



# Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 26 Wohnungsunternehmen

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	November 2024
<b>Stichprobe</b>	2.037 Kunden mit 2.154 Urteilen zu 26 Wohnungsunternehmen (Bewertung von bis zu zwei Wohnungsunternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Mieter waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 26 Wohnungsunternehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ABG Frankfurt Holding</li> <li>• Adler Group</li> <li>• Covivio</li> <li>• degewo</li> <li>• Deutsche Wohnen</li> <li>• GAG Immobilien</li> <li>• GBG Wohnen Mannheim</li> <li>• GCP - Grand City Property</li> <li>• GESOBAU</li> <li>• GEWOBA</li> <li>• Gewobag</li> <li>• GGG Wohnen in Chemnitz</li> <li>• GWH Wohnungsgesellschaft Hessen</li> <li>• HOWOGE</li> <li>• LEG Immobilien</li> <li>• Iwb Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft</li> <li>• münchen wohnen</li> <li>• Nassauische Heimstätte / Wohnstadt</li> <li>• SAGA Unternehmensgruppe</li> <li>• Sahle Wohnen</li> <li>• STADT UND LAND</li> <li>• TAG Immobilien</li> <li>• VIVAWEST</li> <li>• Vonovia</li> <li>• WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte</li> <li>• WIRO Wohnen in Rostock</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	292 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

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

## Studiendesign (II)

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

## Teildimensionen der Fairness von Vermietern

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

## 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	münchner wohnen
sehr gut	Sahle Wohnen
sehr gut	VIVAWEST
sehr gut	WIRO Wohnen in Rostock
gut	degewo
gut	GAG Immobilien
gut	GBG Wohnen Mannheim
gut	GESOBAU
gut	HOWOGE
gut	Iwb Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
gut	WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte
	Adler Group
	Deutsche Wohnen
	GEWOBA
	Gewobag
	GGG Wohnen in Chemnitz
	LEG Immobilien
	SAGA Unternehmensgruppe
	STADT UND LAND
	TAG Immobilien
	Vonovia

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

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

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

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

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Vermieter (III)

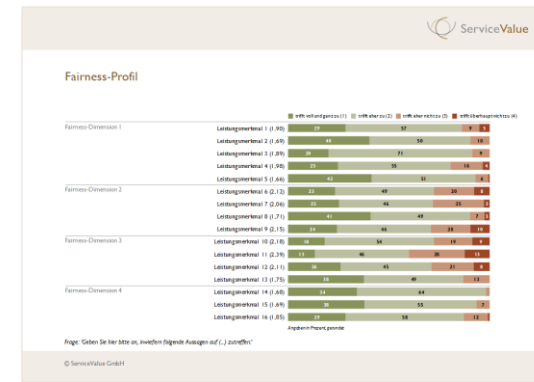
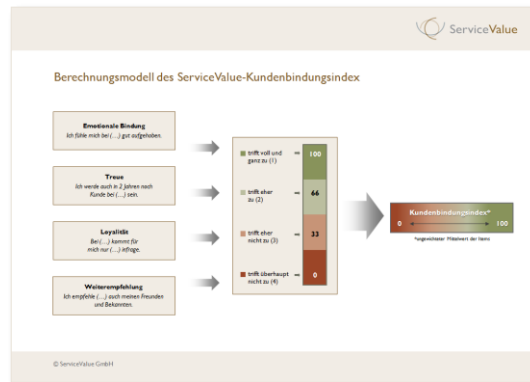
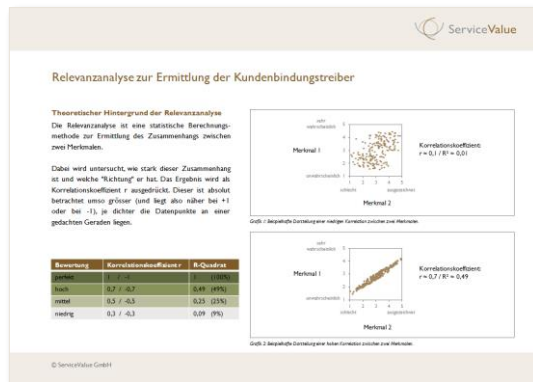
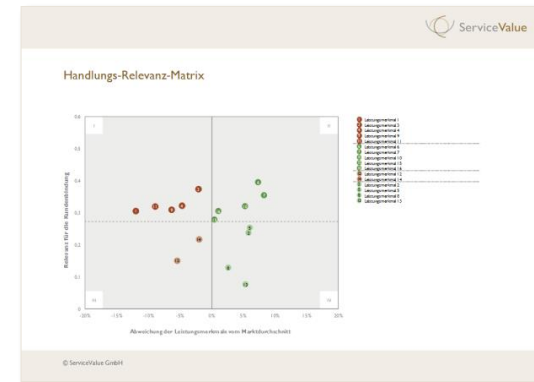
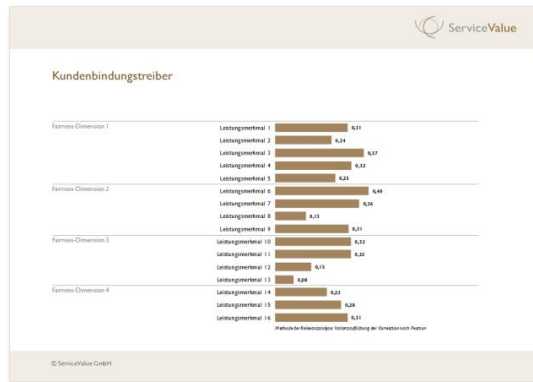
Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung	
sehr gut	Covivio
sehr gut	GCP - Grand City Property
sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	münchner wohnen
sehr gut	Sahle Wohnen
sehr gut	WIRO Wohnen in Rostock
gut	ABG Frankfurt Holding
gut	degewo
gut	GAG Immobilien
gut	GESOBAU
gut	HOWOGE
gut	Nassauische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

