

## DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Online-Portale von regionalen Immobilienmaklern  
in Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln und München 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 7. Juli 2020

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Sitz</b>         | Hamburg  |
| <b>Gründung</b>     | Juni 2006  |
| <b>Ziele</b>        | Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland  |
| <b>Status</b>       | Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)   |
| <b>Ausrichtung</b>  | Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse  |
| <b>Aufgabenfeld</b> | Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik  |
| <b>Mitarbeiter</b>  | Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland  |
| <b>Beirat</b>       | Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz)<br>Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen<br>Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat<br>Prof. Peter Wippermann / Trendforscher |

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

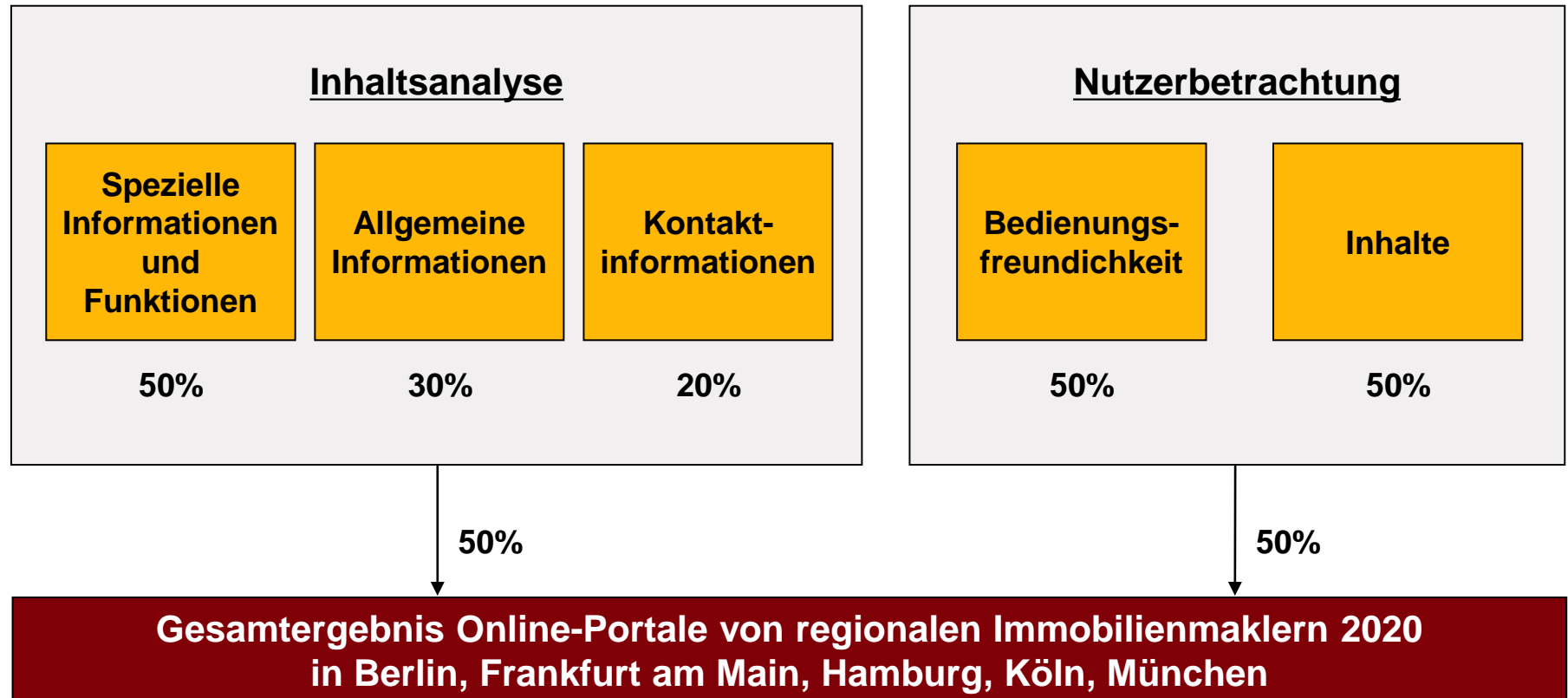
|   | <b>Seite</b> |
|---|--------------|
| <b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>      | <b>5</b>     |
| <b>2. Fazit</b>                             | <b>7</b>     |
| <b>3. Gesamtergebnis</b>                    | <b>8</b>     |
| <b>4. Die besten Unternehmen</b>            | <b>19</b>    |
| <b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b> | <b>21</b>    |
| Inhaltsanalyse                              | 22           |
| Nutzerbetrachtung                           | 24           |
| <b>6. Methodik</b>                          | <b>25</b>    |
| <b>Anhang</b>                               | <b>33</b>    |

