



Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 26 Wohnungsunternehmen

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	November / Dezember 2020
Stichprobe	1.390 Kunden mit 1.426 Urteilen zu 26 Wohnungsunternehmen (Bewertung von bis zu zwei Wohnungsunternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Mieter waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 26 Wohnungsunternehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABG Frankfurt Holding • Adler Wohnen (Adler Real Estate) • Covivio (ehem. Immeo Wohnen) • 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) • Sahle Wohnen • STADT UND LAND (Berlin / Brandenburg) • TAG Immobilien • VIVAWEST (NRW) • Vonovia • WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte • WIRO (Rostock)
Gesamtumfang	297 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • 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

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
sehr gut	degewo
sehr gut	GBG Mannheim
sehr gut	HOWOGE
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
sehr gut	Sahle Wohnen
gut	Adler Wohnen
gut	GAG Immobilien
gut	GESOBAU
gut	GEWOBA
gut	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	STADT UND LAND
gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
	Deutsche Wohnen
	Gewobag
	GEWOFAG
	Grand City Properties
	LEG Immobilien
	SAGA Unternehmensgruppe
	TAG Immobilien
	VIVAWEST
	Vonovia
	WIRO

Faire Wohnungsvermittlung	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio
sehr gut	degewo
sehr gut	GBG Mannheim
sehr gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
sehr gut	Sahle Wohnen
sehr gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
gut	Adler Wohnen
gut	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	HOWOGE
gut	SAGA Unternehmensgruppe
gut	VIVAWEST
gut	WIRO
	Deutsche Wohnen
	GAG Immobilien
	GESOBAU
	GEWOBA
	Gewobag
	GEWOFAG
	Grand City Properties
	LEG Immobilien
	STADT UND LAND
	TAG Immobilien
	Vonovia

Faire Mieterbetreuung	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio
sehr gut	degewo
sehr gut	GBG Mannheim
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
sehr gut	Sahle Wohnen
gut	Adler Wohnen
gut	GESOBAU
gut	GEWOFAG
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	HOWOGE
gut	STADT UND LAND
gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
	Deutsche Wohnen
	GAG Immobilien
	GEWOBA
	Gewobag
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien
	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
	SAGA Unternehmensgruppe
	TAG Immobilien
	VIVAWEST
	Vonovia
	WIRO

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (II)

Fairer Mieterservice	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio
sehr gut	degewo
sehr gut	GBG Mannheim
sehr gut	HOWOGE
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
sehr gut	Sahle Wohnen
gut	Adler Wohnen
gut	GESOBAU
gut	GEWOBA
gut	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	SAGA Unternehmensgruppe
gut	STADT UND LAND
gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
gut	WIRO
	Deutsche Wohnen
	GAG Immobilien
	Gewobag
	GEWOFAG
	Grand City Properties
	LEG Immobilien
	TAG Immobilien
	VIVAWEST
	Vonovia

Faire Mietkosten	
sehr gut	Covivio
sehr gut	degewo
sehr gut	GBG Mannheim
sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	HOWOGE
sehr gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
sehr gut	Sahle Wohnen
sehr gut	STADT UND LAND
gut	ABG Frankfurt Holding
gut	Adler Wohnen
gut	GAG Immobilien
gut	GESOBAU
gut	GEWOBA
gut	GEWOFAG
gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
	Deutsche Wohnen
	Gewobag
	Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien
	SAGA Unternehmensgruppe
	TAG Immobilien
	VIVAWEST
	Vonovia
	WIRO

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

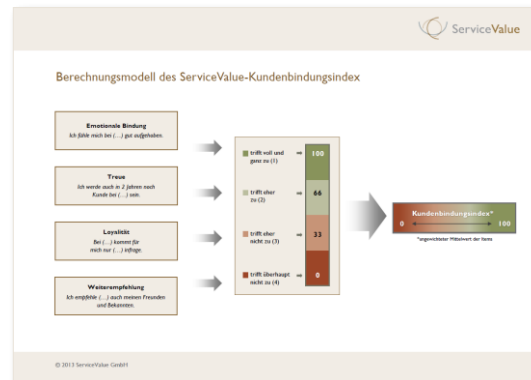
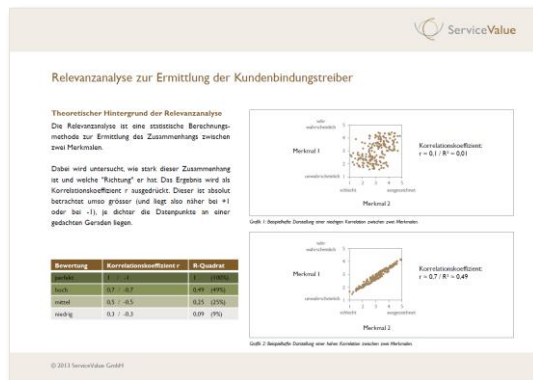
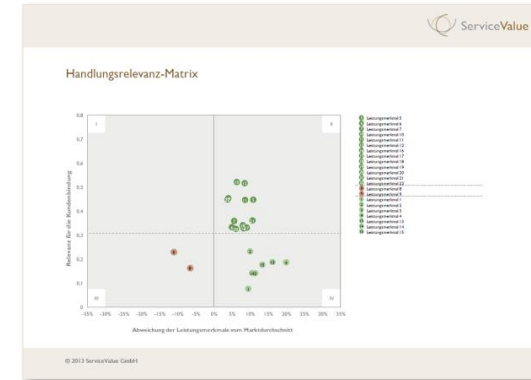
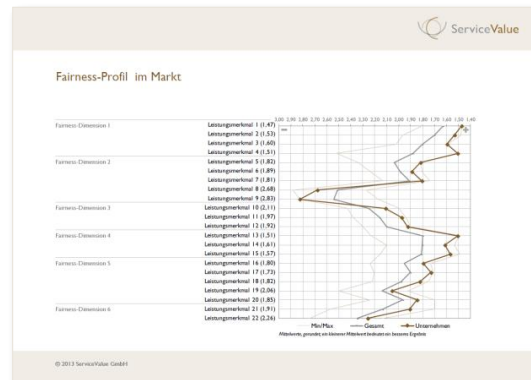
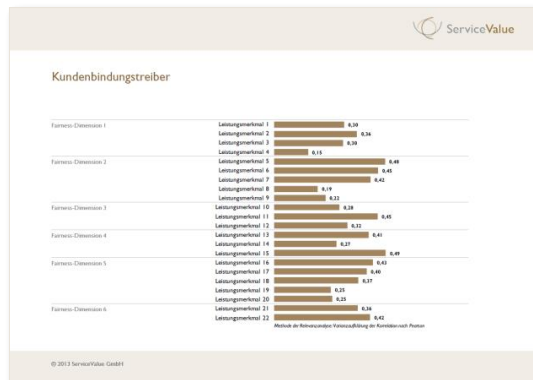
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (III)

Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio
sehr gut	degewo
sehr gut	GBG Mannheim
sehr gut	HOWOGE
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
sehr gut	Sahle Wohnen
gut	Adler Wohnen
gut	GAG Immobilien
gut	GESOBAU
gut	GEWOBA
gut	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	STADT UND LAND
gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
	Deutsche Wohnen
	Gewobag
	GEWOFAG
	Grand City Properties
	LEG Immobilien
	SAGA Unternehmensgruppe
	TAG Immobilien
	VIVAWEST
	Vonovia
	WIRO

Nachhaltigkeit	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Covivio
sehr gut	degewo
sehr gut	GBG Mannheim
sehr gut	GESOBAU
sehr gut	HOWOGE
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
sehr gut	Sahle Wohnen
gut	Adler Wohnen
gut	GAG Immobilien
gut	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	LWB Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
	Deutsche Wohnen
	GEWOBA
	Gewobag
	GEWOFAG
	Grand City Properties
	LEG Immobilien
	SAGA Unternehmensgruppe
	STADT UND LAND
	TAG Immobilien
	VIVAWEST
	Vonovia
	WIRO

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

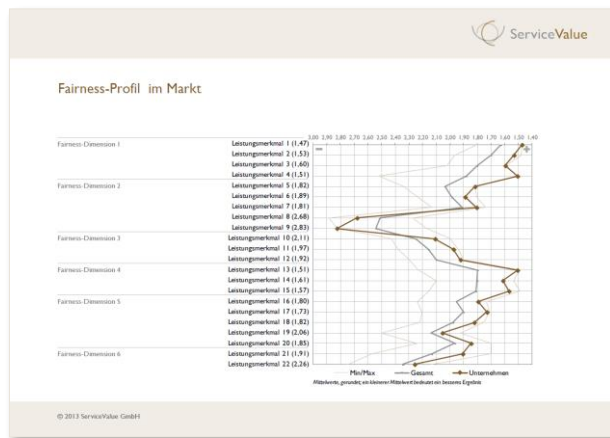
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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 Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter



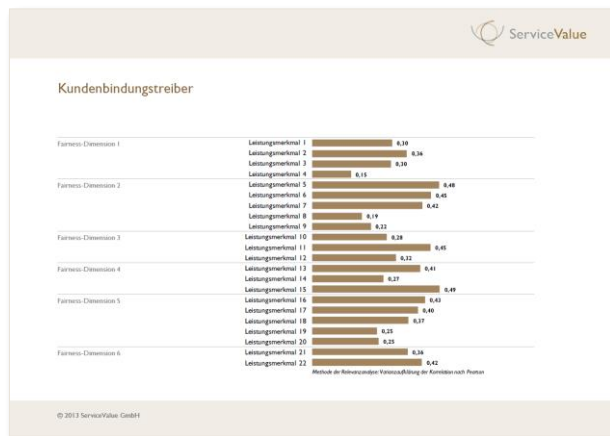
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil 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 2021“ (Einzelexemplar, 297 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 2021 “ (Einzelexemplar, 297 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. 34I

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
www.ServiceValue.de