

Pressemitteilung

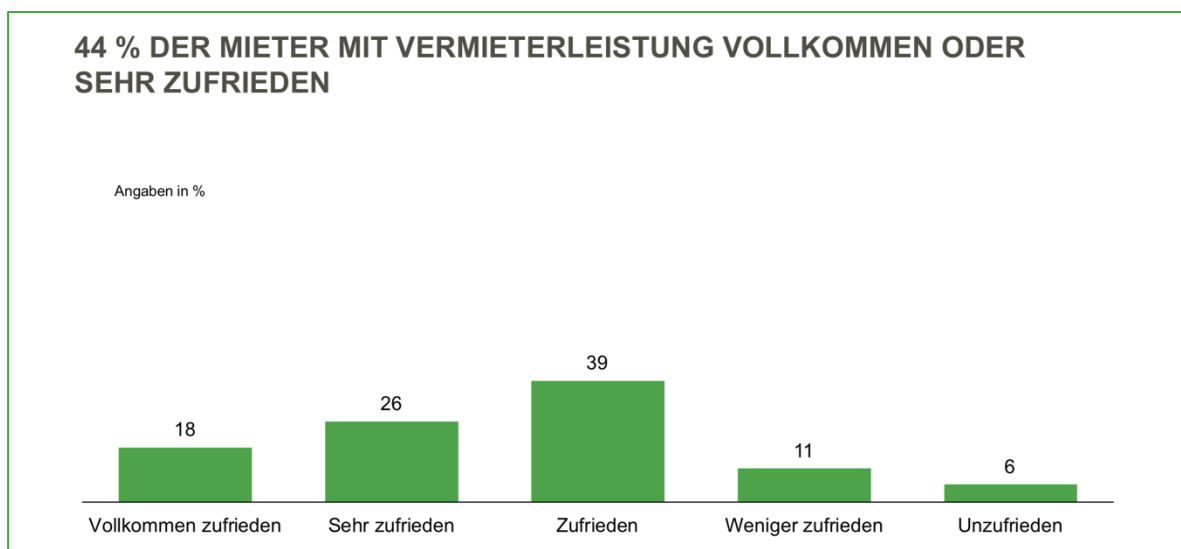
Studie:

Bei der Verbindlichkeit haben Vermieter noch „Luft nach oben“

- Insgesamt zufriedene Mieterinnen und Mieter
- Zuverlässige Einhaltung von Zusagen besonders wichtig

Hamburg, 02.10.2020. 83 Prozent der Mieterinnen und Mieter in Deutschland sind mit den Leistungen ihres Vermieters mindestens zufrieden. Besonders wichtig ist ihnen, dass Zusagen verbindlich eingehalten werden. In dieser Hinsicht gibt es aber noch Verbesserungsbedarf. Zu diesem Ergebnis kommt die repräsentative Studie „Servicemonitor Wohnen“ des Beratungsunternehmens Analyse & Konzepte immo.consult.

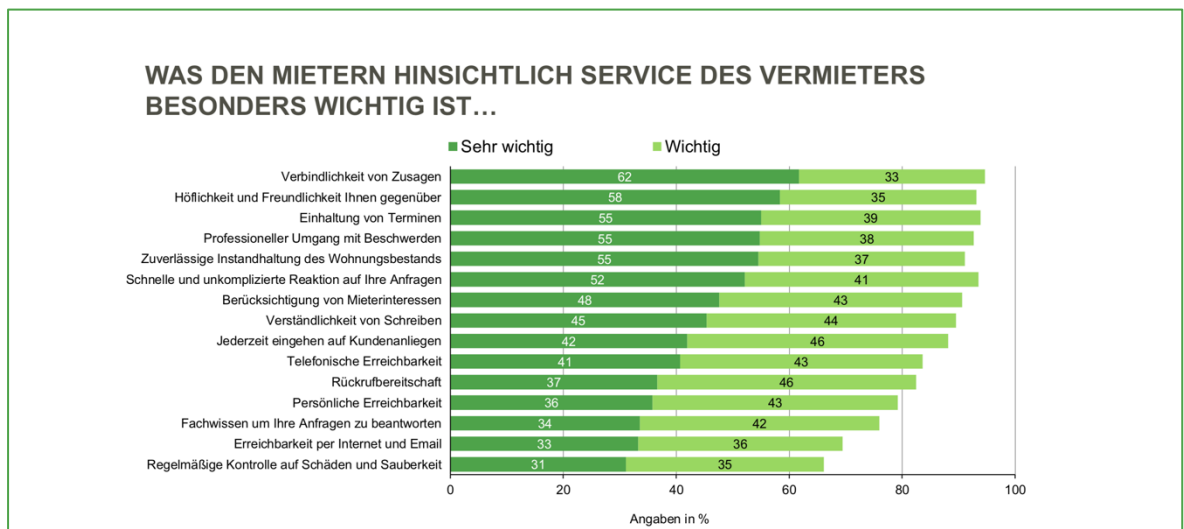
Für den Servicemonitor Wohnen befragte Analyse & Konzepte im Frühjahr 2020 1.000 Mieterinnen und Mieter. 44 Prozent von ihnen sind mit den Leistungen ihres Vermieters vollkommen oder sehr zufrieden. 39 Prozent bezeichnen sich immerhin als zufrieden. Das bedeutet eine leichte Verbesserung gegenüber 2018. Weniger zufrieden oder sogar ausdrücklich unzufrieden sind nur 17 Prozent der Befragten.



Besonders gut schneiden Genossenschaften ab: Sie haben den größten Anteil an sehr oder vollkommen zufriedenen Mieterinnen und Mieter. Auf Platz zwei folgen die städtischen und kommunalen Wohnungsunternehmen.