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Auftraggeber</b>    | Nachrichtensender ntv  |
| <b>Studienumfang</b>   | 30 regionale Immobilienmakler<br>in Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg, Köln, München  |
| <b>Studienzeitraum</b> | Mai bis Juni 2020  |
| <b>Studienkonzept</b>  | Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth<br>(OTH Regensburg)   |
| <b>Analysebereiche</b> | Internet   |
| Internetanalyse        | Insgesamt 330 Servicekontakte (11 je Anbieter)<br>Umfassende Bewertung der Internetauftritte anhand folgender Bereiche: <ul style="list-style-type: none"><li>■ 30 Inhaltsanalysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)</li><li>■ 300 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)</li></ul> |

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



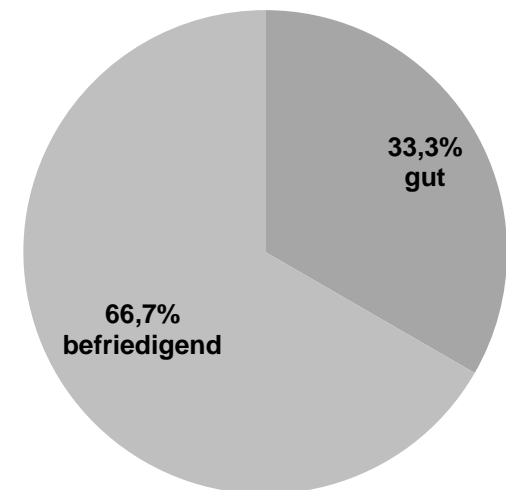
# 3. Gesamtergebnis

|                          | 1. Platz                             | 2. Platz             | 3. Platz                         |
|--------------------------|--------------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| <b>Berlin</b>            | <b>Berlin Brandenburg Immobilien</b> | Baumert Immobilien   | Allgemeiner Grund & Boden Fundus |
| <b>Frankfurt am Main</b> | <b>Lang Immobilien</b>               | Burghardt Immobilien | Ballwanz                         |
| <b>Hamburg</b>           | <b>Grossmann &amp; Berger</b>        | Haferkamp Immobilien | Sparda Immobilien                |
| <b>Köln</b>              | <b>Dr. Oebels + Partner</b>          | Kampmeyer            | Herbstler Immobilien             |
| <b>München</b>           | <b>Aigner Immobilie</b>              | All-Terraring        | Riedel                           |

# 3. Gesamtergebnis Berlin

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Berlin<br>Online-Portale |                                  |         |                 |
|---|----------------------------------|---------|-----------------|
| Rang  | Unternehmen                      | Punkte* | Qualitätsurteil |
| 1   | Berlin Brandenburg Immobilien    | 74,7    | gut             |
| 2   | Baumert Immobilien               | 70,0    | gut             |
| 3   | Allgemeiner Grund & Boden Fundus | 68,9    | befriedigend    |
| 4   | Allgemeine Immobilien-Börse      | 65,5    | befriedigend    |
| 5   | Immoberlin                       | 63,7    | befriedigend    |
| 6   | Kopp Immobilienservice           | 62,7    | befriedigend    |
|   | Branche (Mittelwert)             | 67,6    |                 |

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.



# 3. Gesamtergebnis Berlin

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Berlin<br>Online-Portale<br>100% |   |             | Inhaltsanalyse<br>50% |         | Nutzer-<br>betrachtung<br>50% |         |
|---|---|-------------|-----------------------|---------|-------------------------------|---------|
| Rang  | Unternehmen                                 | Punkte*     | Rang                  | Punkte* | Rang                          | Punkte* |
| 1   | <b>Berlin Brandenburg Immobilien</b>        | <b>74,7</b> | 1                     | 71,5    | 1                             | 77,9    |
| 2   | <b>Baumert Immobilien</b>                   | <b>70,0</b> | 2                     | 67,0    | 4                             | 72,9    |
| 3   | <b>Allgemeiner Grund &amp; Boden Fundus</b> | <b>68,9</b> | 2                     | 67,0    | 5                             | 70,8    |
| 4   | <b>Allgemeine Immobilien-Börse</b>          | <b>65,5</b> | 5                     | 54,0    | 2                             | 77,1    |
| 5   | <b>Immoberlin</b>                           | <b>63,7</b> | 4                     | 56,5    | 5                             | 70,8    |
| 6   | <b>Kopp Immobilienservice</b>               | <b>62,7</b> | 6                     | 52,0    | 3                             | 73,3    |
|   | <b>Branche (Mittelwert)</b>                 | <b>67,6</b> |                       | 61,3    |                               | 73,8    |

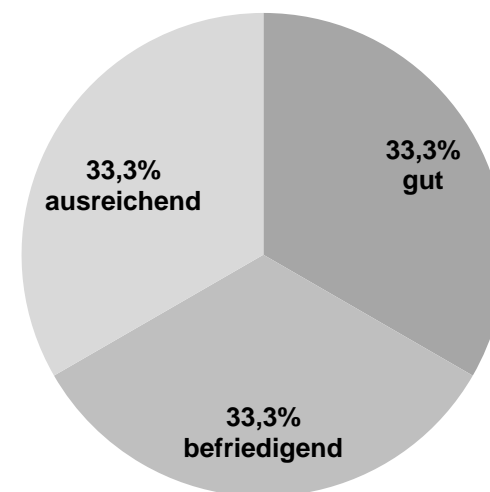
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 3. Gesamtergebnis Frankfurt am Main

