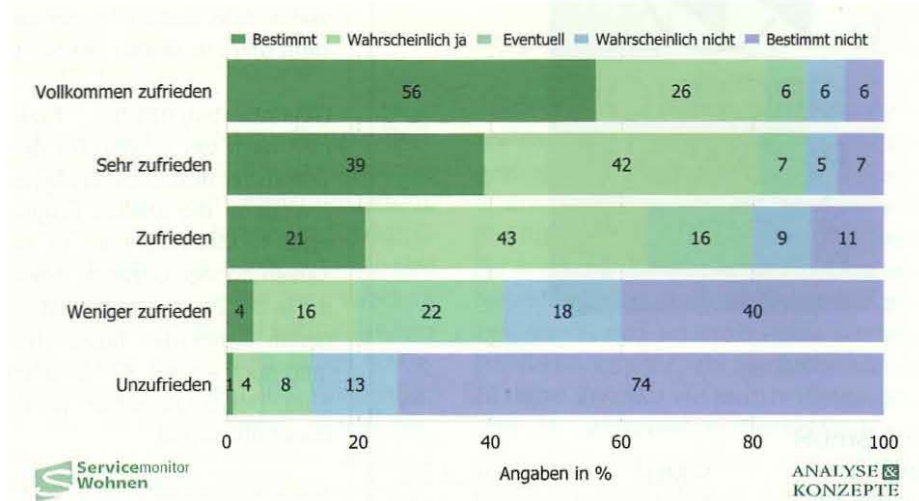


Abb. 2: Zufriedenheit mit den Leistungen und erneute Anmietung einer Wohnung beim selben Vermieter

## Servicewüste Westdeutschland?

Vor dem Hintergrund steigender Erwartungen und Anforderungen der Mieter – und das keinesfalls nur in den hochpreisigen Marktsegmenten – wird diese Servicequalität zukünftig nicht mehr ausreichend sein. Dies zeigen die neuen Bundesländer. Die Wohnungsanbieter dort stehen im Urteil ihrer Mieter deutlich besser da als in Westdeutschland; die dort vielfach schon seit längerem entspannten Märkte haben zu mehr Wettbewerb geführt, der nicht zuletzt auch über den Service entschieden wird.

## Servicequalität erhöht Kundenbindungspotenzial

Von den mit dem Service „vollkommen zufriedenen“ Mietern würden 56 Prozent bestimmt wieder bei ihrem jetzigen Vermieter eine Wohnung anmieten, bei den lediglich „Zufriedenen“ sind es hingegen nur noch 21 Prozent. Hier zeigt sich eindrucksvoll, wie sensibel die Kunden reagieren. Daher ist es nicht verwunderlich, dass 73 Prozent der Mitglieder auch ihre nächste Wohnung mit großer Wahrscheinlichkeit wieder bei einer Wohnungsgenossenschaft suchen werden. Aber auch die kommunalen Gesellschaften erfreuen sich großer Beliebtheit, denn mit 72 Prozent ist die Gruppe der Mieter, die ihnen mit großer Wahrscheinlichkeit treu bleiben werden, nur unwesentlich kleiner. Deutlich geringer ist hingegen das Kundenbindungspotenzial der Verwaltungsgesellschaften. Nur etwas mehr als jeder zweite Mieter wird seiner Verwaltungsgesellschaft bei einem Wohnungswechsel treu bleiben.

## Geheimnisse eines guten Kundenservices

Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Verbindlichkeit, Lösungsorientierung und eine schnelle Reaktionsgeschwindigkeit definieren einen guten Service. Aus Sicht der Mieter schneiden die Vermieter und ihre Mitarbeiter im Hinblick auf Freundlichkeit und Verbindlichkeit noch vergleichsweise gut ab. Deutliche Defizite zeigen sich hingegen bei der Bearbeitungsgeschwindigkeit und im Umgang mit Beschwerden. Hier geht es nicht nur um die Frage, ob und wie schnell auf eine Schadensmeldung reagiert wird, sondern auch darum, wie ernst unzufriedene Kunden genommen werden. Hier bietet sich ein erhebliches Verbesserungspotenzial, das von den Unternehmen sehr unterschiedlich genutzt wird. Der eine oder andere Mieter wartet eben immer noch sehr lange auf den Klempner beziehungsweise Hausmeister, der ihm den tropfenden Wasserhahn repariert. Auch so manche Nebenkostenabrechnung bleibt wohl für immer unverständlich.

