



Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 23 Vermieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	November / Dezember 2019
Stichprobe	1.198 Kunden mit 1.262 Urteilen zu 23 Vermietern (Bewertung von bis zu zwei Vermietern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Mieter waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 23 Vermieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABG Frankfurt Holding • Adler Wohnen (Adler Real Estate) • Covivio (vormals Immeo Wohnen Service) • degewo (Berlin) • Deutsche Wohnen • GAG Immobilien (Köln) • GBG (Mannheim) • GESOBAU (Berlin) • GEWOBA (Bremen) • Gewobag (Berlin) • GEWOFAG (München) • Grand City Properties • GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München • GWH Wohnungsgesellschaft Hessen • HOWOGE (Berlin) • LEG Immobilien (NRW) • LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft • Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen) • SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg) • STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg) • TAG Immobilien • VIVAWEST (NRW) • Vonovia
Gesamtumfang	279 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Wohnungsvermittlung	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl und Passgenauigkeit der Mietangebote • Auskunftsverhalten und Transparenz (z.B. Mietobjekt, Wartezeiten) • Umfang und Angemessenheit der geforderten Selbstauskünfte • Inhalt und Verständlichkeit des Mietvertrages • Durchführung der Wohnungsübergabe und Protokollierung • Option auf Wohnungstausch bei Veränderung der persönlichen Situation
Faire Mieterbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Eingehen auf Mieterwünsche
Fairer Mieterservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei allg. Anliegen • Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei Notfällen • Zügige Ausführung von Reparaturen • Fester Ansprechpartner für Hausmeisterdienste • Informationsverhalten bei Instandsetzung oder Modernisierung

Studiendesign (II)

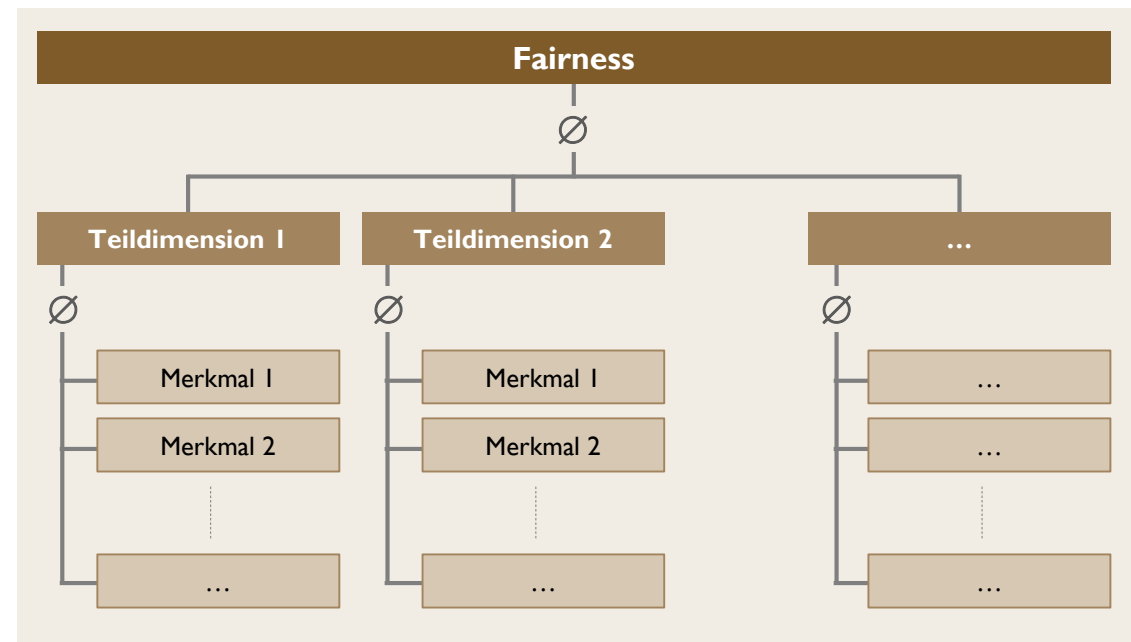
Faire Mietkosten	<ul style="list-style-type: none">• Angemessene Kaltmiete• Angemessene Höhe der Nebenkostenvorauszahlung• Transparenz der Nebenkostenabrechnung• Gerechtfertigte Anpassung / Erhöhung der Kaltmiete• Entgegenkommen bei Mietminderung aufgrund von Mängeln
Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung	<ul style="list-style-type: none">• Zustand und Ausstattung der Wohnung• Zustand und Ausstattung des Hauses und des Umfelds• Qualität der Haustechnik (Elektroinstallation, Heizung, Netzwerke etc.)• Park- und Abstellmöglichkeiten (z.B. für Fahrräder und Kinderwagen)• Barrierefreies Wohnen• Förderung des sozialen Zusammenhalts
Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none">• Mietertipps zur Energieeinsparung• Umweltbewusstes Handeln bezüglich Wärmeversorgung und -dämmung• Mülltrennung und -entsorgung• Wertschätzung für treue Mieter• Einhaltung von Mietererwartungen

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Vermietern

Fairness		
<p>Faire Wohnungsvermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl und Passgenauigkeit der Mietangebote • Auskunftsverhalten und Transparenz (z.B. Mietobjekt, Wartezeiten) • Umfang und Angemessenheit der geforderten Selbstauskünfte • Inhalt und Verständlichkeit des Mietvertrages • Durchführung der Wohnungsübergabe und Protokollierung • Option auf Wohnungstausch bei Veränderung der persönlichen Situation 	<p>Faire Mieterbetreuung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Eingehen auf Mieterwünsche 	<p>Fairer Mieterservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei allg. Anliegen • Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei Notfällen • Zügige Ausführung von Reparaturen • Fester Ansprechpartner für Hausmeisterdienste • Informationsverhalten bei Instandsetzung oder Modernisierung
<p>Faire Mietkosten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kaltmiete • Angemessene Höhe der Nebenkostenvorauszahlung • Transparenz der Nebenkostenabrechnung • Gerechtfertigte Anpassung / Erhöhung der Kaltmiete • Entgegenkommen bei Mietminderung aufgrund von Mängeln 	<p>Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zustand und Ausstattung der Wohnung • Zustand und Ausstattung des Hauses und des Umfelds • Qualität der Haustechnik (Elektroinstallation, Heizung, Netzwerke etc.) • Park- und Abstellmöglichkeiten (z.B. für Fahrräder und Kinderwagen) • Barrierefreies Wohnen • Förderung des sozialen Zusammenhalts 	<p>Nachhaltigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mietertipps zur Energieeinsparung • Umweltbewusstes Handeln bezüglich Wärmeversorgung und -dämmung • Mülltrennung und -entsorgung • Wertschätzung für treue Mieter • Einhaltung von Mietererwartungen

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio (vormals Immeo Wohnen Service)
sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GAG Immobilien (Köln)
sehr gut	GBG (Mannheim)
sehr gut	GESOBAU (Berlin)
sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	HOWOGE (Berlin)
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
gut	GEWOBA (Bremen)
gut	GEWOFAG (München)
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg)
gut	VIVAWEST (NRW)
	Adler Wohnen (Adler Real Estate)
	Deutsche Wohnen
	Gewobag (Berlin)
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	TAG Immobilien
	Vonovia

Faire Wohnungsvermittlung	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio (vormals Immeo Wohnen Service)
sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GBG (Mannheim)
sehr gut	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
gut	Adler Wohnen (Adler Real Estate)
gut	GAG Immobilien (Köln)
gut	GEWOBA (Bremen)
gut	GEWOFAG (München)
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	VIVAWEST (NRW)
	Deutsche Wohnen
	GESOBAU (Berlin)
	Gewobag (Berlin)
	Grand City Properties
	HOWOGE (Berlin)
	LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg)
	TAG Immobilien
	Vonovia

Faire Mieterbetreuung	
sehr gut	Covivio (vormals Immeo Wohnen Service)
sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GBG (Mannheim)
sehr gut	GEWOFAG (München)
sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	HOWOGE (Berlin)
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
gut	ABG Frankfurt Holding
gut	GESOBAU (Berlin)
gut	GEWOBA (Bremen)
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg)
	Adler Wohnen (Adler Real Estate)
	Deutsche Wohnen
	GAG Immobilien (Köln)
	Gewobag (Berlin)
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	TAG Immobilien
	VIVAWEST (NRW)
	Vonovia

