

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Immobilienportale-Apps 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 11. Oktober 2022

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 Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

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 Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

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

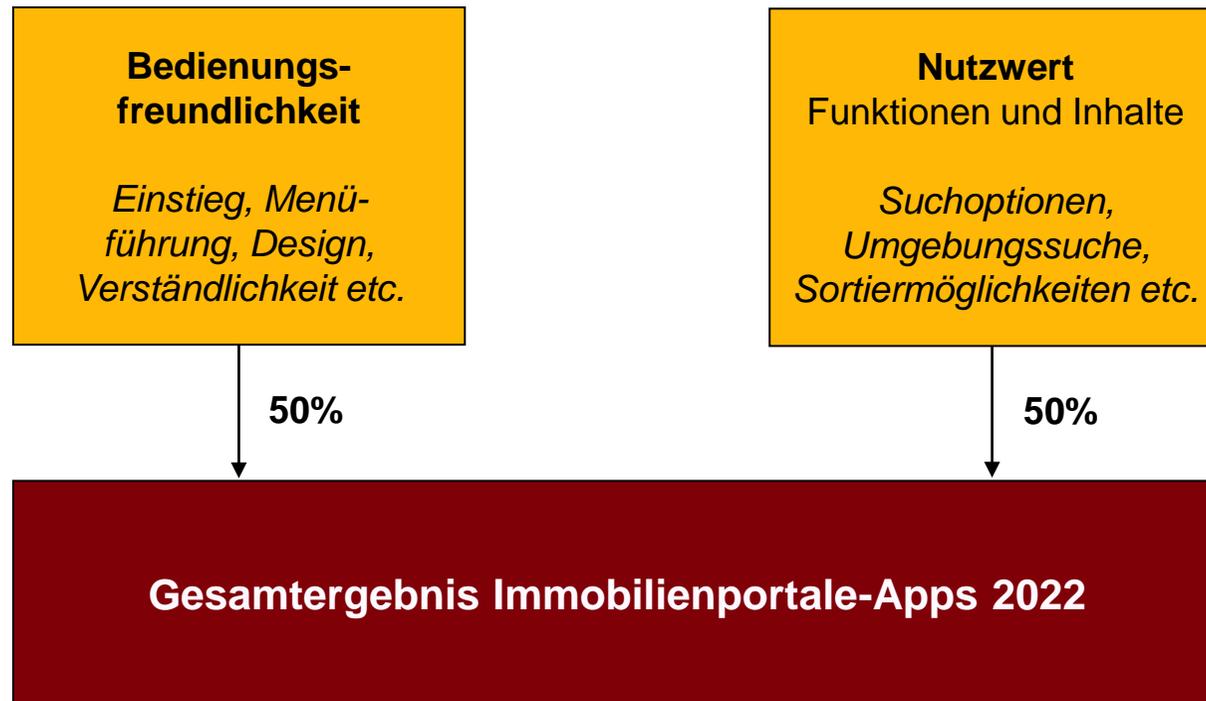
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Apps	10
5. Stärken und Schwächen der Apps	11
6. Methodik	13
7. Test-Erlebnisse	19
8. Allgemeine Methodik	20
9. Klimaneutralität	22

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	3 Immobilienportale-Apps
Studienzeitraum	Juli bis September 2022
Analysebereiche	Bedienungsfreundlichkeit der App, Nutzwert der App Insgesamt 21 Mystery-Test-Kontakte (7 je Anwendung) <ul style="list-style-type: none">■ 15 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzerinnen und Nutzer (5 je Anwendung)■ 6 Experten-Analysen des Nutzwerts – Funktionen und Inhalte (2 je Anwendung)
Testbedingungen	<ul style="list-style-type: none">■ Android- und iOS-Geräte, identische Testverteilung je Anwendung■ Alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet■ Registrierung, sofern für Nutzung der Funktionen erforderlich

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Immobilienportale-Apps			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Immoscout24	86,5	sehr gut
2	Immowelt	76,9	gut
3	Immonet	75,0	gut
	Branche (Mittelwert)	79,5	

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.