Bettina Harms (Geschäftsführerin)  
 Katrin Trunec (Projektleiterin)  
 ANALYSE & KONZEPTE  
 Beratungsgesellschaft für Wohnen,  
 Immobilien und Tourismus mbH

Der ausführliche Bericht kann gegen einen Unkostenbeitrag von 20 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer und Versandkosten bei Analyse & Konzepte bestellt werden, Telefon: 040 48500980, E-Mail: Servicemonitor@analyse-konzepte.de

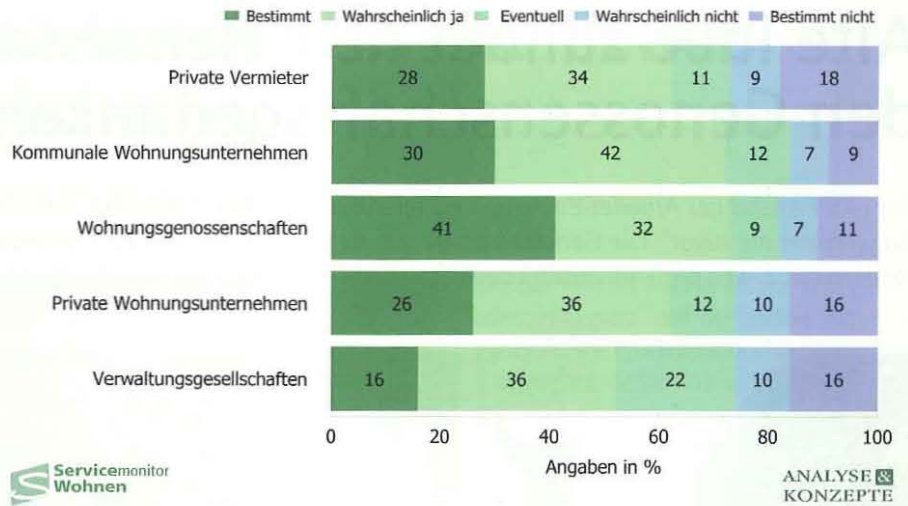


Abb. 3: Erneute Anmietung einer Wohnung nach Vermiერთyp

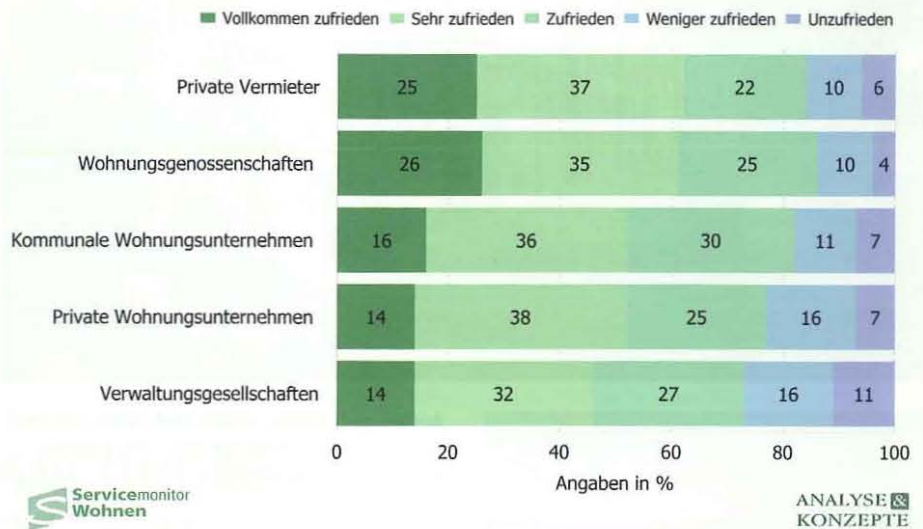


Abb. 4: Beurteilung der Bearbeitungsgeschwindigkeit

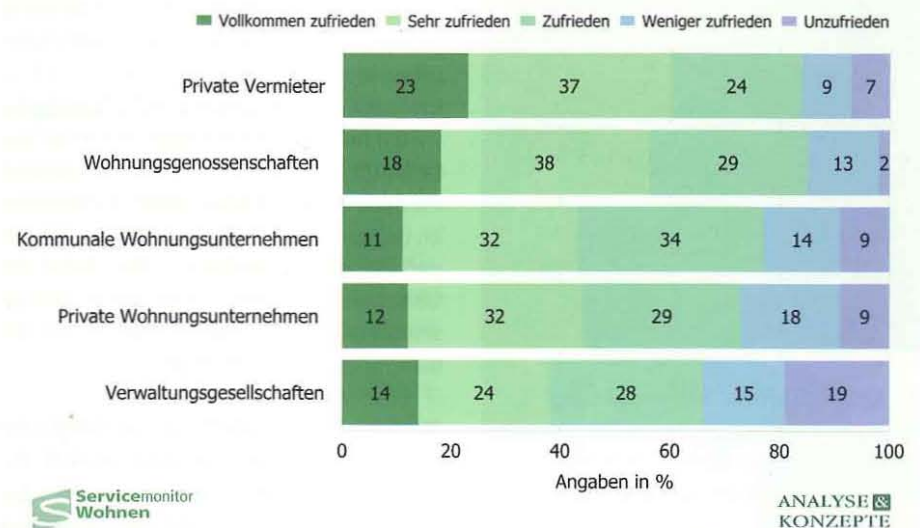


Abb. 5: Zufriedenheit mit dem Beschwerdemanagement