

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Immobilienverrentung 2025

**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

Solider Service mit Stärken und Schwächen – Hotlines überzeugen, E-Mail-Service bleibt Problemzone

Hamburg, 28.01.2025 – Die Immobilienverrentung kann eine interessante Möglichkeit sein, um im Alter die finanziellen Spielräume zu erweitern. Doch wie gut ist der Service der Anbieter? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat sieben Unternehmen getestet. Das Kurzfazit: Insgesamt erzielen die Anbieter mit durchschnittlich 65,9 Punkten ein befriedigendes Resultat; immerhin drei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“.

Telefonberatung fachlich stark, aber wenig individuell

Die Berater zeigen sehr gute Fachkenntnisse und beantworten Fragen korrekt, strukturiert und meist umfassend. Auch ihr freundliches und motiviertes Auftreten fällt positiv auf. Allerdings fehlt es den Gesprächen oft an Individualität – der spezifische Kundenbedarf und die Vorteile der Immobilienverrentung kommen zu kurz.

Websites mit Licht und Schatten

Die Internetauftritte bieten viele themenspezifische Inhalte, die verständlich aufbereitet sind. Ebenfalls positiv: Die leicht auffindbaren Hotline-Angaben (meist direkt auf der Startseite) und die hilfreichen FAQ-Bereiche. Defizite gibt es dagegen teils bei grundlegenden Informationen und Kontaktmöglichkeiten.

Service per E-Mail-Kontakt bleibt Schwachstelle

Ein großes Manko ist die E-Mail-Kommunikation. Viele Anfragen bleiben unbeantwortet. Falls Antworten eingehen, mangelt es ihnen oft an detaillierten Informationen, so dass Interessenten keine umfassende Beratung erhalten.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Immobilienverrentung ist komplex und braucht eine gute Beratung. Die Anbieter sind fachlich top und freundlich, aber oft zu allgemein. Wer sich für Immobilienverrentung interessiert, sollte gleich ein zweites Gespräch einplanen – nur so lassen sich alle wichtigen Fragen klären.“

Die servicebesten Unternehmen

1. Platz: DEGIV geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger hervor. Führend ist der telefonische Service, etwa dank der kompetenten und lösungsorientierten Mitarbeitenden. Platz eins belegt DEGIV auch beim Online-Service: Der Internetauftritt ist übersichtlich sowie bedienungsfreundlich und punktet mit einem hohen Informationsgehalt. Die Bearbeitung von E-Mail-Anfragen erfolgt zudem schnell und zuverlässig.

2. Platz: Meine Wohnrente (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter platziert sich in allen getesteten Servicebereichen unter den Top 3. Sowohl der Online- als auch der telefonische Service bewegen sich auf einem guten Niveau. Der Service per E-Mail punktet mit freundlichen und gut strukturierten Antworten.

Geschäftsführung:

Bianca Möller

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

3. Platz: Jubilio (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen zeigt den im Vergleich besten Service per E-Mail, der ein gutes Level erreicht. Auch am Telefon überzeugen die Mitarbeitenden, etwa mit vollständigen Auskünften

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Deutsche Leibrenten, Hausplusrente, Immo Rente und Immotax Leibrentenbörse.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Anbieter im Bereich Immobilienverrentung. 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 182 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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
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.