

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Wohnungsunternehmen 2019

Service mit großen Defiziten – Nur wenig Lichtblicke für Miet-Interessenten – Testsieger ist Saga

Hamburg, 04.01.2019 – Eine wenig wirksame Mietpreisbremse, fragwürdige Modernisierungen, akute Wohnungsnot – vor allem in den deutschen Großstädten ist die Lage auf dem Immobilienmarkt für Mieter und Interessenten prekär. Viele Wohnungsunternehmen haben jedoch nicht nur ein Imageproblem, sondern bieten oft tatsächlich auch einen schwachen Service. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches elf Wohnungsunternehmen getestet hat.

Mangelhafter Service am Telefon und per E-Mail

Trotz einiger positiver Ausreißer bietet die Branche insgesamt nur eine ausreichende Servicequalität, und zeigt damit eklatante Schwächen. Bezeichnend: Bei fünf der elf analysierten Unternehmen werden im Rahmen des Tests weniger als die Hälfte der versendeten E-Mails überhaupt beantwortet. Auch nehmen vier Unternehmen weniger als die Hälfte der Anrufe entgegen. Im Schnitt verbringen Interessenten über eine Minute (69,5 Sekunden) in der Warteschleife bis sie mit einem Mitarbeiter sprechen können. Kommt es zur Beratung werden Anfragen sowohl am Telefon als auch per E-Mail häufig zu oberflächlich und wenig individuell beantwortet. Der Service am Telefon und per E-Mail ist so im Branchenschnitt „mangelhaft“.

Websites als hilfreiche Anlaufstelle

Vergleichsweise gut sind die Wohnungsunternehmen im Internet aufgestellt: Oft liefern die Websites nützliche Hinweise wie Kartenmaterial und Stadtteilinformationen sowie detaillierte Exposés zu den angebotenen Objekten. Neben den Immobilien zählt auch die transparente Darstellung des eigenen Unternehmens zu den Stärken der Branche.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Service der Wohnungsunternehmen ist zumindest in Teilen erschreckend schwach. Die Defizite in puncto Kundenorientierung bleiben allerdings häufig folgenlos, da Interessenten aufgrund der Wohnungsknappheit kaum eine Wahlmöglichkeit haben. Immerhin können sich einige Unternehmen positiv gegenüber der Konkurrenz abheben.“

Die besten Wohnungsunternehmen

Saga geht mit einem guten Gesamtergebnis als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die E-Mail-Bearbeitung ist besser als bei allen Mitbewerbern; nach im Schnitt einer knappen halben Stunde erhalten die Absender bereits eine Antwort. Der übersichtliche und intuitiv navigierbare Internetauftritt punktet mit umfangreichen themenspezifischen Inhalten. Die durchschnittliche wöchentliche Erreichbarkeit per Telefon beträgt 84 Stunden. Im Rahmen des Angebotschecks überzeugt Saga beispielsweise mit transparenter Darstellung des Unternehmens und der angebotenen Objekte.

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:
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

Den zweiten Rang belegt Degewo (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend ist vor allem der im Unternehmensvergleich beste Internetauftritt. Die Website ist strukturiert aufbereitet und zeichnet sich durch einen hohen Informationswert aus. Im Test nehmen die Mitarbeiter Anrufe stets innerhalb von 20 Sekunden entgegen und geben korrekte und freundliche Auskünfte. E-Mails beantwortet Degewo relativ zügig nach gut fünf Stunden.

Auf Rang drei positioniert sich Vonovia. Die optisch ansprechende Website punktet mit umfangreichen und strukturierten Inhalten. Zahlreiche themenrelevante Informationen, wie die Online-Suche nach Ansprechpartnern vor Ort, steht Mietern und Interessenten zur Verfügung. Beim Angebotscheck erzielt das Unternehmen die volle Punktzahl und verfügt beispielsweise über den höchsten Wohnimmobilienbestand.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service von elf großen überregionalen und regionalen Wohnungsunternehmen. Die Servicequalität wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites sowie einer Prüfung des Angebots ermittelt. Insgesamt flossen 352 Servicekontakte mit den Wohnungsunternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur 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
www.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

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. 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.