

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Anbieter Immobilienverrentung 2021

#### **Gute telefonische Beratungen – Servicequalität der Branche insgesamt nur Mittelmaß – Testsieger ist DEGIV**

**Hamburg, 08.01.2021** – Die Immobilie ist abbezahlt, doch das Geld zum Leben wird knapp? Um den Ruhestand finanziell sorgenfreier zu gestalten, gibt es die Möglichkeit, sein Haus oder seine Eigentumswohnung zu verrenten ohne ausziehen zu müssen. Bevor man die eigene Immobilie aber in eine Rente umwandelt, ist eine gute Beratung das A und O. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat den Service bei sieben Anbietern im Bereich Immobilienverrentung getestet.

#### **Servicequalität mit Potenzial**

Der Service der auf Immobilienverrentung spezialisierten Anbieter fällt insgesamt befriedigend aus. Lediglich der Testsieger erzielt das Qualitätsurteil „gut“, während fünf Unternehmen einen befriedigenden Service leisten. Zudem kommt ein weiterer Anbieter aufgrund ausbleibender Antworten auf E-Mail-Anfragen nicht über ein ausreichendes Gesamtergebnis hinaus.

Der wohl wichtigste Bereich für Interessenten, die telefonische Beratung, schneidet erfreulicherweise gut ab: Die Berater treten freundlich auf und überzeugen insbesondere auch mit ihrem fundierten Fachwissen – die Fragen der Interessenten werden im Test fast ausnahmslos korrekt beantwortet. Ebenfalls positiv: Die Mitarbeiter nehmen sich für die Beratungen in der Regel viel Zeit, in Einzelfällen annähernd eine halbe Stunde. Auch ein Rückruf-Service der Unternehmen zählt zum Branchenstandard. Letztlich bieten sechs der sieben Anbieter einen guten telefonischen Service.

#### **Service Defizite bei E-Mail-Anfragen und im Internet**

Bei Auskünften per E-Mail leisten sich die Unternehmen keine Falschaussagen, beraten auf diesem Wege aber häufig nur oberflächlich und gehen in über zwei Drittel der Fälle nicht individuell auf das Anliegen der Interessenten ein. Auch der Online-Service der Anbieter ist noch ausbaufähig. So mangelt es häufig an relevanten Informationen, etwa zum Auszahlungsbetrag oder zum Thema Steuern. Auch ein Rechner-Tool für einen schnellen Angebots-Check ist eine Seltenheit. Immerhin verfügen aber fünf der sieben Anbieter im Internet über transparente Kostendarstellungen und Beispielrechnungen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Immobilienverrentung ist ein ebenso komplexes wie individuelles Thema, das einer intensiven Beratung bedarf. Positiv ist festzuhalten, dass die Anbieter hier telefonisch zumeist gute Leistungen bieten, auch wenn der Service insgesamt nur mittelmäßig ausfällt.“

#### **Die servicebesten Anbieter**

Testsieger ist DEGIV mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen punktet unter anderem mit dem besten Online-Service. Der Internetauftritt wird von Nutzern als intuitiv bedienbar und optisch ansprechend bewertet. Der Informationswert ist zudem hoch und mit Features wie einem Vergleichsrechner und einem Ratgeber für Interessenten hebt sich das

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Unternehmen von den Mitbewerbern ab. Zudem überzeugen die freundlichen und fachkundigen Mitarbeiter am Telefon mit einer aktiven Gesprächsführung und inhaltlich verständlichen Beratungen.

Den zweiten Platz belegt die Münchner Immobilienverrentung. Der telefonische Service ist hier führend: In den Gesprächen vermitteln die glaubwürdig auftretenden Berater gekonnt ihr Fachwissen. Zudem ist die E-Mail-Bearbeitung vergleichsweise zuverlässig; Interessenten erhalten oft kompetente und freundliche Auskünfte.

Auf Rang drei positioniert sich VMT Immofinanz. Der telefonische Kontakt besticht durch kurze Wartezeiten und gute Erreichbarkeit. Die Mitarbeiter sorgen hier mit ihrer Beratung stets für eine einfache Lösung der Anliegen. Dank korrekter und strukturierter Antworten ist der Service per E-Mail im Anbietervergleich hier am besten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Anbieter im Bereich Immobilienverrentung. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils fünf Beratungsgespräche am Telefon und je zehn E-Mail-Tests. Zudem wurde eine Analyse des Online-Service durchgeführt, die zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Untersuchung jeder Website umfasste. Insgesamt flossen 182 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0

Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91

E-Mail: info@disq.de

www.disq.de