

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Immobilienverrentung 2023

Service insgesamt nur „befriedigend“ – Beratungen am Telefon punkten am ehesten – Testsieger ist DEGIV

Hamburg, 12.01.2023 – Wohneigentum allein sichert noch keinen sorgenfreien Ruhestand. Wer im Alter seinen finanziellen Spielraum erweitern möchte, stößt oft auf das Schlagwort Immobilienverrentung. Darunter versteht man im engeren Sinne den Verkauf der Immobilie an institutionelle oder private Investoren gegen eine monatliche Zusatzrente bei einem Wohn- oder Nießbrauchrecht. Hört sich kompliziert an? Ist es auch – zumindest für Laien. Interessierte sind hier auf professionelle Hilfe und eine gute Beratung angewiesen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat den Service von zehn Anbietern von Immobilienverrentung unter die Lupe genommen.

Interessenten-Service „gut“ bis „ausreichend“

Der Service der Spezialisten für Immobilienverrentung fällt insgesamt nur befriedigend aus. Lediglich zwei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, sechs schneiden „befriedigend“ ab und zwei weitere kommen nicht über ein ausreichendes Gesamtergebnis hinaus.

Online, Hotline, E-Mail – von den drei getesteten Servicekanälen zeigen die Unternehmen am Telefon die insgesamt besten Leistungen. Die Beraterinnen und Berater geben im Test ausnahmslos korrekte und in der Regel auch inhaltlich verständliche Auskünfte zu verschiedenen Themen der Immobilienverrentung. Deren freundliches und motiviertes Auftreten ist ein weiterer Pluspunkt. Es zeigt sich jedoch auch Verbesserungspotenzial. So erfragen die Mitarbeitenden häufig nicht ausreichend den persönlichen Kundenbedarf und gehen nicht individuell genug auf die Interessierten ein.

Anfragen per E-Mail häufig erfolglos

Im Internet bieten die Unternehmen nur in einigen Fällen einen guten Service. Zwar punkten aus Nutzersicht die Bedienungsfreundlichkeit und die Verständlichkeit der Inhalte. Dagegen zeigen sich beim Informationsgehalt deutliche Unterschiede: Einige Internetauftritte überzeugen etwa mit Beispielrechnungen, transparenter Kostendarstellung und Ratgebern; andere Websites beschränken sich auf spärliche Informationen. Das größte Manko ist aber die E-Mail-Bearbeitung: 30 Prozent der Anfragen bleiben unbeantwortet; von den eingegangenen E-Mails erweist sich jede zweite als unvollständig.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Immobilienverrentung ist ein komplexes Thema, das einer ausführlichen und bedarfsgerechten Beratung bedarf. Von daher sollte man nicht zu viel Erwartungen in das Erstgespräch beim Spezialisten setzen. Generell kann eine zweite Meinung, etwa von einem Fachanwalt, bei einer so weitreichenden Entscheidung eine gute Investition sein.“

Die servicebesten Unternehmen

DEGIV ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter profiliert sich u. a. mit dem im Vergleich besten Online-Service. Der Internetauftritt bietet umfangreiche themenspezifische Inhalte rund um die Verrentung, beispielsweise einen Rechner zur Kalkulation eines persönlichen Angebots,

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

einen Ratgeber und eine transparente Kostendarstellung. Am Telefon beweisen die Mitarbeitenden ihre Kompetenz: Alle Fragen werden fachlich korrekt und vollständig beantwortet. Auf E-Mail-Anfragen reagiert DEGIV freundlich und vergleichsweise schnell.

Meine Wohnrente (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang zwei und punktet mit einer informativen Website, die etwa Beispielrechnungen und Erklärvideos zum Prozessablauf bietet. Am Telefon geben die Beraterinnen und Berater verständliche und meist vollständige Auskünfte; per E-Mail erhalten Interessierte zügig eine Antwort.

Auf Rang drei platziert sich Immo Rente mit einem befriedigenden Gesamtergebnis. Die Stärke liegt vor allem beim telefonischen Service: Die Mitarbeitenden treten hier sehr freundlich sowie motiviert auf und beantworten Fragen überwiegend vollständig. Der Internetauftritt überzeugt insbesondere durch strukturierte und verständliche Inhalte.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Deutsche Leibrenten, Hausplusrente, Immotax Leibrentenbörse, Jubilio, Münchner Immobilienverrentung, VMT Immofinanz und Wüstenrot-Immobilien.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Anbieter im Bereich Immobilienverrentung, die eine Vollverrentungslösung anboten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils fünf Informations- und Beratungsgespräche am Telefon und je zehn E-Mail-Tests. Zudem wurde eine Online-Service-Analyse durchgeführt, die zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Untersuchung jeder Website umfasste. Es flossen insgesamt 260 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.