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



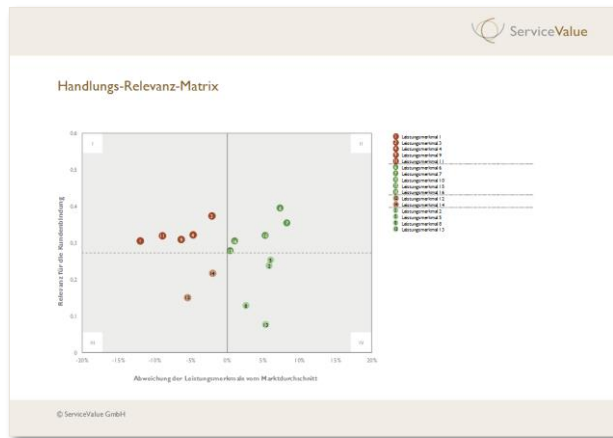
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

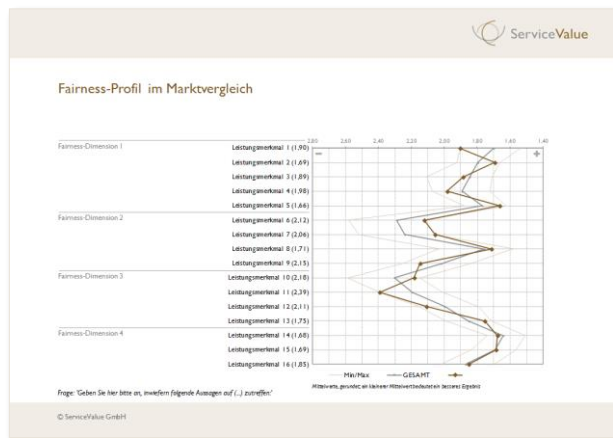
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

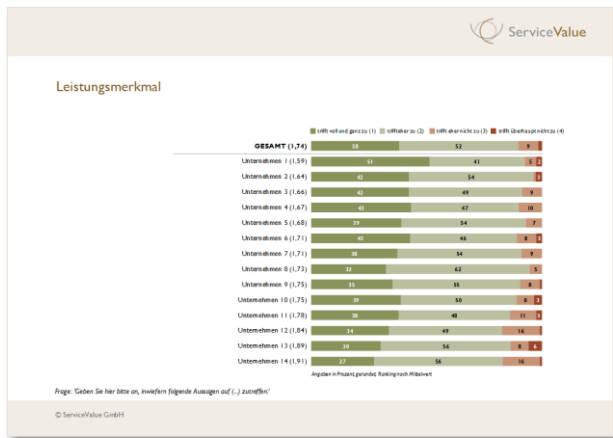
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Vermietern 2025“ (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 2025“ (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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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](http://www.ServiceValue.de)