

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Immobilienmakler 2026

**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

Persönliche Beratung als große Branchenstärke – Service auch mit Schwächen – Dahler & Company auf Platz eins

Hamburg, 24.02.2026 – Wer eine Immobilie kaufen oder verkaufen möchte, ist auf eine verlässliche und kompetente Begleitung angewiesen. Wie gut große Immobilienmakler diesen Anspruch erfüllen, zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv. Untersucht wurden zehn überregional aktive Anbieter (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Sichtbare Unterschiede

In der Gesamtbetrachtung erreicht die Branche mit durchschnittlich 68,3 Punkten ein befriedigendes Qualitätsurteil. Drei der zehn getesteten Immobilienmakler erzielen ein gutes Ergebnis, die übrigen schneiden befriedigend ab. Die Ergebnisse zeigen ein insgesamt solides Serviceniveau, zugleich aber deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern in den Untersuchungsbereichen.

Stärken im persönlichen Kontakt

In der Verkaufsberatung sowie bei Besichtigungen überzeugen viele Maklerinnen und Makler durch Freundlichkeit, Fachkompetenz und überwiegend reibungslose Abläufe. Fragen werden meist korrekt beantwortet, Wartezeiten bleiben in der Regel kurz. Verbesserungsbedarf besteht jedoch bei der Bedarfsanalyse: Individuelle Wünsche und Vorstellungen von Verkäuferinnen und Verkäufern beziehungsweise Kaufinteressierten werden häufig nicht ausreichend erfasst.

Defizite an den Hotlines und bei E-Mail-Anfragen

Deutlich schwächer präsentieren sich die kontaktferneren Servicekanäle. Telefonisch ist die Erreichbarkeit oft eingeschränkt, zudem bleiben Beratungsgespräche nicht selten inhaltlich lückenhaft. Besonders kritisch ist der E-Mail-Service: Ein Großteil der Anfragen bleibt unbeantwortet, Antworten sind häufig wenig individuell und gehen nur eingeschränkt auf das konkrete Anliegen ein. Der Online-Service zeigt Licht und Schatten, mit Stärken bei der Immobiliensuche und insgesamt einem befriedigenden Resultat.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Beratungsleistungen sind vielfach überzeugend. Gleichzeitig zeigt die Studie, dass die klassischen Servicekanäle wie Telefon und E-Mail für viele Anbieter weiterhin eine Herausforderung darstellen.“

Das Ranking

1. Platz: Dahler & Company erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Platz im Gesamtranking. Der Anbieter erreicht den Bestwert im telefonischen Service und schneidet auch in der Verkaufsberatung vor Ort sehr gut ab, unter anderem durch strukturierte Gespräche und eine transparente Kostendarstellung. In der ebenso überzeugenden Kaufberatung bei

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

Besichtigungen geben die Maklerinnen und Makler bedarfsgerechte Auskünfte und bieten aktiv Folgetermine an. Zudem belegt Dahler & Company Rang eins im E-Mail-Service.

2. Platz: Von Poll Immobilien erreicht Rang zwei, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Besonders der Online-Service überzeugt mit einem breiten Informationsangebot und vielfältigen Funktionen. Auch im telefonischen Service zählt der Anbieter zur Spitzengruppe. In der Kaufberatung vor Ort treten die Maklerinnen und Makler engagiert auf, die Exposés sind strukturiert und übersichtlich.

3. Platz: Engel & Völkers belegt mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang drei. Der Anbieter erzielt sehr gute Ergebnisse im Online-Service und rangiert auch im telefonischen Service sowie in der E-Mail-Bearbeitung unter den Top 3.

Weitere Immobilienmakler im Test (in alphabetischer Reihenfolge): Century21, Deutsche Bank Immobilien, Falc Immobilien, McMakler, Planet Home, Re/Max und Wüstenrot Immobilien.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat zehn überregionale Immobilienmakler getestet. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte bei jedem Unternehmen durch jeweils drei verdeckte Beratungsgespräche zum Thema Immobilienverkauf in den Filialen der Unternehmen sowie durch jeweils drei Beratungen bzw. Besichtigungen vor Ort zum Thema Immobilienkauf. Darüber hinaus wurden pro Anbieter je zehn Telefon- und 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 Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Untersuchung jeder Website analysiert. Es 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
Tel.: 040 / 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.: 040 / 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 nachhaltig zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt dazu unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Bundesweit sind über 2.000 geschulte Testpersonen im Einsatz. Die Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und standardisierte Messverfahren zur Anwendung kommen, werden von einem interdisziplinären Team aus Soziologie, Ökonomie und Psychologie geleitet. Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten so wertvolle Orientierung für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen profitieren von wichtigen Impulsen für ihr Qualitätsmanagement. Das DISQ arbeitet im Auftrag renommierter Print-Medien und TV-Sender – Auftragsstudien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum.