



Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2024

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 2023
Stichprobe	1.926 Kunden mit 1.984 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 Group • Covivio • degewo • Deutsche Wohnen • GAG Immobilien • GBG Mannheim • GCP - Grand City Property • GESOBAU • GEWOBA • Gewobag • GEWOFAG • GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München • GWH Wohnungsgesellschaft Hessen • HOWOGE • LEG Immobilien • Iwb Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft • Nassauische Heimstätte / Wohnstadt • SAGA Unternehmensgruppe • Sahle Wohnen • STADT UND LAND • TAG Immobilien • VIVAWEST • Vonovia • WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte • WIRO Wohnen in Rostock
Gesamtumfang	292 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

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 / 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 / Modernisierung

Studiendesign (II)

<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 / 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

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

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

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

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (II)

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

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

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

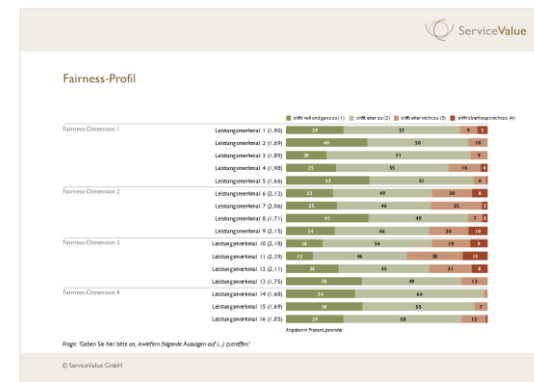
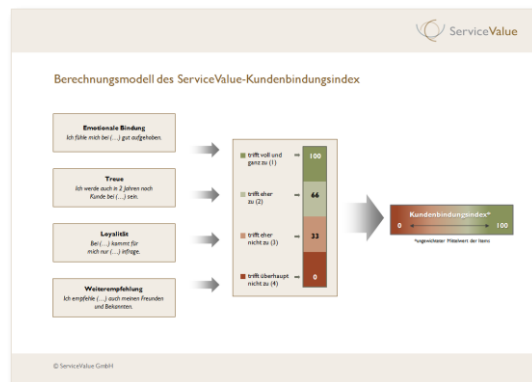
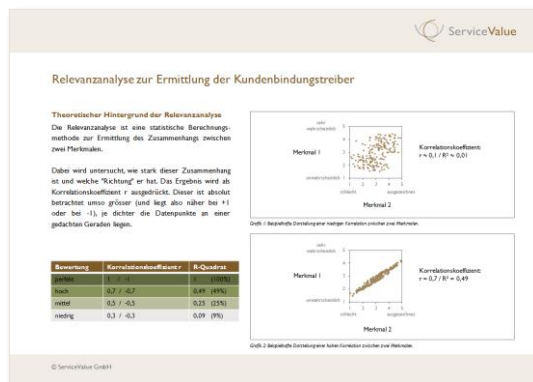
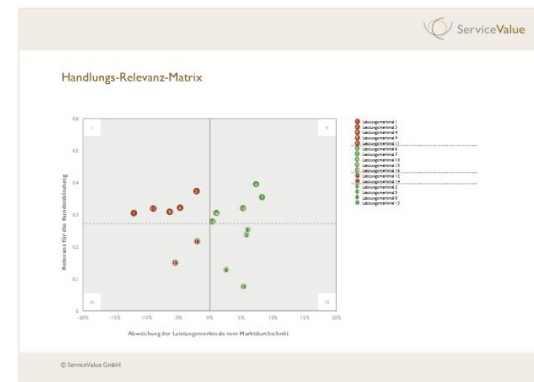
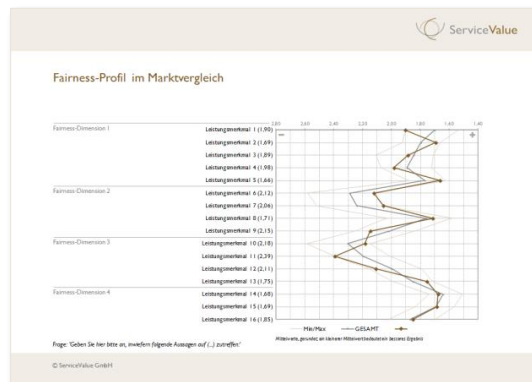
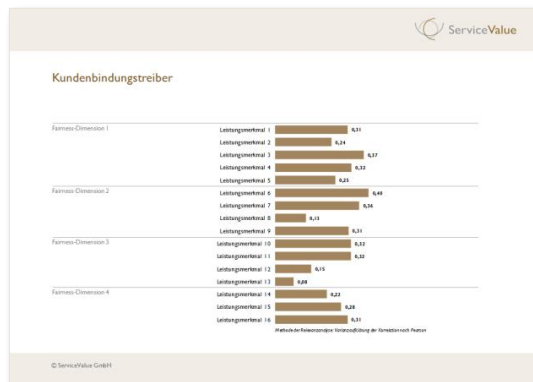
FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (III)

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

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

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

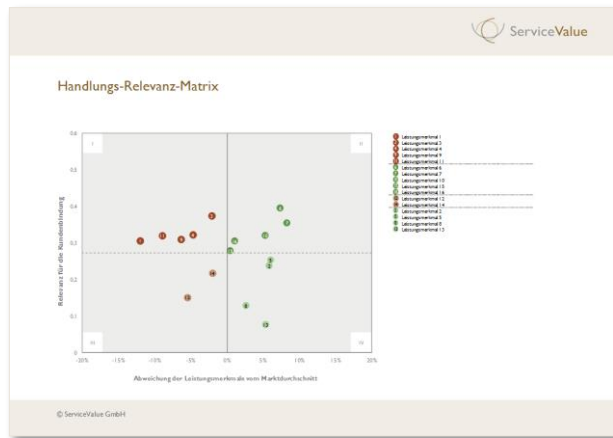
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

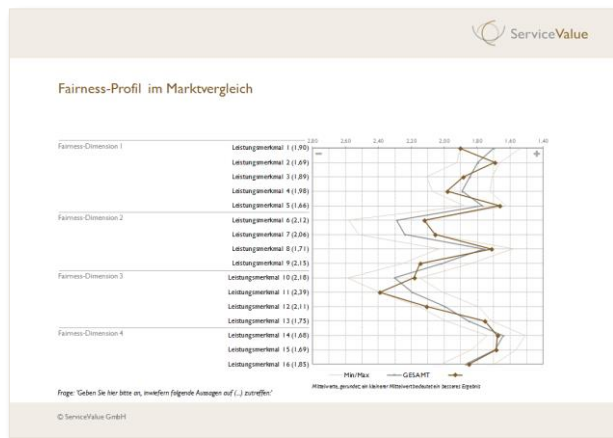
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

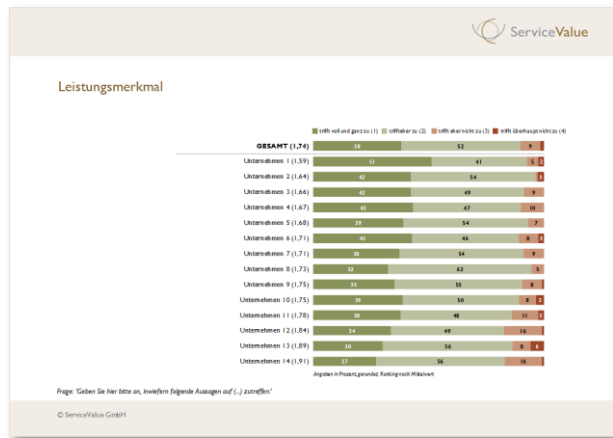
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

⇒ 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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2024“ (Einzelexemplar, 292 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2024“ (Einzelexemplar, 292 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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. 341

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 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de