

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Immobilienmakler 2024

Hohe Beratungskompetenz vor Ort – Insgesamt deutliche Service-Unterschiede – Testsieger ist Dahler & Company

Hamburg, 21.02.2024 – Hohe Darlehenszinsen und ein deutlicher Preisverfall sind nur zwei Gründe, warum Expertinnen und Experten von einer Krise am Immobilienmarkt sprechen. Die Zeiten sind somit weder für Kaufinteressierte noch für Verkaufswillige ideal. Umso wichtiger erscheint, die Expertise von Immobilienmaklern zu nutzen. Doch nicht überall ist man gut beraten wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität aufdeckt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn große Immobilienmakler getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Service von „gut“ bis „ausreichend“

Im Schnitt erzielen die getesteten Immobilienmakler mit 64,7 Punkten ein befriedigendes Resultat. Die Leistungsunterschiede im Service sind allerdings groß: Erfreulicherweise erzielen fünf Anbieter das Qualitätsurteil „gut“, ein weiterer schneidet befriedigend ab. Andererseits kommen aber gleich vier Unternehmen nicht über ein ausreichendes Gesamtergebnis hinaus.

Den besten Service leisten die Immobilien-Expertinnen und -Experten im direkten Kontakt vor Ort. Sowohl bei den Beratungen zum Immobilienverkauf in den Filialen als auch bei den Besichtigungen für einen Immobilienkauf beweisen die freundlich auftretenden Maklerinnen und Makler ihr Fachwissen. In den Verkaufsberatungen beantworten sie alle Fragen der Interessenten – zum Beispiel zur Wohnflächenberechnung, zum Energieausweis oder zu Alleinaufträgen – korrekt. Fehlerfrei fallen im Test ebenso die Vor-Ort-Beratungen zum Immobilienkauf aus.

Teils gravierende Schwächen am Telefon und per E-Mail

Die größten Defizite zeigen sich beim mangelhaften Service per E-Mail: Fast jede zweite Anfrage (47 Prozent) bleibt im Test unbeantwortet. Von den eingegangenen E-Mail-Auskünften erweisen sich zudem rund 56 Prozent als unvollständig – häufig wird lediglich auf einen anderen Kontaktkanal, etwa die Internetseite, verwiesen. Der telefonische Service zeigt ebenfalls Schwächen und ist insgesamt nur ausreichend. Bezeichnend, dass rund 53 Prozent der Telefonate nicht im ersten Anrufversuch zustande kommen. Immerhin zufriedenstellend ist der Online-Service der Immobilienmakler; die Internetseiten bieten beispielsweise meist viele hilfreiche Such- und Filtermöglichkeiten zur Sichtung des Immobilienbestandes.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Abgesehen von den recht deutlichen Leistungsunterschieden der Makler sollten Interessierte auch bei der Art der Kontaktaufnahme wählerisch sein. Beratungen vor Ort sind sehr empfehlenswert; leider gestaltet sich im Test die Terminfindung nicht immer einfach.“

Das Ranking

Dahler & Company geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Maklerinnen und Makler führen die besten telefonischen

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Beratungen durch und geben in den Gesprächen verständliche, individuelle sowie vollständige Auskünfte. E-Mail-Anfragen werden freundlich und schnell beantwortet. Zudem bietet die Website hilfreiche Tools für die Immobiliensuche und umfangreiche Informationen zu den Objekten. Sowohl bei den Verkaufsgesprächen in den Filialen als auch bei den Besichtigungen vor Ort nehmen sich die freundlichen, motivierten Immobilien-Expertinnen und -Experten Zeit für die Interessenten und beraten kompetent.

Rang zwei belegt Von Poll Immobilien (Qualitätsurteil „gut“). In den Verkaufsgesprächen beraten die Maklerinnen und Makler bedarfsgerecht und individuell. Bei den Besichtigungsterminen zum Immobilienkauf werden die Interessenten freundlich und kompetent über das Objekt informiert. Das Unternehmen punktet zudem mit dem besten Online-Service: Die optisch ansprechende Website bietet u. a. zahlreiche nützliche Funktionen zur Immobiliensuche.

Den dritten Platz nimmt Falc Immobilien ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Vor allem in den Beratungen zum Immobilienverkauf überzeugen die Maklerinnen und Makler durch ihr souveränes Auftreten und ihre individuellen Auskünfte. Auch am Telefon – bei den Beratungen und den Vereinbarungen von Besichtigungen – treten die Immobilien-Profis kundenfreundlich auf.

Weitere Immobilienmakler im Test (alphabetisch): Century21, Engel & Völkers, McMakler, Planet Home, Postbank Immobilien, Re/Max und Wüstenrot Immobilien.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn überregionale Immobilienmakler. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte bei jedem Unternehmen über jeweils drei verdeckte Beratungsgespräche zum Thema Immobilienverkauf in den Filialen der Unternehmen sowie jeweils drei Beratungen bzw. Besichtigungen vor Ort zum Thema Immobilienkauf. Darüber hinaus wurden pro Anbieter je zehn Telefon- sowie je zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) durchgeführt. Zudem wurde der Online-Service der Unternehmen mittels jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Untersuchung jeder Website analysiert. Insgesamt flossen 370 Servicekontakte mit den Immobilienmaklern in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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.