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (II)

Fairer Mieterservice	
sehr gut	Covivio (vormals Immeo Wohnen Service)
sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GBG (Mannheim)
sehr gut	GESOBAU (Berlin)
sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	HOWOGE (Berlin)
gut	ABG Frankfurt Holding
gut	GAG Immobilien (Köln)
gut	GEWOBA (Bremen)
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
	Adler Wohnen (Adler Real Estate)
	Deutsche Wohnen
	Gewobag (Berlin)
	GEWOFAG (München)
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg)
	TAG Immobilien
	VIVAWEST (NRW)
	Vonovia

Faire Mietkosten	
sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GAG Immobilien (Köln)
sehr gut	GBG (Mannheim)
sehr gut	GEWOBA (Bremen)
sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	HOWOGE (Berlin)
sehr gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
sehr gut	STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg)
gut	ABG Frankfurt Holding
gut	Covivio (vormals Immeo Wohnen Service)
gut	GESOBAU (Berlin)
gut	GEWOFAG (München)
gut	VIVAWEST (NRW)
	Adler Wohnen (Adler Real Estate)
	Deutsche Wohnen
	Gewobag (Berlin)
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	TAG Immobilien
	Vonovia

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

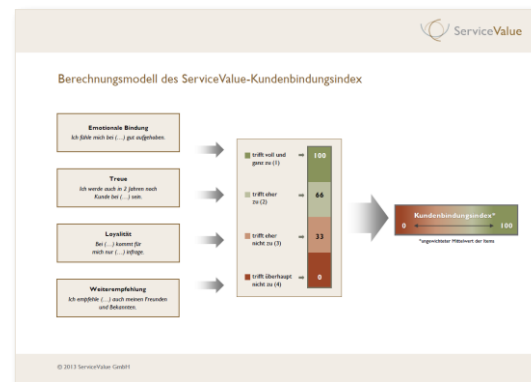
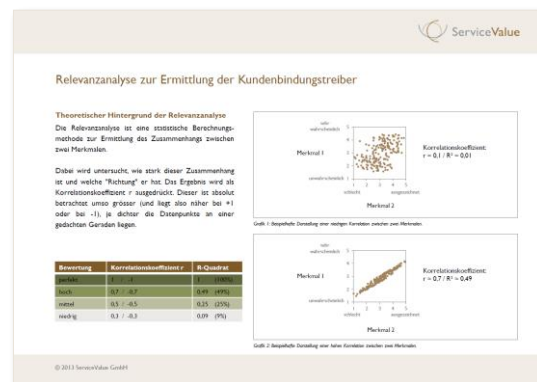
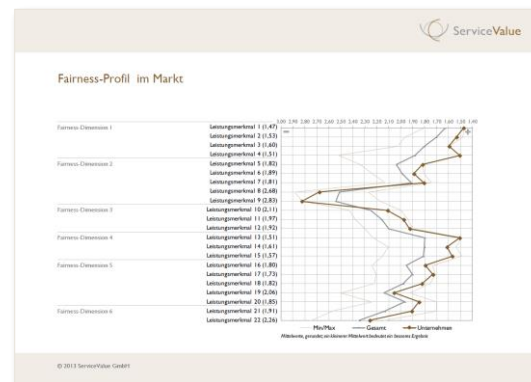
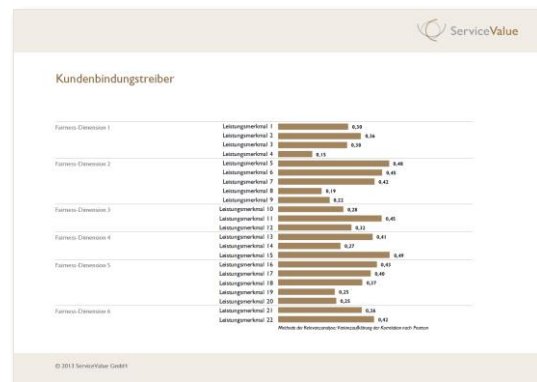
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (III)

Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung	
sehr gut	Covivio (vormals Immeo Wohnen Service)
sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GAG Immobilien (Köln)
sehr gut	GBG (Mannheim)
sehr gut	GESOBAU (Berlin)
sehr gut	GEWOBA (Bremen)
gut	ABG Frankfurt Holding
gut	HOWOGE (Berlin)
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
gut	VIVAWEST (NRW)
	Adler Wohnen (Adler Real Estate)
	Deutsche Wohnen
	Gewobag (Berlin)
	GEWOFAG (München)
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
	LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg)
	TAG Immobilien
	Vonovia

Nachhaltigkeit	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio (vormals Immeo Wohnen Service)
sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GBG (Mannheim)
sehr gut	GESOBAU (Berlin)
sehr gut	HOWOGE (Berlin)
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
gut	GAG Immobilien (Köln)
gut	GEWOBA (Bremen)
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg)
gut	VIVAWEST (NRW)
	Adler Wohnen (Adler Real Estate)
	Deutsche Wohnen
	Gewobag (Berlin)
	GEWOFAG (München)
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	TAG Immobilien
	Vonovia

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

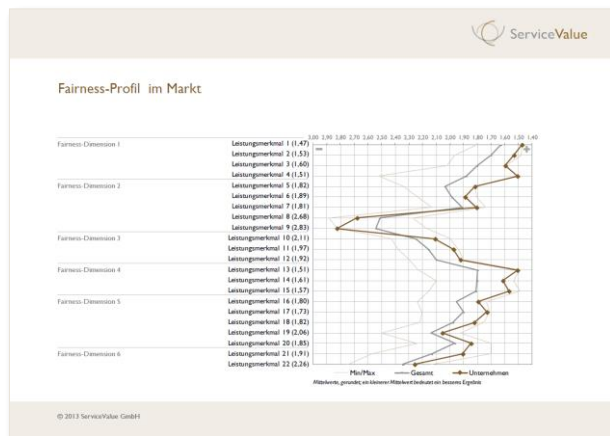
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

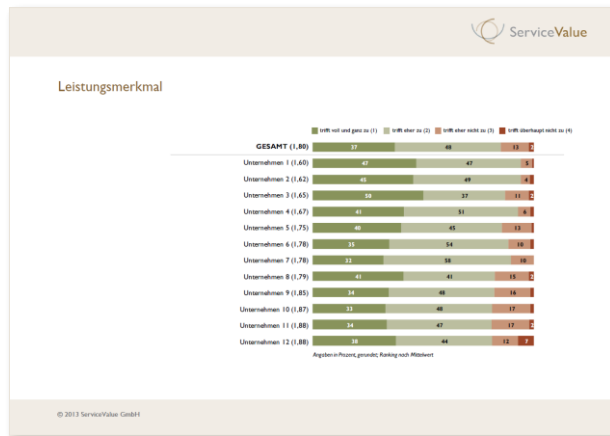
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



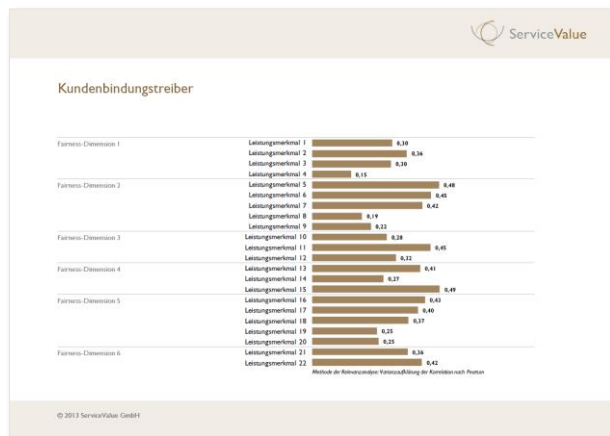
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2020“ (Einzelexemplar, 279 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2020“ (Einzelexemplar, 279 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Natee Meepian – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de