

STUDIE

Mieten, kaufen, wohnen

Von der Beratung über den Service bis hin zum Preis – welche Immobilienmakler bei ihren Kunden **mit besonderer Fairness** punkten

Die Luft scheint erst mal raus zu sein bei Immobilien. Nach einer Untersuchung des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW) trat im letzten Jahr ein, was bereits erwartet worden war. „Bis 2022 gab es eine spekulative Preisblase in Deutschland, eine der größten in den letzten 50 Jahren“, sagt DIW-Forscher Konstantin Kholodilin, aber „seitdem fallen die Preise“. So sanken die Preise für Baugrundstücke, Eigenheime und Eigentumswohnungen in den mehr als 150 untersuchten Städten im letzten Jahr um durchschnittlich zwei Prozent gegenüber 2022. In Großstädten wie Berlin, Hamburg und München waren es gar bis zu sieben Prozent. Zum Vergleich: 2022 sind die Preise für selbst genutztes Wohneigentum noch um neun Prozent gestiegen, 2021 lag das Plus bei über elf Prozent.

Unattraktive Finanzierung. Dass die Preise gebröckelt sind und die Talfahrt vermutlich noch nicht gestoppt ist, liegt an den gestiegenen Zinsen. Als Folge der hohen Inflation haben sich die Kredite deutlich verteuert – und machen eine Finanzierung für viele Kaufwillige entweder unattraktiv oder gar unmöglich. Hinzu kommen hohe Bau- und Energiekosten sowie – bei Bestandsimmobilien – Unsicherheiten hinsichtlich der Förderung von Sanierungsmaßnahmen.

Das hat freilich auch Konsequenzen für die Immobilienmakler. Nach vielen Jahren auf der Sonnenseite ist nun auch

von THORSTEN JACOBS

EIGENHEIM:
Steigende Zinsen
machen die eigenen
vier Wände teuer

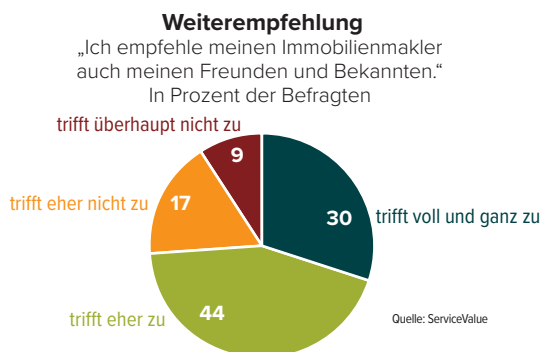


hier der Krisenmodus zu spüren. Es ist merklich schwieriger, Immobilien an den Mann oder die Frau zu bringen. Interessante Objekte oder ein attraktives Leistungsangebot in Form hoher Fachkompetenz und profunder Marktkenntnisse reichen nicht mehr aus, um Kauftransaktionen erfolgreich zum Abschluss zu bringen. Stattdessen müssen Makler verstärkt die Kommunikation suchen, intensiver beraten, sich in Geduld üben – und am besten eine entgegenkommendere Preispolitik fahren, um den Widrigkeiten gegensteuern zu können. Ist das alles gegeben, können sie auch in stürmischen Zeiten weiterhin wertvolle Partner für ihre Kunden sein.

Erfolgsfaktor Fairness. Doch worauf kommt es wirklich an? Egal, ob Käufer oder Verkäufer, ob Mieter oder Vermieter – Umfragen zeigen, dass sie in erster Linie ein kundenorientiertes Vorgehen und eine hohe Fairness erwarten. Auf welche Immobilienmakler in diesen – und vielen weiteren – Punkten besonderer Verlass ist, zeigt die zehnte Auflage der Fairness-Studie von FOCUS MONEY und dem Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue. ■ ▷

Gute Erfahrung

Knapp drei von vier Kunden (74 Prozent) würden ihren Immobilienmakler auch Freunden und Bekannten weiterempfehlen. Total ablehnend („trifft überhaupt nicht zu“) sind nur neun Prozent.



Sieger in Serie

Hohe Beständigkeit

Wer seit 2020 ununterbrochen im Ranking der Besten vertreten ist und dabei mindestens dreimal mit der Spitzennote „Sehr Gut“ bewertet wurde, hat sich einen Platz in der exklusiven Gruppe der Dauersieger verdient. Der Kreis blieb mit Aigner Immobilien, Engel & Völkers, Sparkassen-Finanzgruppe/LBS, Tentschert Immobilien und Wüstenrot Immobilien im Vergleich zum Vorjahr konstant. Fast alle hier Ausgezeichneten schnitten in jedem der letzten fünf Jahre mit der Note „Sehr Gut“ ab.

5-Jahres-Ranking

| Urteil | Unternehmen |
|----------|-----------------------------|
| Sehr Gut | Aigner Immobilien |
| Sehr Gut | Engel & Völkers |
| Sehr Gut | Sparkassen-Finanzgruppe/LBS |
| Sehr Gut | Tentschert Immobilien |
| Sehr Gut | Wüstenrot Immobilien |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

RANKING

Elfmal „Sehr Gut“, zehnmals „Gut“

34 Immobilienmakler – und damit zwei mehr als noch im vergangenen Jahr – standen in der aktuellen Untersuchung auf dem Prüfstand. Die Bewertung „Sehr Gut“ erreichten in Summe jedoch nicht mehr Makler als 2023, sondern abermals elf Unternehmen. Aufgestiegen in die Top-Kategorie ist Gärtner Immobilien. Von „Sehr Gut“ runter auf „Gut“ ging es für Aigner Immobilien. Neu in die Studie aufgenommen und direkt für „Gut“ befunden wurden indes AURENTUM Immobilien und HESSKONZEPT. Zur Wahl standen Unternehmen, die sowohl Kauf- als auch Mietimmobilien vermitteln.



Rangliste

| Urteil | Unternehmen |
|----------|-----------------------------|
| Sehr Gut | BETTERHOMES |
| Sehr Gut | Engel & Völkers |
| Sehr Gut | Gärtner Immobilien |
| Sehr Gut | HOMEDAY |
| Sehr Gut | HORN IMMOBILIEN |
| Sehr Gut | IMMOPARTNER |
| Sehr Gut | McMakler |
| Sehr Gut | Postbank Immobilien |
| Sehr Gut | Sparkassen-Finanzgruppe/LBS |
| Sehr Gut | Tentschert Immobilien |
| Sehr Gut | Wüstenrot Immobilien |
| Gut | Aigner Immobilien |
| Gut | AURENTUM Immobilien |
| Gut | GARANT Immobilien |
| Gut | HESSKONZEPT |
| Gut | KAMPMEYER Immobilien |
| Gut | Maklaro |
| Gut | PlanetHome |
| Gut | RE/MAX Germany |
| Gut | VON POLL IMMOBILIEN |
| Gut | walser Immobiliengruppe |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS MONEY hat ServiceValue zum mittlerweile zehnten Mal die Fairness von Immobilienmaklern untersucht. Zu diesem Zweck hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen im Dezember 2023 in einer repräsentativen Online-Studie 2559 Kundinnen und Kunden befragt, die in den vergangenen 24 Monaten Erfahrungen mit bis zu zwei der 34 Anbieter gemacht hatten. Insgesamt wurden 3007 Urteile abgegeben.

Abgefragt wurden 27 Service- und Leistungsmerkmale, die zudem hin-

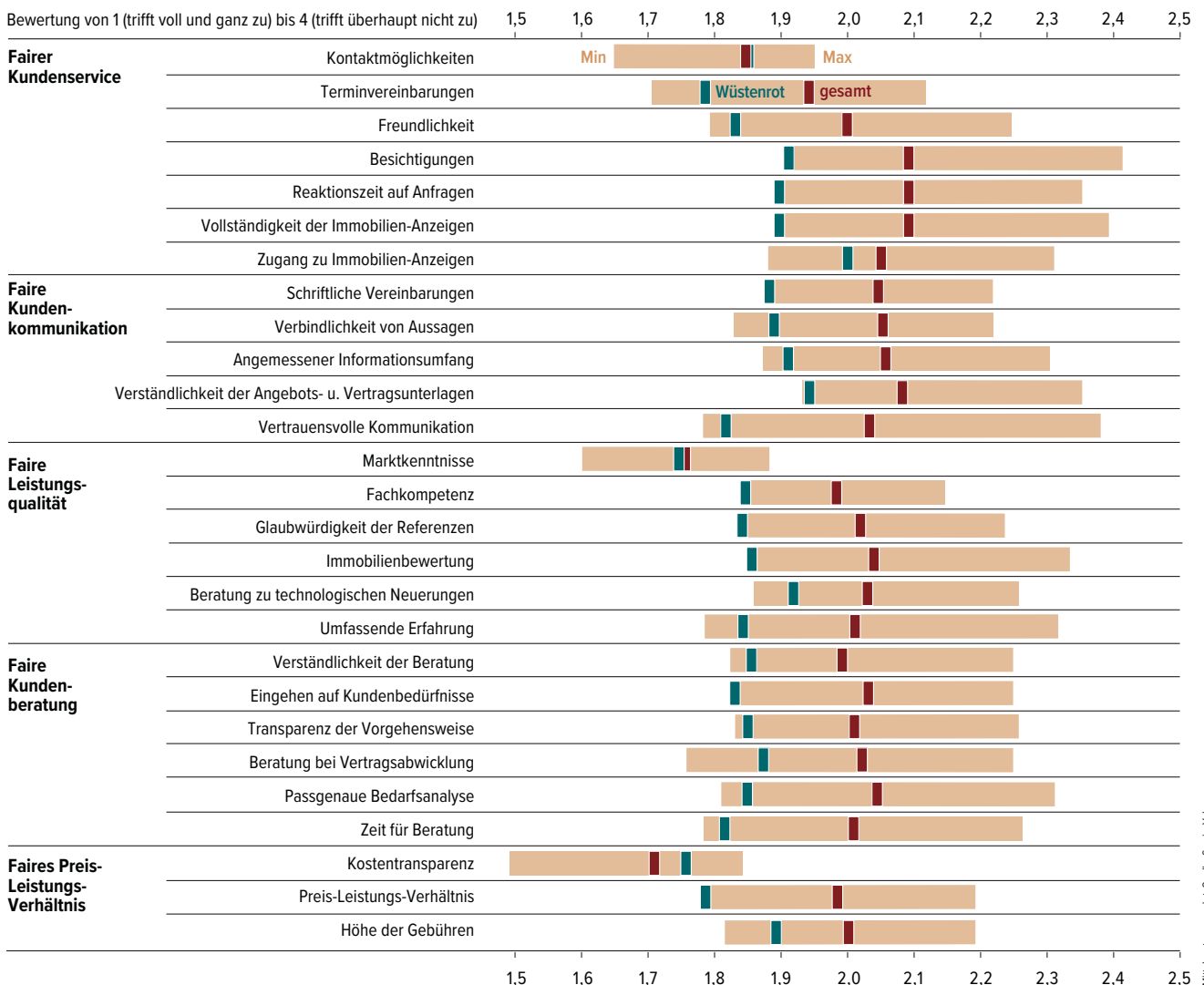
sichtlich ihres Einflusses auf die Kundenbindung untersucht wurden. Die Kundenurteile wurden von den Fachleuten nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert.

Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik am Beispiel Wüstenrot Immobilien). Werte links vom Gesamtmarkt dokumentieren ein überdurchschnittlich positives

Kundenurteil. Außerdem legten die Experten fünf Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die einzelnen Aspekte zu. So zeigt die Studie auch die Leistungen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen.

Das Urteil „Fairster Immobilienmakler“ ergab sich aus den fünf Kategoriewerten zu gleichen Teilen. Die Auszeichnung „Gut“ bekamen Unternehmen, die eine überdurchschnittliche Bewertung erzielen konnten. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ beurteilten Anbieter gab es ein „Sehr Gut“.

27 Merkmale – ein Fairness-Profil



Fairer Kundenservice



Die Kriterien in dieser Bewertungsdimension haben recht unterschiedlich gelagerte Bewertungen. Während Kundinnen und Kunden die Kontaktmöglichkeiten mit ihren Maklern im Schnitt als durchaus positiv empfinden, scheint es hinsichtlich der Reaktionszeit auf Anfragen, des Zugangs zu Immobilien-Anzeigen und deren Vollständigkeit häufig zu hapern.

„Best Practice“ zeigen dabei oft die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS sowie Wüstenrot Immobilien. In den Kriterien „Besichtigungen“ und „Vollständigkeit der Immobilien-Anzeigen“ punktet Engel & Völkers, bei der „Reaktionszeit auf Anfragen“ ist es RE/MAX Germany. Auch in Sachen „Freundlichkeit“ und „Terminvereinbarungen“ stellen die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Wüstenrot Immobilien zusammen mit Engel & Völkers die Top Drei. Die besten Kontaktmöglichkeiten hat Aengevelt Immobilien.



OHNE DRUCK:
genügend Zeit für verständliche und umfassende Beratung



Faire Kundenberatung

Ausgewogener sind die Durchschnittswerte der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Kriterien zur Kundenberatung. Jeweils rund drei von vier Befragten sind der Meinung, dass sich ihr Makler genügend Zeit für die Beratung nimmt, transparent vorgeht, in hinreichendem Maß auf Kundenbedürfnisse eingeht und auch bei Vertragsabwicklung zufriedenstellend berät. Insgesamt besonders gut verständlich beraten aus Kundensicht die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Gärtner Immobilien

und Tentschert Immobilien. Die beste Passgenauigkeit bei der Bedarfsanalyse haben nach Kundenmeinung die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Wüstenrot Immobilien. Bemerkenswert ist hier die Spanne zwischen Kriteriumsspitzenreiter und -Schlusslicht: Nur 15 Prozent der Kunden der Sparkassen-Finanzgruppe/LBS sind nicht zufrieden mit ihrem Makler; beim am schlechtesten bewerteten Mitbewerber sind es mit 40 Prozent deutlich mehr als doppelt so viele.

Rangliste

| Urteil | Unternehmen |
|----------|-----------------------------|
| Sehr Gut | Engel & Völkers |
| Sehr Gut | HOMEDAY |
| Sehr Gut | HORN IMMOBILIEN |
| Sehr Gut | McMakler |
| Sehr Gut | Postbank Immobilien |
| Sehr Gut | RE/MAX Germany |
| Sehr Gut | Sparkassen-Finanzgruppe/LBS |
| Sehr Gut | Wüstenrot Immobilien |
| Gut | Aigner Immobilien |
| Gut | BETTERHOMES |
| Gut | DAHLER & COMPANY |
| Gut | GARANT Immobilien |
| Gut | Gärtner Immobilien |
| Gut | HESSKONZEPT |
| Gut | IMMOPARTNER |
| Gut | KAMPMEYER Immobilien |
| Gut | Maklaro |
| Gut | PlanetHome |
| Gut | Tentschert Immobilien |
| Gut | VON POLL IMMOBILIEN |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Rangliste

| Urteil | Unternehmen |
|----------|-----------------------------|
| Sehr Gut | BETTERHOMES |
| Sehr Gut | Engel & Völkers |
| Sehr Gut | Gärtner Immobilien |
| Sehr Gut | HOMEDAY |
| Sehr Gut | HORN IMMOBILIEN |
| Sehr Gut | IMMOPARTNER |
| Sehr Gut | McMakler |
| Sehr Gut | Sparkassen-Finanzgruppe/LBS |
| Sehr Gut | Tentschert Immobilien |
| Sehr Gut | Wüstenrot Immobilien |
| Gut | Aigner Immobilien |
| Gut | AURENTUM Immobilien |
| Gut | GARANT Immobilien |
| Gut | KAMPMEYER Immobilien |
| Gut | Maklaro |
| Gut | PlanetHome |
| Gut | Postbank Immobilien |
| Gut | RE/MAX Germany |
| Gut | VON POLL IMMOBILIEN |
| Gut | walser Immobiliengruppe |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



PLANUNG:
Die Gebührenhöhe spielt eine wichtige Rolle

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Das Wissen darum, wie sich am Ende ein Preis zusammensetzt, führt nicht automatisch zu Zufriedenheit mit seiner Höhe. So

auch hier: Während die Kostentransparenz der Makler wenig zu wünschen übrig lässt, findet im Schnitt mehr als jeder Vierte die Gebühren zu hoch. Am besten bewerten die Kunden von HORN IMMOBILIEN die Höhe der Gebühren. Das Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt vor allem bei Wüstenrot.