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Frankfurt am Main<br>Online-Portale |   |             |                 |  |
|--|---|-------------|-----------------|--|
| Rang   | Unternehmen                                     | Punkte*     | Qualitätsurteil |  |
| 1  | Lang Immobilien                                 | 74,2        | gut             |  |
| 2  | Burghardt Immobilien                            | 71,4        | gut             |  |
| 3  | Ballwanz  | 66,9        | befriedigend    |  |
| 4  | MCM Colina Immobilien & Consulting              | 61,8        | befriedigend    |  |
| 5  | Grüneburg Immobilien Projekt                    | 54,2        | ausreichend     |  |
| 6  | Haus & Grundstück Gesellschaft für Wohneigentum | 53,5        | ausreichend     |  |
|  | <b>Branche (Mittelwert)</b>                     | <b>63,7</b> |                 |  |

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 3. Gesamtergebnis Frankfurt am Main

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Frankfurt am Main<br>Online-Portale<br>100% |   |             | Inhaltsanalyse<br>50% |             | Nutzer-<br>betrachtung<br>50% |             |
|--|---|-------------|-----------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| Rang   | Unternehmen                                     | Punkte*     | Rang                  | Punkte*     | Rang                          | Punkte*     |
| 1  | Lang Immobilien                                 | 74,2        | 1                     | 73,0        | 1                             | 75,4        |
| 2  | Burghardt Immobilien                            | 71,4        | 2                     | 69,0        | 2                             | 73,8        |
| 3  | Ballwanz  | 66,9        | 4                     | 60,5        | 3                             | 73,3        |
| 4  | MCM Colina Immobilien & Consulting              | 61,8        | 3                     | 61,0        | 6                             | 62,5        |
| 5  | Grüneburg Immobilien Projekt                    | 54,2        | 6                     | 40,5        | 4                             | 67,9        |
| 6  | Haus & Grundstück Gesellschaft für Wohneigentum | 53,5        | 5                     | 42,0        | 5                             | 65,0        |
|  | <b>Branche (Mittelwert)</b>                     | <b>63,7</b> |                       | <b>57,7</b> |                               | <b>69,7</b> |

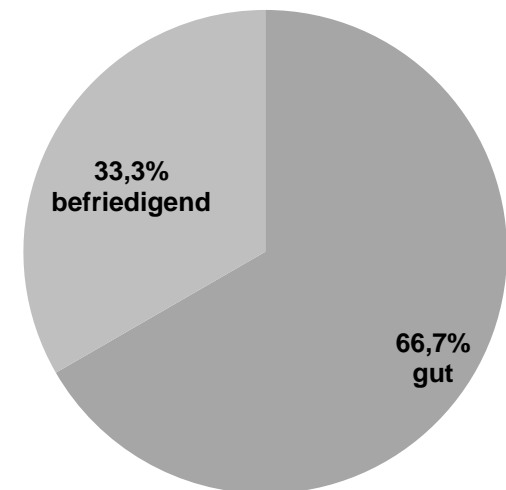
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 3. Gesamtergebnis Hamburg

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Hamburg<br>Online-Portale |                                 |             |                 |
|--|---------------------------------|-------------|-----------------|
| Rang   | Unternehmen                     | Punkte*     | Qualitätsurteil |
| 1  | Grossmann & Berger              | 75,4        | gut             |
| 2  | Haferkamp Immobilien            | 72,5        | gut             |
| 3  | Sparda Immobilien               | 72,5        | gut             |
| 4  | Frank Hoffmann Immobilien       | 72,4        | gut             |
| 5  | Wullkopf & Eckelmann Immobilien | 68,8        | befriedigend    |
| 6  | Peters + Peters                 | 65,1        | befriedigend    |
|  | <b>Branche (Mittelwert)</b>     | <b>71,1</b> |                 |

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 3. Gesamtergebnis Hamburg

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Hamburg<br>Online-Portale<br>100% |                                 |             | Inhaltsanalyse<br>50% |             | Nutzer-<br>betrachtung<br>50% |             |
|--|---------------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| Rang   | Unternehmen                     | Punkte*     | Rang                  | Punkte*     | Rang                          | Punkte*     |
| 1  | Grossmann & Berger              | 75,4        | 1                     | 70,0        | 1                             | 80,8        |
| 2  | Haferkamp Immobilien            | 72,5        | 1                     | 70,0        | 4                             | 75,0        |
| 3  | Sparda Immobilien               | 72,5        | 3                     | 69,5        | 3                             | 75,4        |
| 4  | Frank Hoffmann Immobilien       | 72,4        | 5                     | 66,0        | 2                             | 78,8        |
| 5  | Wullkopf & Eckelmann Immobilien | 68,8        | 4                     | 67,5        | 6                             | 70,0        |
| 6  | Peters + Peters                 | 65,1        | 6                     | 56,5        | 5                             | 73,8        |
|  | <b>Branche (Mittelwert)</b>     | <b>71,1</b> |                       | <b>66,6</b> |                               | <b>75,6</b> |