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Der Gegenstand dieser Untersuchung waren die führenden drei Anwendungen von Immobilienportale, die sich als Marktplatz für Wohnungs- und Hausangebote und -gesuche (Miet- und Kaufobjekte) präsentieren. Untersucht wurden Apps, die aufgrund ihrer Angebotsstruktur eine bundesweite Relevanz haben, d. h., die das Suchen und Finden bzw. Inserieren von Immobilien für den deutschen Markt fokussieren. Die untersuchten Anwendungen wiesen mehr als 1.000.000 Downloads im Google Play-Store auf.

Unberücksichtigt blieben folgende Anbieter bzw. Apps: regionale Anbieter, spezialisierte Anbieter mit Fokus auf gewerbliche Objekte, Neubau- oder Luxusimmobilien, Apps mit eingeschränktem Angebot (ausschließlich Angebot von Miet- oder Kaufobjekten), Apps mit Fokus auf WG-Suche bzw. kurzfristige Vermietungen/Untervermietung (Beispiel: WG-Gesucht.de), Immobilien-Apps mit Fokus auf Wohnungs- und Hausangebote bzw. -gesuche im Ausland (Beispiel: Indomio), Anzeigen-Marktplätze mit umfassenderen Portfolio, deren Schwerpunkt nicht auf dem Bereich Immobilien liegt (Beispiel: Ebay-Kleinanzeigen.de, Meinestadt.de), Apps mit Meta-Suche (Weiterleitung zu konkreten Inseraten auf Partner-Websites, Beispiel: Trovit).

Die Untersuchung umfasste folgende drei Immobilienportale-Apps (in alphabetischer Reihenfolge):

■ Immonet

■ Immoscout24

■ Immowelt

6. Methodik

Vorgehensweise

Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden die Bereiche Bedienungsfreundlichkeit der App sowie der Nutzwert (Funktionen und Inhalte) der App untersucht.

Ein Usability-Test in Form einer Nutzerbetrachtung gab Aufschluss über die Bedienungsfreundlichkeit der App. Anhand eines festen Kriterienkatalogs wurde ermittelt, wie einfach der Einstieg in die App gestaltet ist, wie intuitiv und komfortabel die Nutzung der App ist, ob die Informationen gut aufbereitet sind und inwiefern das Design überzeugt. Pro Anwendung wurden fünf umfassende Nutzerbetrachtungen durchgeführt. Um die Anwendungen möglichst präzise beurteilen zu können, führten die geschulten App-Nutzerinnen und App-Nutzer themenspezifische Aufgaben durch, etwa die Suche einer Immobilie nach vorgegebenen Kriterien und das Versenden von Anfragen an Inserenten. Der Fokus lag dabei auf den Mietwohnungen.

Die Analyse der Apps erfolgte sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten, dabei lag jeder App eine identische Testverteilung zugrunde.

Im Zuge einer Nutzwert-Analyse betrachteten Expertinnen und Experten aus der Perspektive von App-Nutzern die themenbezogenen Informationen und Funktionen. Die Erhebung und Validierung der Kriterien erfolgte ebenfalls über die zwei Betriebssysteme Android und iOS.

Sofern eine Registrierung notwendig war, um alle Funktionalitäten der App nutzen zu können, wurde diese durchgeführt. Den Apps wurden alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet, wie etwa die Standortfreigabe, um eine optimale Funktionalität zu ermöglichen.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

App-Test	100,0%	
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Nutzwert - Funktionen und Inhalte		50,0%
Bedienungsfreundlichkeit	100,0%	
Kundenfreundlicher Einstiegsprozess	20,0%	
Intuitive Menüführung	20,0%	
Ansprechendes Design	20,0%	
Bedarfsgerechte Funktionalitäten	15,0%	
Umfang und Verständlichkeit der Inhalte	15,0%	
Erlebnisfaktor	10,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte	100,0%
Allgemeine Suchoptionen	
Ziel/Art der Suche (Mieten/Kaufen)	3,0%
Preisdifferenzierung Kalt- und Warmmiete	3,0%
Zimmeranzahl	2,0%
Größe	2,0%
Erweiterte Suchoptionen	
Immobilientyp (Haus, Wohnung, Gewerbe, Garage/Stellplatz)	2,0%
Baujahr/Zustand (Jahr, Altbau, Neubau, Renoviert/Saniert etc.)	2,0%
Wohnungslage/Etage (Erdgeschoss, Penthouse, Souterrain etc.)	2,0%
Ausstattung (Garten/-mitnutzung, Balkon, EBK, Keller, Haustier, Personenaufzug etc.)*	4,0%
Online-Besichtigung/360° Tour möglich	2,0%
Umgebungssuche	
Suche mit Adresseingabe/PLZ	1,0%
Suchradius einstellbar	1,0%
Suchbereich einzeichnen	1,0%
Darstellung und Sortiermöglichkeit der Suchtreffer	
Kartenansicht	3,0%
Sortieren nach Aktualität (Datum)	2,0%
Sortieren nach Preis	2,0%
Sortieren nach Entfernung	2,0%
Sortieren nach Fläche	2,0%

* Es wurde die Anzahl der wählbaren Ausstattungsmerkmale bei der Suche erhoben und bewertet.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte (Fortsetzung)	
Favoriten/Merkliste (von Inseraten oder Suchen)	4,0%
Push-Nachrichten über neue Inserate/Angebote	4,0%
Alle Funktionen kostenfrei	4,0%
Persönlicher Kundenbereich	
Direkt-Nachrichten an Anbieter	3,0%
Auflistung bereits angeschriebener Inserate	4,0%
Übernahme persönlicher Angaben/Textnachrichten für neue Nachricht	2,0%
Textvorlagen	2,0%
Dokumenten-Upload (Schufa-Auskunft, Einkommensnachweis etc.)	2,0%
Weitere Service-Angebote	
Informationen zu Wohnungswechsel (Mietvertrag/-kaution, Übergabeprotokoll etc.)	1,0%
Umzugsratgeber (Checkliste, Tipps etc.)	1,0%
Berechnungstool (Hausfinanzierung/Umzugskosten)	2,0%
Kündigungsvorlagen (für Mietvertrag)	1,0%
Inseratserstellung in der App möglich	3,0%
FAQ/Hilfebereich	3,0%
Datenschutzerklärung (allgemein in der App)	4,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Datenschutzerklärung	8,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis zur Preisangabe bei Suche	8,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis zur Kartenansicht	8,0%

