

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.).

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

Inhaltsverzeichnis

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

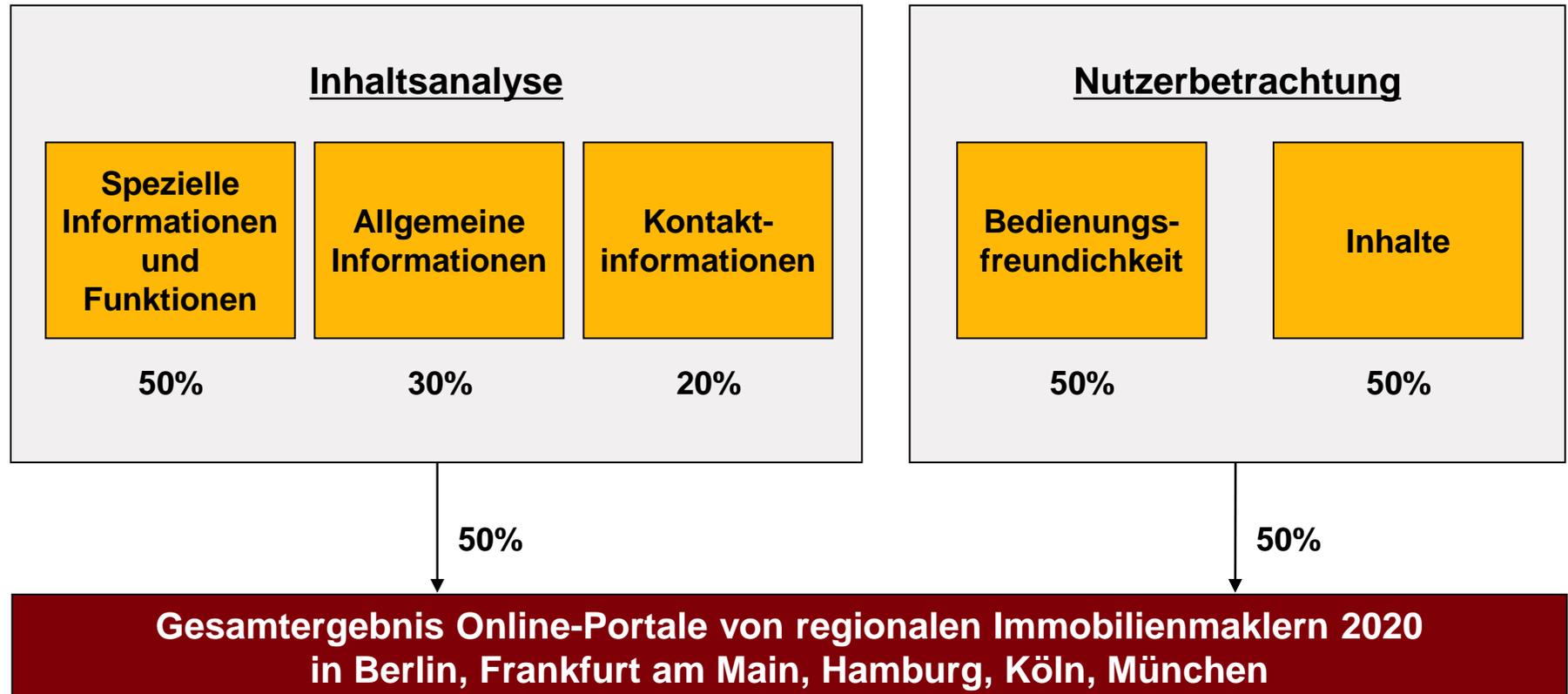
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	19
5. Stärken und Schwächen der Branche	21
Inhaltsanalyse	22
Nutzerbetrachtung	24
6. Methodik	25
Anhang	33

1. Zahlen und Fakten zur Studie

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

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



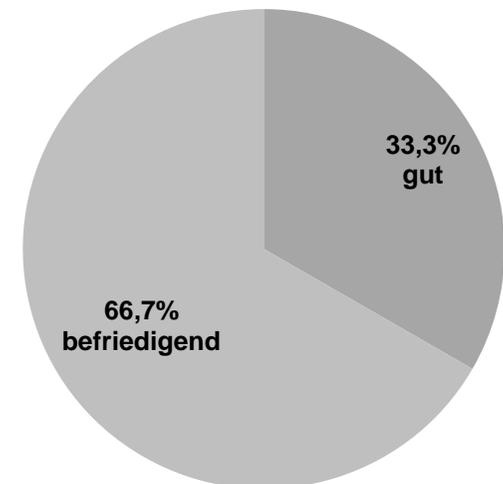
3. Gesamtergebnis

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

3. Gesamtergebnis Berlin

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

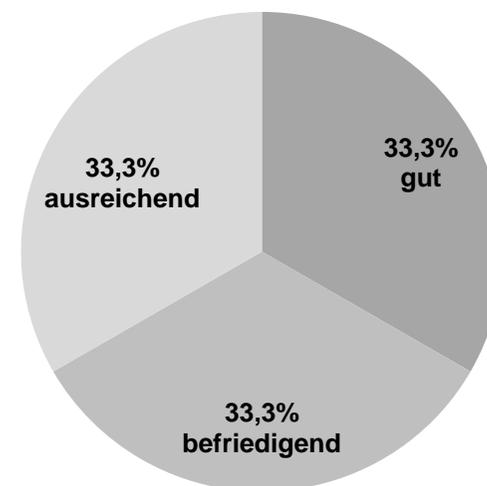
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* 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 Regionale Immobilienmakler Frankfurt am Main 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	
	Branche (Mittelwert)	63,7		

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 Regionale Immobilienmakler Frankfurt am Main Online-Portale 100%			Inhaltsanalyse 50%		Nutzer- betrachtung 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
	Branche (Mittelwert)	63,7		57,7		69,7

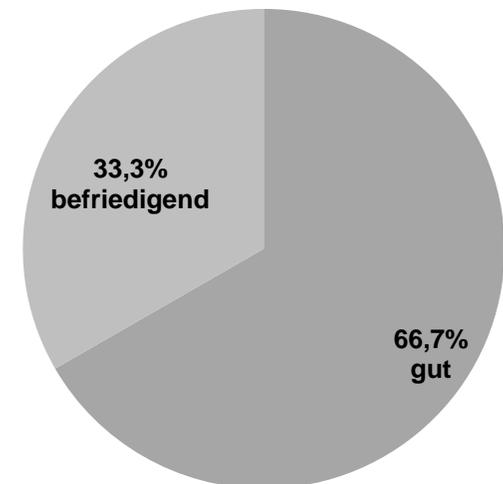
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* 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 Regionale Immobilienmakler Hamburg 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
	Branche (Mittelwert)	71,1	

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 Regionale Immobilienmakler Hamburg Online-Portale 100%			Inhaltsanalyse 50%		Nutzer- betrachtung 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
	Branche (Mittelwert)	71,1		66,6		75,6

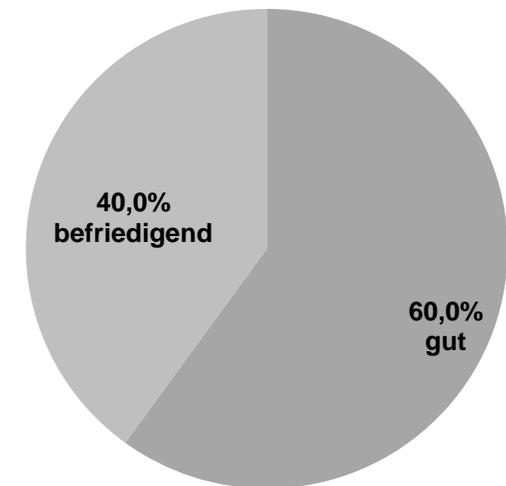
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* 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 Regionale Immobilienmakler Köln 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
	Branche (Mittelwert)	71,0	

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 Regionale Immobilienmakler Köln Online-Portale 100%			Inhaltsanalyse 50%		Nutzer- betrachtung 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
	Branche (Mittelwert)	71,0		62,9		79,2

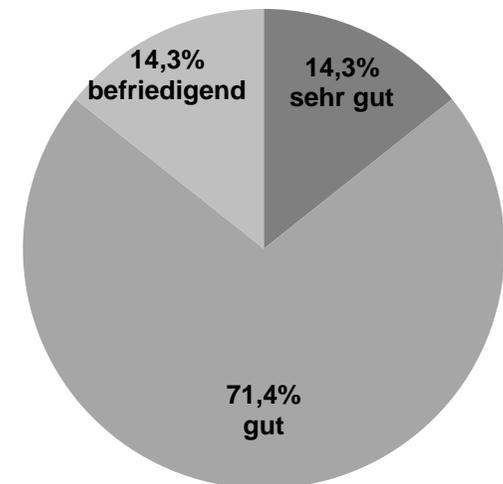
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* 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.

3. Gesamtergebnis München

Gesamtergebnis Regionale Immobilienmakler München 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
	Branche (Mittelwert)	73,7	

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 Regionale Immobilienmakler München Online-Portale 100%			Inhaltsanalyse 50%		Nutzer- betrachtung 50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Aigner Immobilien	86,0	1	92,0	2	80,0
2	All-Terraring	78,0	2	78,0	3	77,9
3	Riedel	75,0	3	69,5	1	80,4
4	Graf Immobilien	70,3	5	63,0	4	77,5
5	S-Immobilien service München	70,1	4	63,5	7	76,7
6	Citigrund	70,0	6	62,5	4	77,5
7	Duken & v. Wangenheim	66,8	7	56,5	6	77,1
	Branche (Mittelwert)	73,7		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).^{*} 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.^{**} Ergänzend wurde eine Auflistung von Maklern durch das größte Immobilienportal Immobilienscout24.de^{***} 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 (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

Internetanalyse		100,0%
Inhaltsanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
Inhaltsanalyse Internet		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
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)		
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
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%	
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfereich	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 Hilfereich	5,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Inhaltsanalyse Internet (Fortsetzung)		
Kontaktinformationen		20,0%
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		
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		50,0%
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

Erhebungszeitraum: 12. - 27.05.2020

6. Methodik

Getestete Internetauftritte

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

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

G. Allgemeine Methodik

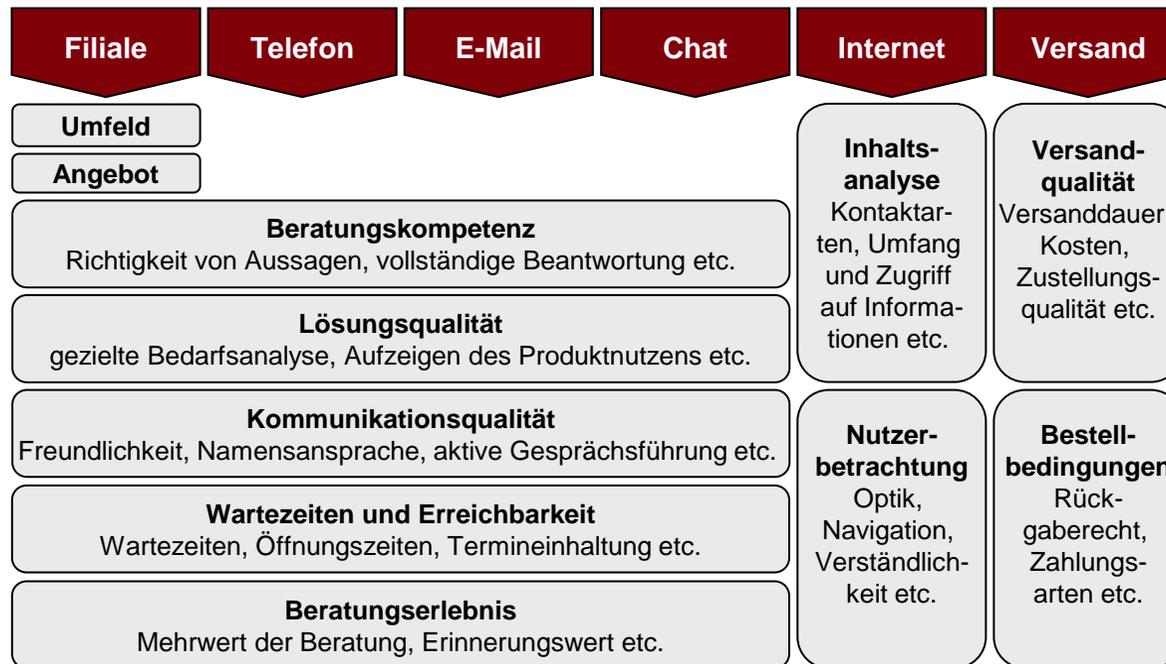
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbarere 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“