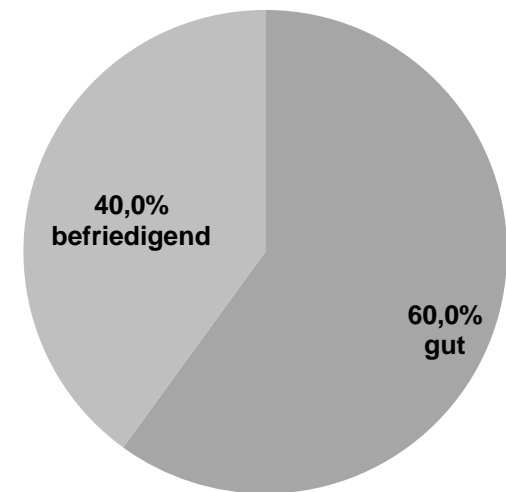
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 3. Gesamtergebnis Köln

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Köln<br>Online-Portale |                             |             |                 |
|---|-----------------------------|-------------|-----------------|
| Rang  | Unternehmen                 | Punkte*     | Qualitätsurteil |
| 1   | Dr. Oebels + Partner        | 75,1        | gut             |
| 2   | Kampmeyer                   | 73,5        | gut             |
| 3   | Herbstler Immobilien        | 71,8        | gut             |
| 4   | Becker & Becker             | 68,7        | befriedigend    |
| 5   | Müller & Lepek              | 66,0        | befriedigend    |
|   | <b>Branche (Mittelwert)</b> | <b>71,0</b> |                 |

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 3. Gesamtergebnis Köln

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler Köln<br>Online-Portale<br>100% |                             |             | Inhaltsanalyse<br>50% |             | Nutzer-<br>betrachtung<br>50% |             |
|---|-----------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| Rang  | Unternehmen                 | Punkte*     | Rang                  | Punkte*     | Rang                          | Punkte*     |
| 1   | Dr. Oebels + Partner        | 75,1        | 2                     | 69,0        | 1                             | 81,3        |
| 2   | Kampmeyer                   | 73,5        | 1                     | 69,5        | 4                             | 77,5        |
| 3   | Herbstler Immobilien        | 71,8        | 3                     | 64,0        | 3                             | 79,6        |
| 4   | Becker & Becker             | 68,7        | 4                     | 57,0        | 2                             | 80,4        |
| 5   | Müller & Lepek              | 66,0        | 5                     | 55,0        | 5                             | 77,1        |
|   | <b>Branche (Mittelwert)</b> | <b>71,0</b> |                       | <b>62,9</b> |                               | <b>79,2</b> |

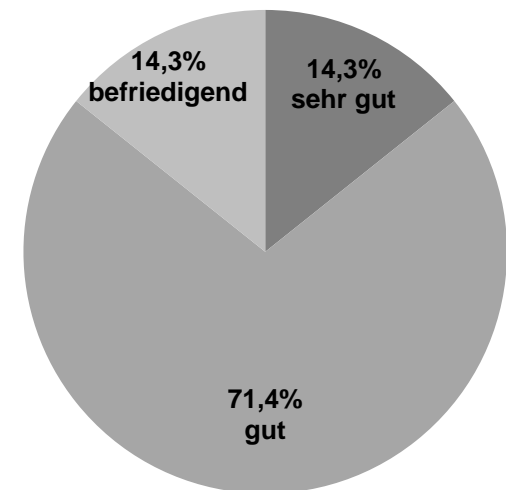
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 3. Gesamtergebnis München

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler München<br>Online-Portale |                              |             |                 |
|--|------------------------------|-------------|-----------------|
| Rang   | Unternehmen                  | Punkte*     | Qualitätsurteil |
| 1  | Aigner Immobilien            | 86,0        | sehr gut        |
| 2  | All-Terraring                | 78,0        | gut             |
| 3  | Riedel                       | 75,0        | gut             |
| 4  | Graf Immobilien              | 70,3        | gut             |
| 5  | S-Immobilien service München | 70,1        | gut             |
| 6  | Citigrund                    | 70,0        | gut             |
| 7  | Duken & v. Wangenheim        | 66,8        | befriedigend    |
|  | <b>Branche (Mittelwert)</b>  | <b>73,7</b> |                 |

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.



# 3. Gesamtergebnis München

| Gesamtergebnis<br>Regionale Immobilienmakler München<br>Online-Portale<br>100% |                                     |             | Inhaltsanalyse<br>50% |         | Nutzer-<br>betrachtung<br>50% |         |
|--|-------------------------------------|-------------|-----------------------|---------|-------------------------------|---------|
| Rang   | Unternehmen                         | Punkte*     | Rang                  | Punkte* | Rang                          | Punkte* |
| 1  | <b>Aigner Immobilien</b>            | <b>86,0</b> | 1                     | 92,0    | 2                             | 80,0    |
| 2  | <b>All-Terraring</b>                | <b>78,0</b> | 2                     | 78,0    | 3                             | 77,9    |
| 3  | <b>Riedel</b>                       | <b>75,0</b> | 3                     | 69,5    | 1                             | 80,4    |
| 4  | <b>Graf Immobilien</b>              | <b>70,3</b> | 5                     | 63,0    | 4                             | 77,5    |
| 5  | <b>S-Immobilien service München</b> | <b>70,1</b> | 4                     | 63,5    | 7                             | 76,7    |
| 6  | <b>Citigrund</b>                    | <b>70,0</b> | 6                     | 62,5    | 4                             | 77,5    |
| 7  | <b>Duken &amp; v. Wangenheim</b>    | <b>66,8</b> | 7                     | 56,5    | 6                             | 77,1    |
|  | <b>Branche (Mittelwert)</b>         | <b>73,7</b> |                       | 69,3    |                               | 78,2    |

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 6. Methodik

## Hintergrund der Studie

Immer mehr Menschen in Deutschland betrachten eine Immobilie in Zeiten niedriger Zinsen als ideale Kapitalanlage. Tatsächlich vermehren sich Guthaben auf Sparbüchern seit Jahren kaum. Häuser und Wohnungen zählen nicht nur zu den wertbeständigen (Kapital-)Anlagen, sie versprechen zusätzlich bessere Renditen.\* Aber Immobilien sind für die meisten mehr als nur eine Kapitalanlage: Über 40 Prozent der Bevölkerung in Deutschland lebt in den eigenen vier Wänden.\*\* Der Erwerb von Eigentum ist jedoch mit erheblichen Kosten – neben dem Kaufpreis – verbunden. Die Kaufnebenkosten beinhalten nicht nur die Grunderwerbsteuer, Gebühren für Notar und Grundbucheintrag, sondern gegebenenfalls auch eine Maklerprovision (Courtage).

Gerade in Großstädten mit Wohnungsmangel wie Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln und München ist das Immobilienangebot beschränkt.\*\*\* Ein Immobilienmakler kann bei der Immobiliensuche Hilfestellung bieten. Neben überregional tätigen Immobilienmakler-Ketten gibt es viele regional spezialisierte Anbieter. Diese haben den Vorteil, dass sie die Immobiliensituation vor Ort kennen und eine umfassende Kenntnis der Marktpreise in der Region haben. Um den Verbraucher bei der Wahl seines regional tätigen Immobilienmaklers zu unterstützen, wird die Servicequalität von Online-Portalen der regionalen Immobilienmaklern in großen deutschen Städten eingehend analysiert. Ziel der Studie war es, den Anbieter mit dem besten Internetauftritt zu küren.

\* Vgl. Finanztip (2019): So viel bringt eine Immobilie als Kapitalanlage, online unter: <https://www.finanztip.de/baufinanzierung/immobilie-kapitalanlage/> (Abrufdatum: 13.05.2020).

\*\* Vgl. Statistisches Bundesamt (2018): Welche dieser Geldanlagen kommen für Sie in Betracht?, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/237719/umfrage/verteilung-der-haushalte-in-deutschland-nach-miete-und-eigentum/> (Abrufdatum: 13.05.2020).

\*\*\* Vgl. Statista (2019): Deutsche Großstädte können Wohnungsbedarf nicht decken, online unter: <https://de.statista.com/infografik/18748/wohnungsmangel-in-deutschen-grossstaeden/> (Abrufdatum: 13.05.2020).

# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

Untersucht wurden regionale Immobilienmakler in den fünf größten deutschen Städten nach Einwohnerzahl (Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg, Köln und München).<sup>\*</sup> Nicht berücksichtigt wurden überregionale Ketten, da diese gesondert in der Studie „überregionale Immobilienmakler“ getestet wurden. Die Unternehmensrecherche erfolgte über eine umfangreiche Internetrecherche mittels branchenrelevanter Studien.<sup>\*\*</sup> Ergänzend wurde eine Auflistung von Maklern durch das größte Immobilienportal Immobilienscout24.de<sup>\*\*\*</sup> betrachtet. Folgende Voraussetzungen mussten erfüllt sein, um im finalen Sample aufgenommen zu werden:

- Ein regionaler Fokus (etwa ein oder mehrere Maklerbüros des Anbieters innerhalb einer Stadt; Eigendarstellung der Immobilienmakler wies auf eine erkennbare regionale Spezialisierung hin).
- Ein ausreichendes Angebot an verfügbaren Immobilien in der jeweiligen Stadt.
- Die Makler sollten Fokus auf Wohnimmobilien haben und diese sowohl zum Kauf als auch zur Miete anbieten.
- Ausgeschlossen wurden Anbieter, die primär eigene Bauprojekte vermittelten sowie Makler, deren Angebote über einen Drittanbieter auf der Website eingebunden waren

• Vgl. Statistisches Bundesamt (2020): Die größten Städte in Deutschland nach Einwohnerzahl zum 31. Dezember 2018, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1353/umfrage/einwohnerzahlen-der-grossstaedte-deutschlands/> (Abrufdatum: 13.05.2020)

\*\* U. a. vgl. Immobilien Manager Verlag (2019): Makler-Ranking 2019, online unter: <https://www.immobilienmanager.de/files/smfiledata/9/0/2/4/0/8/Makler-Ranking-2019-immobilienmanager-komplett.pdf> (Abrufdatum: 13.05.2020); Vgl. Capital (2018): Makler-Kompass, online unter: [https://www.capital.de/wp-content/uploads/2018/09/makler-kompass-Tabelle\\_Heft.pdf](https://www.capital.de/wp-content/uploads/2018/09/makler-kompass-Tabelle_Heft.pdf) (Abrufdatum: 13.05.2020).

\*\*\* Vgl. Immobilien-Jobs.de (2020): Die 10 größten Immobilienportale Deutschlands, online unter: <https://immobilien-jobs.de/immobilienportale-test-erfahrungen-bewertung/> (Abrufdatum: 07.05.2020).

# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

Im finalen Sample wurden je Stadt die Makler mit den meisten aktiven Immobilienangeboten auf der eigenen Website aufgenommen. Die Anzahl der angebotenen Immobilien wurde jeweils stichtagbezogen über die Webseite der jeweiligen Anbieter erhoben.

Es ergaben sich somit folgende fünf Samples mit jeweils fünf bis sieben Unternehmen je Stadt, die den vorab definierten Auswahlkriterien entsprachen:

| Berlin                           | Frankfurt am Main                               | Hamburg                         | Köln                 | München                    |
|----------------------------------|---|---------------------------------|----------------------|----------------------------|
| Allgemeine Immobilien-Börse      | Ballwanz  | Frank Hoffmann Immobilien       | Becker & Becker      | Aigner Immobilien          |
| Allgemeiner Grund & Boden Fundus | Burghardt Immobilien                            | Grossmann & Berger              | Dr. Oebels + Partner | All-Terraring              |
| Baumert Immobilien               | Grüneburg Immobilien Projekt                    | Haferkamp Immobilien            | Herbstler Immobilien | Citigrund                  |
| Berlin Brandenburg Immobilien    | Haus & Grundstück Gesellschaft für Wohneigentum | Peters + Peters                 | Kampmeyer            | Duken & v. Wangenheim      |
| Immoberlin                       | Lang Immobilien                                 | Sparda Immobilien               | Müller & Lepek       | Graf Immobilien            |
| Kopp Immobilienservice           | MCM Colina Immobilien & Consulting              | Wullkopf & Eckelmann Immobilien |                      | Riedel                     |
|                                  |   |                                 |                      | S-Immobilienervice München |

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

|   |      |               |
|---|------|---------------|
| <b>Internetanalyse</b>                                  |      | <b>100,0%</b> |
| Inhaltsanalyse  |      | 50,0%         |
| Nutzerbetrachtung                                       |      | 50,0%         |
| <b>Inhaltsanalyse Internet</b>                          |      | <b>100,0%</b> |
| <b>Spezielle Informationen und Funktionen</b>           |      | <b>50,0%</b>  |
| Suchfunktion (Optionen und Filter):                     |      |               |
| Preis   | 2,5% |               |
| Immobilienart   | 2,5% |               |
| Stadtteil/Ort/Bezirk                                    | 2,5% |               |
| Wohnfläche  | 1,5% |               |
| Anzahl Zimmer   | 1,5% |               |
| Objektnummer  | 1,0% |               |
| Sortierfunktion für Suchtreffer                         | 2,0% |               |
| Individueller Suchauftrag                               | 2,5% |               |
| Kartenübersicht verfügbarer Immobilien                  | 0,5% |               |
| Hervorhebung/Anzeige neuer Angebote                     | 1,0% |               |
| Präsentation der Immobilie                              |      |               |
| Objektbeschreibung/Exposé                               | 3,5% |               |
| Anzeige von Grundrissen                                 | 3,5% |               |
| Konkrete Angabe der Courtage (Provision)                | 3,0% |               |
| Diashow der Bilder                                      | 2,0% |               |
| Online-Anforderung von Broschüren/Exposés/Informationen | 1,0% |               |
| Download-/Druck-Möglichkeit von Exposés                 | 1,0% |               |