Rangliste

| Urteil | Unternehmen |
|----------|-----------------------------|
| Sehr Gut | BETTERHOMES |
| Sehr Gut | GARANT Immobilien |
| Sehr Gut | Gärtner Immobilien |
| Sehr Gut | HOMEDAY |
| Sehr Gut | HORN IMMOBILIEN |
| Sehr Gut | IMMOPARTNER |
| Sehr Gut | Maklaro |
| Sehr Gut | McMakler |
| Sehr Gut | Postbank Immobilien |
| Sehr Gut | Sparkassen-Finanzgruppe/LBS |
| Sehr Gut | Tentschert Immobilien |
| Sehr Gut | Wüstenrot Immobilien |
| Gut | Aigner Immobilien |
| Gut | AURENTUM Immobilien |
| Gut | DR. OEBELS + partner |
| Gut | HESSKONZEPT |
| Gut | KAMPMEYER Immobilien |
| Gut | PlanetHome |
| Gut | ReWa Immobilien |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faire Kundenkommunikation



An ihrer Kommunikation kann die Branche aus Kundensicht durchaus noch arbeiten. Insbesondere die Angebots- und Ver-

tragsunterlagen lassen nach Kundenmeinung nicht selten eine ausreichende Verständlichkeit vermissen. Besser bestellt ist es um das Vertrauen in die Kommunikation: Hier punktet vor allem die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS.

Rangliste

| Urteil | Unternehmen |
|----------|-----------------------------|
| Sehr Gut | BETTERHOMES |
| Sehr Gut | Engel & Völkers |
| Sehr Gut | Gärtner Immobilien |
| Sehr Gut | HOMEDAY |
| Sehr Gut | McMakler |
| Sehr Gut | Postbank Immobilien |
| Sehr Gut | Sparkassen-Finanzgruppe/LBS |
| Sehr Gut | Tentschert Immobilien |
| Sehr Gut | Wüstenrot Immobilien |
| Gut | Aigner Immobilien |
| Gut | AURENTUM Immobilien |
| Gut | GARANT Immobilien |
| Gut | HESSKONZEPT |
| Gut | HORN IMMOBILIEN |
| Gut | IMMOPARTNER |
| Gut | KAMPMEYER Immobilien |
| Gut | Maklaro |
| Gut | PlanetHome |
| Gut | RE/MAX Germany |
| Gut | VON POLL IMMOBILIEN |
| Gut | walser Immobiliengruppe |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faire Leistungsqualität



Mit „Marktkennnisse“ ist eines der am besten bewerteten Kriterien der Studie in der Bewertungsdimension Leistungsqualität zu

finden. Als führend gehen hier Tentschert Immobilien, Aengevelt Immobilien und BETTERHOMES aus der Untersuchung hervor. Besondere Fachkompetenz erfahren Kundinnen und Kunden nach eigenen Aussagen bei Wüstenrot Immobilien. Die umfassendste Erfahrung schreiben sie der Sparkassen-Finanzgruppe/LBS zu, die beste Beratung zu technologischen Neuerungen bietet den Studienteilnehmern zufolge das Unternehmen Engel & Völkers.

Rangliste

| Urteil | Unternehmen |
|----------|-----------------------------|
| Sehr Gut | BETTERHOMES |
| Sehr Gut | Engel & Völkers |
| Sehr Gut | HOMEDAY |
| Sehr Gut | HORN IMMOBILIEN |
| Sehr Gut | IMMOPARTNER |
| Sehr Gut | McMakler |
| Sehr Gut | Postbank Immobilien |
| Sehr Gut | Sparkassen-Finanzgruppe/LBS |
| Sehr Gut | Tentschert Immobilien |
| Sehr Gut | Wüstenrot Immobilien |
| Gut | Aigner Immobilien |
| Gut | AURENTUM Immobilien |
| Gut | DAHLER & COMPANY |
| Gut | GARANT Immobilien |
| Gut | Gärtner Immobilien |
| Gut | HESSKONZEPT |
| Gut | KAMPMEYER Immobilien |
| Gut | Maklaro |
| Gut | PlanetHome |
| Gut | RE/MAX Germany |
| Gut | VON POLL IMMOBILIEN |
| Gut | walser Immobiliengruppe |
| Gut | Wentzel Dr. |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

„Ihre Gesundheit steht für uns im Mittelpunkt. Daher arbeiten wir datengetrieben, sorgfältig und objektiv bei der Recherche der empfohlenen Ärzte.“

Oliver Jahns, Team Lead Health der FactField GmbH,
dem Recherche-Partner der FOCUS-Ärzteliste

FOCUS-Ärzteliste

Professionell. Vertrauenswürdig. Redaktionell.