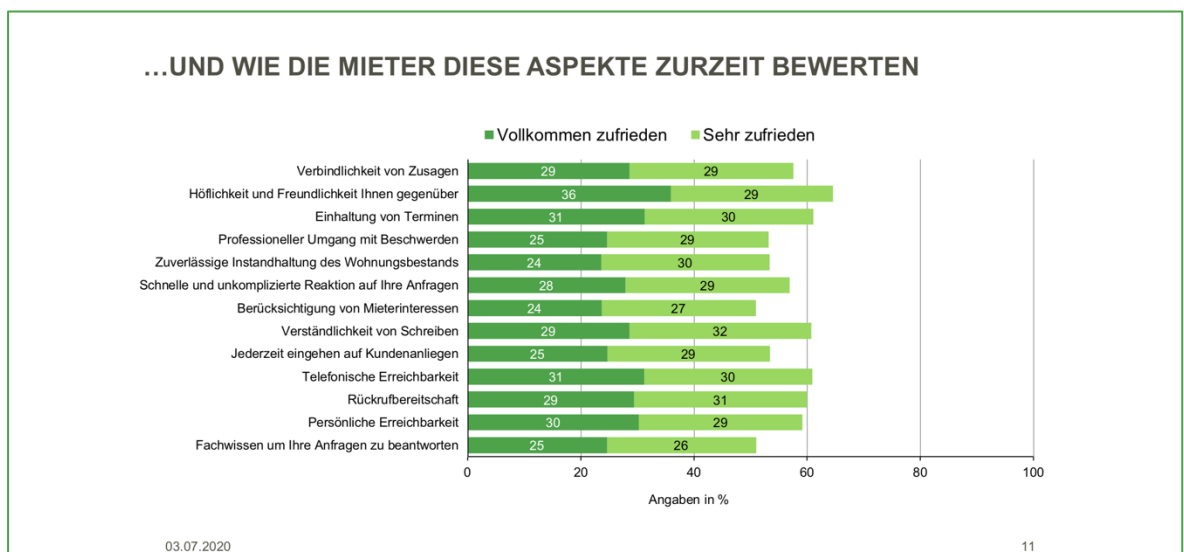
Zusagen einhalten

Hinsichtlich der Serviceleistungen ist es für die Befragten am wichtigsten, dass Zusagen verbindlich eingehalten werden. 95 Prozent erachten dies als wichtig oder sehr wichtig. Außerdem legen sie großen Wert auf Freundlichkeit, die Einhaltung von Terminen, den professionellen Umgang mit Beschwerden und die zuverlässige Instandhaltung des Wohnungsbestands. „Die Prioritäten haben sich in den vergangenen Jahren leicht verschoben. Die Verbindlichkeit von Zusagen und die Termintreue sind deutlich wichtiger geworden“, erklärt Katrin Trunec von Analyse & Konzepte.



Es zeigt sich jedoch vor allem bei den Haushalten mit anspruchsvollem Wohnkonzept und der wachsenden Gruppe der Haushalte mit kommunikativem Wohnkonzept, dass es den Vermietern nicht gelingt, die Erwartungshaltung ihrer Kunden zu erfüllen. So ist jeder dritte Haushalt mit kommunikativen Wohnkonzept und jeder fünften Haushalt mit anspruchsvollem Wohnkonzept, dem die Verbindlichkeit von Zusagen sehr wichtig ist, weniger zufrieden bzw. sogar unzufrieden mit der Verbindlichkeit seines Vermieters.

Hierbei gibt es offenbar noch Optimierungspotenzial. Auch im Hinblick auf das Fachwissen, die Berücksichtigung der Mieterinteressen und das Eingehen auf die Anliegen können die Vermieter deutlich seltener der Erwartungshaltung und den Wünschen ihrer Kunden entsprechen. Umso wichtiger ist es, sich mit den Wünschen der eigenen Kunden auseinanderzusetzen, um Angebote zielgruppengerecht weiterzuentwickeln.



Über den „Servicemonitor Wohnen“:

Seit zwölf Jahren veröffentlicht Analyse & Konzepte alle zwei Jahre den Servicemonitor Wohnen. Er untersucht, was Mieterinnen und Mietern im Kontakt mit ihrem Vermieter besonders wichtig ist und wie sich ihre Wünsche verändern. Die Umfrage ist repräsentativ. 2020 wurden dafür 1.000 Mieterinnen und Mieter aus ganz Deutschland befragt. Die Studie kann kostenlos angefordert werden unter www.analyse-konzepte.de. Ansprechpartnerin: Anja Hesse, hesse@analyse-konzepte.de.

Über Analyse & Konzepte immo.consult:

Die Analyse & Konzepte immo.consult GmbH hat sich als unabhängiges Beratungs- und Forschungsunternehmen auf die Wohnungswirtschaft und den Immobilienmarkt spezialisiert. Zum Leistungsspektrum gehören die Organisationsberatung für Wohnungsunternehmen genauso wie die Erstellung von Wohnungsmarkt- und Standortanalysen sowie Mietspiegeln und Grundlagenforschung zum Wohnungsmarkt. Zu den Auftraggebern gehören kommunale und private Wohnungsunternehmen,

Genossenschaften, Projektentwickler sowie Kommunen, Bundesministerien und Verbände.
www.analyse-konzepte.de.

Medienkontakt:

Christoph Kommunikation

Tel.: 040 609 4399-30

cc@christoph-kommunikation.de

Falls Sie aus unserem Verteiler gestrichen werden möchten, informieren Sie uns bitte unter der E-Mail-Adresse info@christoph-kommunikation.de.