

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Portale regionaler Immobilienmakler 2020

Service im Internet mit Licht und Schatten – Test in fünf Metropolen – Münchener Makler-Portale am überzeugendsten

Hamburg, 07.07.2020 – Besonders in den Großstädten gilt: Wohnraum ist knapp und die Suche nach einer neuen Immobilie – sei es zur Miete oder zum Kauf – zerrt an den Nerven. Wer dabei auf professionelle Hilfe setzt, kann sich neben überregionalen Makler-Ketten auch an einen der zahlreichen Anbieter vor Ort wenden, die mit der regionalen Situation und den Marktpreisen bestens vertraut sein sollten. Ob die Websites der Makler vor Ort eine Verbraucherempfehlung sind, zeigt ein Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv die Online-Portale von 30 regionalen Immobilienmaklern in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt/Main untersucht (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests*).

Deutliche Qualitätsunterschiede im Web

Die Portale der regionalen Immobilienmakler erzielen Qualitätsurteile von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Insgesamt den besten Auftritt legen die untersuchten Makler aus München hin (73,7 Punkte), Frankfurt/Main schneidet im Metropolvergleich als Schlusslicht ab (63,7 Punkte).

Das Informationsangebot rund um die angebotenen Immobilien ist meist gut – dazu zählen auch umfangreiche Bilderstrecken (Slideshows) und Grundrisse. Die Suche nach Objekten erfordert aber Geduld: Oft beschränken sich Filter- und Suchoptionen auf den Preis, den Stadtteil und die Immobilienart. Auch ein individueller Suchauftrag ist häufig nicht einstellbar.

Schwächen zeigen sich zudem bei grundlegenden Informationen: So suchen Interessenten beispielsweise einen FAQ-Bereich oder ein Glossar zur Erklärung themenrelevanter Begriffe nicht selten vergeblich. Auch kundenfreundliche Kontaktmöglichkeiten wie ein Rückrufservice oder ein Chat bilden die Ausnahme.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer bei der Immobiliensuche auf einen regionalen Makler zurückgreift, ist direkt an der Quelle aktueller Angebote vor Ort. Bei einigen Portalen besteht noch Nachholbedarf, etwa in puncto Bedienungsfreundlichkeit und Informationswert. In allen untersuchten Metropolen gibt es allerdings auch Anbieter, die im Internet einen überzeugenden Auftritt hinlegen.“

Die besten Portale regionaler Immobilienmakler

Berlin: Testsieger ist Berlin Brandenburg Immobilien mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Online-Portal bietet zahlreiche Filteroptionen für die Immobiliensuche sowie die Möglichkeit, einen individuellen Suchauftrag anzulegen. Die Immobilien werden anhand von umfangreichen Bilderstrecken und teils auch virtuellen Besichtigungen präsentiert. Die Inhalte sind aus Nutzersicht verständlich und gut strukturiert. Auf den Rängen zwei und drei folgen Baumert Immobilien („gut“) vor Allgemeiner Grund & Boden Fundus („befriedigend“).

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

Hamburg: Testsieger ist Grossmann & Berger (Qualitätsurteil: „gut“). Das Online-Portal des Unternehmens punktet mit einem hohen Informationswert und hilfreichen Suchoptionen zur Immobilienauswahl. Die Objekte werden anschaulich präsentiert und aus Nutzersicht überzeugen Umfang und Verständlichkeit der Inhalte. Auf den folgenden Rängen platzieren sich Haferkamp Immobilien, Sparda Immobilien und Frank Hoffmann Immobilien, alle ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

München: Testsieger ist Aigner Immobilien (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Internetauftritt verfügt über ein sehr großes Informationsangebot, das auch aktuelle Branchennews und Marktberichte umfasst. Das Portal punktet mit zahlreichen Features, etwa Suchfilter, individuelle Suchaufträge und einem Finanzierungsrechner. Auch ein Rückrufservice wird angeboten. Die Plätze zwei und drei belegen All-Terraring vor Riedel, beide mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Köln: Testsieger ist Dr. Oebels + Partner (Qualitätsurteil: „gut“). Nutzer bewerten das Portal als intuitiv bedienbar, übersichtlich und optisch ansprechend; auch die Inhalte der Website überzeugen. Punkten können auch die umfangreichen Objektbeschreibungen inklusive Grundriss und Angabe der Courtage. Wichtige Informationen wie die Suchmaske oder die Telefonnummer werden bereits auf der Startseite präsentiert. Auf Platz zwei und drei positionieren sich in der Domstadt Kampmeyer („gut“) vor Herbstler Immobilien, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

Frankfurt/Main: Testsieger ist Lang Immobilien (Qualitätsurteil: „gut“). Der Internetauftritt punktet mit einer hohen Funktionalität: Diverse Suchfilter und ein Merkzettel erleichtern die Immobilienauswahl; für die Exposés stehen eine Druck- und Downloadoption zur Verfügung. Aus Nutzersicht überzeugt das Portal mit einer einfachen Navigation und strukturierten Inhalten. Die folgenden Plätze belegen in der Mainmetropole Burghardt Immobilien („gut“) vor Ballwanz („befriedigend“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Online-Portale von 30 regionalen Immobilienmaklern in den Metropolen Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt/Main. Untersucht wurden relevante Makler, deren Fokus auf Wohnimmobilien lag. Nicht berücksichtigt wurden überregionale Ketten, da diese in einer gesonderten Studie getestet wurden. Die Qualität der Internetauftritte und Online-Services der Anbieter wurde anhand von je zehn Prüfungen der jeweiligen Portale durch geschulte Testnutzer sowie je einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 330 Servicekontakte mit den regionalen Immobilienmaklern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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

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.