

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Immobilien-Teilverkauf-Anbieter 2022

Beratungen mit Licht und Schatten – Service insgesamt nur „befriedigend“ – Testsieger ist Hausvorsorge

Hamburg, 11.11.2022 – Eine eigene Immobilie ist ein wichtiger Baustein der Altersvorsorge, aber sie sichert nicht automatisch den Lebensunterhalt im Ruhestand. Sind die finanziellen Möglichkeiten knapp, kann ein Immobilien-Teilverkauf eine Lösung sein. Bei diesem anteiligen Verkauf behalten die Besitzer ein lebenslanges Wohnrecht. Doch es gilt einiges zu beachten und eine gute Beratung durch Experten ist unabdingbar. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat deshalb den Service von neun Immobilien-Teilverkauf-Anbietern unter die Lupe genommen.

Leistungen „gut“ bis „ausreichend“

Der Service der Teilverkaufsspezialisten fällt insgesamt befriedigend aus. Dabei erzielen gleich fünf Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“. Doch die Leistungsunterschiede sind groß: So schneiden auch zwei Anbieter „befriedigend“ ab und zwei weitere kommen nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Der Online-Service hat sich gegenüber der Vorstudie 2020 deutlich verbessert und stellt inzwischen eine Branchenstärke dar. Die bedienungsfreundlichen Internetauftritte überzeugen mit verständlichen und strukturiert aufbereiteten Inhalten, wie der Erläuterung des Funktionsprinzips, Ratgebern und vielen weiteren fachspezifischen Informationen. Auch ein Hilfebereich zählt überall zum Standard. Den Service einer Online-Terminvereinbarung für eine Beratung bieten allerdings nur zwei der neun getesteten Unternehmen.

Telefonische Beratungen kompetent, aber wenig individuell

Am Telefon kann es zu unerwarteten Verzögerungen kommen: Oft muss für eine Beratung zunächst ein Rückruf vereinbart werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beweisen in den Gesprächen aber ihre Kompetenz und beraten korrekt, inhaltlich nachvollziehbar und freundlich. Doch auch an Schwachpunkten mangelt es nicht: Oft wird der Bedarf der Interessierten nur ungenügend erfragt und die Auskünfte fallen wenig individuell und unvollständig aus. Noch etwas schwächer ist der E-Mail-Service: Einige Anbieter erweisen sich hier als unzuverlässig und beantworten die Anfragen nur oberflächlich oder – in insgesamt 30 Prozent der Fälle – gar nicht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine professionelle Beratung ist beim Immobilien-Teilverkauf unerlässlich. Auf breiter Front kann die Branche hier nicht überzeugen, aber immerhin fünf Unternehmen können sich mit einem guten Service-Ergebnis profilieren.“

Die servicebesten Unternehmen

Hausvorsorge ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. Auf Anfragen per E-Mail antwortet das Unternehmen zuverlässig und schnell. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beweisen dabei ihre ausgeprägte Fachkunde: Die Auskünfte fallen ausnahmslos korrekt aus, sind strukturiert aufbereitet und gut auf den Bedarf der Anfragenden zugeschnitten. Auch beim telefonischen Service erzielt Hausvorsorge ein gutes Ergebnis, etwa dank der sehr hohen Kompetenz der freundlichen, motivierten Beraterinnen und Berater.

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

EV Liquid Home (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang zwei und überzeugt mit guten Leistungen in allen drei untersuchten Servicebereichen. So liefert der nutzerfreundliche Internetauftritt beispielsweise viele fachspezifische Informationen, etwa zum Wohnrecht oder wählbaren Auszahlungsbeträgen. Am Telefon und auf E-Mail-Anfragen antworteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter korrekt und souverän.

Auf Rang drei platziert sich Realwertpartner Immobilien, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der telefonische Service ist im Vergleich der zweitbeste: Anrufende werden aktiv durch das Gespräch geführt und erhalten korrekte, verständliche und individuelle Beratungen. Auch in puncto Service per E-Mail erzielt das Unternehmen ein gutes Resultat.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Deutsche Teilkauf, Hausvorteil, Heimkapital, Teilverkauf One, Volksbank Immobilien und Wertfaktor.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Immobilien-Teilverkauf-Anbieter. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils fünf verdeckte Telefon- und zehn E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites. Es flossen insgesamt 234 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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.