

PRESSEMITTEILUNG

Test: Immobilienportale 2014

Gravierende Unterschiede, Angebot oft mangelhaft – Testsieger ist Immobilienscout24 vor Immonet und Immowelt

Hamburg, 02.12.2014 – Wer früher einen Wohnungswechsel plante, griff zur Tageszeitung und durchforstete den Immobilienteil. Heute erfreuen sich auch Online-Anzeigenmärkte großer Beliebtheit. Die Immobilienportale bringen auf ihrer Anzeigenplattform Anbieter und Interessenten zusammen. Aber welche Portale zeichnen sich durch Bedienungsfreundlichkeit und Funktionalität aus? Wer offeriert das größte Immobilienangebot? Und wo stimmt für private Inserenten das Preis-Leistungs-Verhältnis? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Immobilienportale getestet hat.

Hop oder Top – die Branche der Immobilienportale erwies sich als Zwei-Klassen-Gesellschaft. Drei Anbieter erzielten im Gesamtergebnis das Qualitätsurteil „gut“. Dagegen waren sechs Unternehmen nur ausreichend, und ein Portal schnitt mit „mangelhaft“ ab.

Sieben der zehn getesteten Unternehmen offerierten ein mangelhaftes Angebot. Wie der Test zeigte, trennte sich hier die Spreu vom Weizen. Ob Miete oder Kauf einer Wohnung oder eines Hauses – die Zahl der Angebote variierte je nach Immobilienportal in den untersuchten Metropolen Berlin, Hamburg und München erheblich. So gab es beispielsweise bei einem Anbieter über 6.875 Mietwohnungsangebote in Berlin, ein anderes Portal lieferte hier gerade einmal 49 passende Inserate.

Neben dem Angebot entscheidet auch die Qualität des Internetauftritts über die Nutzerzufriedenheit und über die Erfolgchancen. Immerhin vier Portale erzielten in diesem Teilbereich der Untersuchung ein gutes Ergebnis. Sechs Unternehmen hatten jedoch lediglich einen befriedigenden oder gar nur ausreichenden Online-Auftritt. Als Schwachstelle erwies sich der Aspekt Sicherheit: Vier Immobilienportale wiesen bei Inseratsaufgabe keine sichtbare Verschlüsselung der Seiten auf. Von einem guten Schutz persönlicher Daten konnte der Nutzer hier nicht ausgehen. Häufige Kritikpunkte waren zudem die Optik und die mangelnde Übersichtlichkeit der Websites.

Als privater Inserent kann man bei Immobilienportalen auch am falschen Ende sparen. Zwar ist das Inserieren bei einigen Portalen kostenlos. Aber das sehr magere Angebot und die Mängel auf den Internetseiten mindern hier den Nutzwert. „Ein gutes-Preis-Leistungsverhältnis erzielen die Portale, bei denen man tatsächlich am meisten bezahlen muss. Was kurios klingt, erklärt sich durch das enorme Angebot und durch die gute Qualität der Internetauftritte“, konstatiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 02.12.2014, 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Immobilienportale 2014“ wurde Immobilienscout24. Als einziges Unternehmen konnte es sowohl bei der Internetanalyse als auch der Leistungsanalyse mit dem Qualitätsurteil „gut“ überzeugen. Im Servicebereich Internet punktete der Anbieter unter anderem mit einem hohen Informationswert und umfangreichen Kontakthinweisen. Das Portal verfügte zudem über das größte Wohnungs- und Hausangebot im Test.

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:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Immonet positionierte sich im Gesamtergebnis auf Rang zwei und erzielte ebenfalls das Qualitätsurteil „gut“. Das sehr umfangreiche Angebot verhalf dem Anbieter zu Rang zwei in der Leistungsanalyse. Auch der Internetauftritt erwies sich als der zweitbeste im Test, wobei etwa die Benutzerfreundlichkeit, die Verständlichkeit der Inhalte sowie die Vielfalt an Suchoptionen positiv ins Gewicht fielen. Platz drei belegte Immowelt mit einem guten Gesamtergebnis. Der Anbieter überzeugte dabei mit dem im Vergleich besten Internetauftritt – angefangen von vielen speziellen Informationen rund ums Thema Immobilien bis hin zu Features wie zahlreichen Such- und Sortieroptionen, Umzugsratgebern sowie einer App für mobile Geräte. Auch das Immobilienangebot war gut.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte einen Test von zehn überregionalen Immobilienportalen im Internet durch. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Darüber hinaus erfolgte eine Leistungsanalyse. Hierbei ermittelten und bewerteten die Experten zum einen stichtagsbezogen das Wohnungs- und Hausangebot für die Städte Berlin, Hamburg und München und zum anderen die Kosten, also die Preise für private Inserate.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.