6. Methodik

Getestete Apps

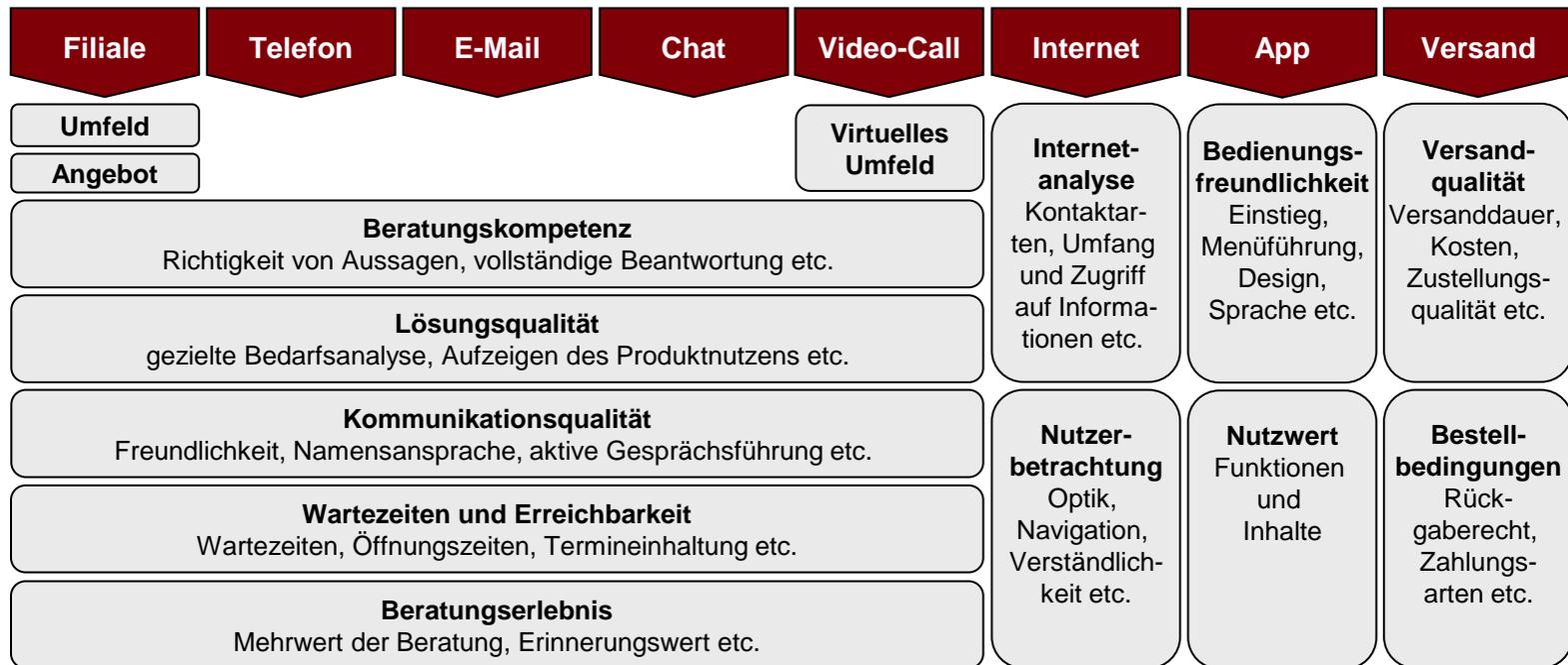
Anwendung	Anbieter	Bezeichnung im App-Store (iOS/Apple)	Bezeichnung im Google Play-Store (Android)
Immonet	Immonet	immonet Immobilien Suche	Immonet Immobilien Suche
Immoscout24	Immobilien Scout	Immoscout24 - Immobilien	ImmoScout24 - Wohnungen, Häuser & Immobilien
Immowelt	Immowelt	immowelt - Immobiliensuche	immowelt - immobiliensuche

Testzeitraum: 2. - 10. August 2022

8. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



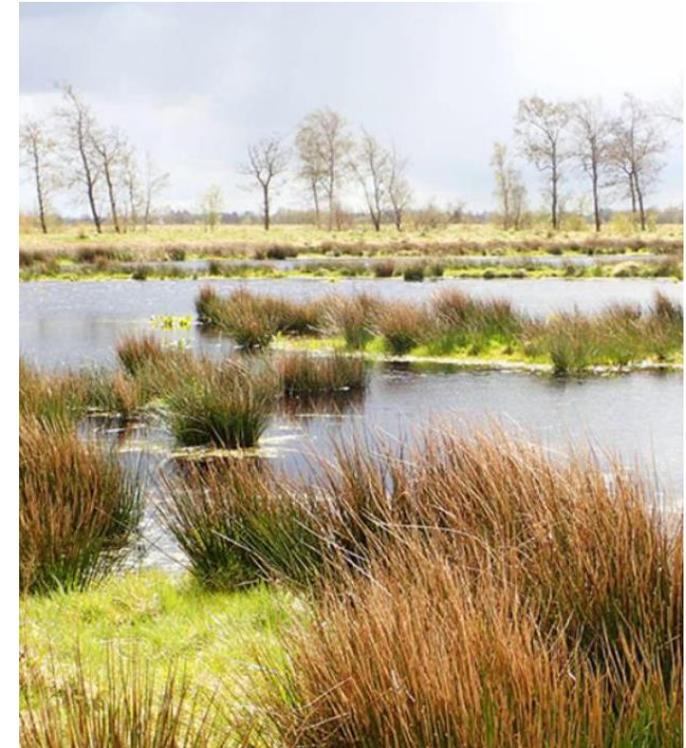
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

9. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein