

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Immobilien-Teilverkauf-Anbieter 2020

Beratungen am Telefon überzeugen – Branche mit Licht und Schatten – Testsieger ist Wertfaktor

Hamburg, 09.11.2020 – Bei Altersvorsorge denken viele an eine eigene Immobilie. Doch selbst wenn das Vorhaben gelingt, kann im Ruhestand das Geld zum Leben knapp sein. Eine mögliche Lösung: Immobilienverrentung und ihre Spezialform, der Immobilien-Teilverkauf. Dieses Modell bietet eine schnelle Auszahlung zu festen Konditionen, während der Besitzer ein lebenslanges Wohnrecht behält. Doch um einen Teil der eigenen Immobilie in Geld umzuwandeln, ist die Hilfe von Spezialisten gefragt. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat die Beratung und den Service bei sieben Immobilien-Teilverkauf-Anbietern getestet.

Leistungen von „gut“ bis „mangelhaft“

Der Service der Teilverkaufsspezialisten fällt insgesamt befriedigend aus. Die Leistungsunterschiede zwischen den Anbietern sind allerdings groß: Zwei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, drei weitere schneiden mit „befriedigend“ ab. Allerdings kommt auch ein Anbieter nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus und in einem Fall ist der Service gar „mangelhaft“.

Eine Stärke der Branche ist die telefonische Beratung. Die Experten geben verständliche und zumeist vollständige Auskünfte. Bei fünf der sieben getesteten Unternehmen überzeugen die Mitarbeiter mit einer sehr hohen Beratungskompetenz am Telefon. Auch werden die Interessenten in der Regel nicht kurz abgespeist – in Einzelfällen nehmen sich die Berater sogar fast eine halbe Stunde Zeit. Ein Anbieter fällt dagegen negativ auf, da bei fünf Tests nur in zwei Fällen der erbetene Rückruf erfolgte.

Service per E-Mail und im Internet ausbaufähig

Der Service per E-Mail punktet mit Schnelligkeit: In rund 85 Prozent der Fälle kommen die E-Mail-Antworten binnen 24 Stunden beim Interessenten an. Inhaltlich offenbaren sich jedoch Schwächen – die Auskünfte sind häufig unvollständig und wenig individuell. Auch in puncto Online-Service deckt der Test Defizite auf. Die Websites der Anbieter versorgen Interessenten oft nur mit spärlichen Informationen, selbst so themenrelevante Bereiche wie das Wohnrecht oder eine transparente Kostendarstellung sind Mangelware.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein Immobilien-Teilverkauf ist eine Entscheidung von großer Tragweite. Eine professionelle Beratung durch kompetente Experten ist hier unerlässlich. Angesichts der gemischten Ergebnisse gilt als positiv festzuhalten, dass immerhin zwei Unternehmen ein gutes Service-Resultat erzielen.“

Die servicebesten Anbieter

Testsieger ist Wertfaktor mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter bietet einen außerordentlich guten telefonischen Service: Die Mitarbeiter beraten individuell und geben stets korrekte sowie vollständige Auskünfte. Dank eines hohen Informationswertes des zudem nutzerfreundlichen Internetauftritts ist

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

der Online-Service des Unternehmens im Vergleich führend. Die E-Mail-Bearbeitung punktet mit korrekten und strukturierten Antworten.

Den zweiten Rang belegt EV Liquid Home, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Service per E-Mail ist hier am besten: Anfragen werden zügig bearbeitet und Interessenten erhalten nicht nur korrekte, sondern auch vergleichsweise individuelle und bedarfsgerechte Antworten. Am Telefon schaffen die Mitarbeiter eine angenehme Gesprächsatmosphäre und beraten inhaltlich verständlich sowie umfassend.

Auf Rang drei positioniert sich Andhoff Hausrente. Am Telefon überzeugen die freundlichen Mitarbeiter mit korrekten und verständlichen Auskünften; die Berater erfragen dabei gezielt den Bedarf der Anrufer. Der Online-Service ist der zweitbeste im Test.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Immobilien-Teilverkauf-Anbieter. 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 Internetanalyse jeder Website umfasste. Insgesamt flossen 182 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

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.