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

| Inhaltsanalyse Internet (Fortsetzung)             |      |              |
|---|------|--------------|
| <b>Spezielle Informationen und Funktionen</b>     |      | <b>50,0%</b> |
| Präsentation der Immobilie (Fortsetzung)          |      |              |
| Virtuelle Besichtigungsmöglichkeit                | 0,5% |              |
| Integrierte Karte                                 | 0,5% |              |
| Lage-/Umgebungsbeschreibung                       | 0,5% |              |
| Merkfunktion/Merkzettel/Favoriten                 | 0,5% |              |
| Funktion zur Weiterempfehlung eines Angebots      | 0,5% |              |
| Anzeige von Marktberichten/Immobilien-News        | 0,5% |              |
| Rechnertools (z. B. Finanzierungsrechner)         | 0,5% |              |
| Anzahl Klicks bis zur ersten Suchmaske            | 5,0% |              |
| Anzahl Klicks bis Angabe der Courtage (Provision) | 5,0% |              |
| Anzahl Klicks bis zur Objektbeschreibung/Exposé   | 5,0% |              |
| <b>Allgemeine Informationen</b>                   |      | <b>30,0%</b> |
| AGB/Rechtliches                                   | 4,0% |              |
| FAQ/Hilfebereich                                  | 3,5% |              |
| Glossar   | 2,5% |              |
| Suchfunktion                                      | 2,5% |              |
| Sitemap/Seitenbeschreibung                        | 2,5% |              |
| Newsletter  | 2,5% |              |
| Mobiloptimierte Website                           | 2,5% |              |
| Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen      | 5,0% |              |
| Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich     | 5,0% |              |

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

| Inhaltsanalyse Internet (Fortsetzung)                    |      |              |
|--|------|--------------|
| <b>Kontaktinformationen</b>                              |      | <b>20,0%</b> |
| Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)         | 1,5% |              |
| Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit                  | 1,5% |              |
| Call-Back-Service  | 2,0% |              |
| E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)        | 1,5% |              |
| Allgemeines Kontaktformular                              | 1,5% |              |
| Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)         | 2,0% |              |
| Explizite Kritik-Möglichkeit                             | 3,0% |              |
| Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)    | 1,0% |              |
| Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)                 | 1,0% |              |
| Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer                      | 2,5% |              |
| Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular | 2,5% |              |

| Nutzerbetrachtung Internet              |        |              |
|---|--------|--------------|
| <b>Bedienungsfreundlichkeit</b>         |        | <b>50,0%</b> |
| Einfache und intuitive Navigation       | 16,7%* |              |
| Übersichtlichkeit des Internetauftritts | 16,7%* |              |
| Optisch ansprechender Gesamteindruck    | 16,7%* |              |
| <b>Inhalte</b>                          |        | <b>50,0%</b> |
| Strukturierung der Inhalte              | 16,7%* |              |
| Verständlichkeit der Inhalte            | 16,7%* |              |
| Umfang der Inhalte                      | 16,7%* |              |

\* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

# 6. Methodik

## Getestete Internetauftritte

| Stadt             | Unternehmen                                     | Internetseite                              |
|-------------------|---|--|
| Berlin            | Allgemeine Immobilien-Börse                     | www.immo-boerse.com                        |
|                   | Allgemeiner Grund & Boden Fundus                | agbf.com                                   |
|                   | Baumert Immobilien                              | www.baumert-immobilien.de                  |
|                   | Berlin Brandenburg Immobilien                   | www.bbi-immobilien.de                      |
|                   | Immoberlin                                      | www.immoberlin.de                          |
| Frankfurt am Main | Kopp Immobilienservice                          | www.koppimmobilien.de                      |
|                   | Ballwanz  | www.ballwanz.de                            |
|                   | Burghardt Immobilien                            | www.burghardtimmobilien.com                |
|                   | Grüneburg Immobilien Projekt                    | gip-frankfurt.de                           |
|                   | Haus & Grundstück Gesellschaft für Wohneigentum | www.haus-und-grundstueck.de                |
|                   | Lang Immobilien                                 | www.langimmobilien.de                      |
|                   | MCM Colina Immobilien & Consulting              | mcm-immobilien.de                          |
| Hamburg           | Frank Hoffmann Immobilien                       | www.frankhoffmann-immobilien.de            |
|                   | Grossmann & Berger                              | www.grossmann-berger.de                    |
|                   | Haferkamp Immobilien                            | www.haferkamp-immobilien.de                |
|                   | Peters + Peters                                 | www.ppimmo.de                              |
|                   | Sparda Immobilien                               | www.spardaimmobilien.de                    |
|                   | Wullkopf & Eckelmann Immobilien                 | wullkopf-eckelmann.de                      |
|                   |   | <b>Erhebungszeitraum: 12. - 27.05.2020</b> |



# 6. Methodik

## Getestete Internetauftritte

| Stadt   | Unternehmen                 | Internetseite  |
|---------|-----------------------------|--|
| Köln    | Becker & Becker             | <a href="http://www.becker-becker-immobilien.de">www.becker-becker-immobilien.de</a>     |
|         | Dr. Oebels + Partner        | <a href="http://oebels.com">oebels.com</a>   |
|         | Herbstler Immobilien        | <a href="http://www.immobilien-herbstler.de/">www.immobilien-herbstler.de/</a>           |
|         | Kampmeyer                   | <a href="http://www.kampmeyer.com">www.kampmeyer.com</a>                                 |
|         | Müller & Lepek              | <a href="http://www.mueller-lepek.de">www.mueller-lepek.de</a>                           |
| München | Aigner Immobilien           | <a href="http://www.aigner-immobilien.de">www.aigner-immobilien.de</a>                   |
|         | All-Terraring               | <a href="http://www.all-terraring.de">www.all-terraring.de</a>                           |
|         | Citigrund                   | <a href="http://www.citigrund.de">www.citigrund.de</a>                                   |
|         | Duken & v. Wangenheim       | <a href="http://www.wangenheim.de">www.wangenheim.de</a>                                 |
|         | Graf Immobilien             | <a href="http://www.grafimmo.de">www.grafimmo.de</a>                                     |
|         | Riedel                      | <a href="http://www.riedel-immobilien.de">www.riedel-immobilien.de</a>                   |
|         | S-ImmobilienService München | <a href="http://www.immobilienservice-muenchen.de">www.immobilienservice-muenchen.de</a> |
|         |                             | <b>Erhebungszeitraum: 12. - 27.05.2020</b>   |

|   | <b>Seite</b> |
|---|--------------|
| <b>A. Tester-Eindrücke</b>                    | <b>34</b>    |
| Positiv                                       | 34           |
| Negativ                                       | 35           |
| <b>B. Berlin</b>                              | <b>36</b>    |
| <b>C. Frankfurt am Main</b>                   | <b>38</b>    |
| <b>D. Hamburg</b>                             | <b>40</b>    |
| <b>E. Köln</b>                                | <b>42</b>    |
| <b>F. München</b>                             | <b>44</b>    |
| <b>G. Allgemeine Methodik (Service-Tests)</b> | <b>46</b>    |

# G. Allgemeine Methodik

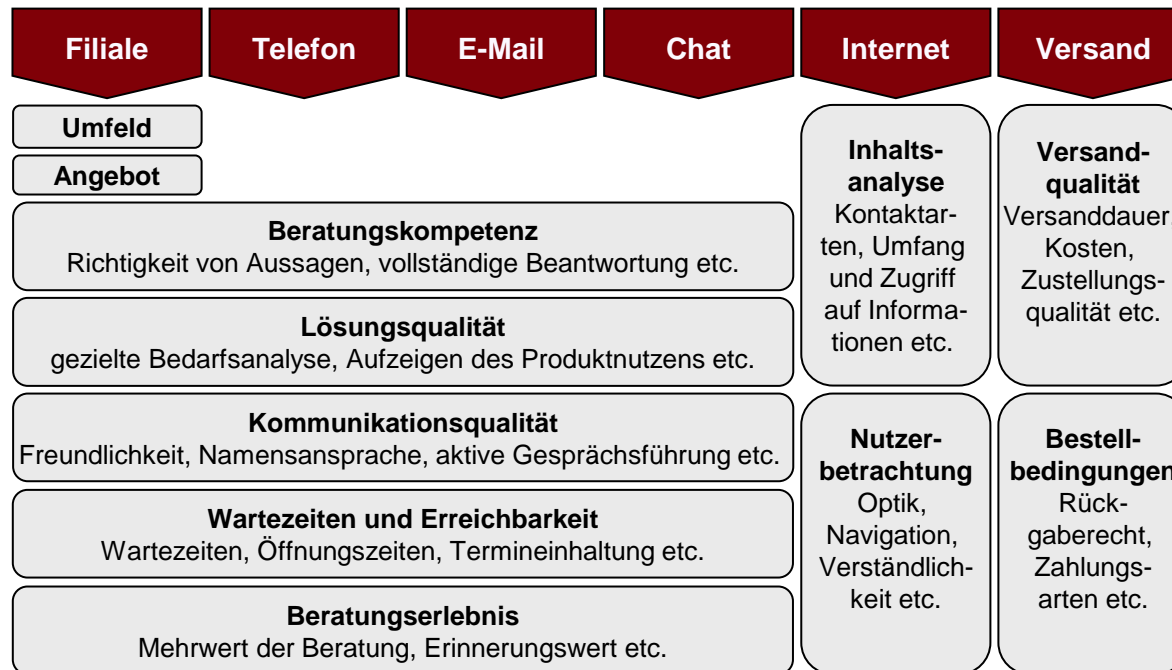
## Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

# G. Allgemeine Methodik

## Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“