

# money service

**RUNDUM-SERVICE:** Das Aufgabengebiet von Immobilienmaklern ist vielfältig



STUDIE

## Faire Begleitung für Miete und Eigentum

Die Mieten steigen, doch die **Preise von Wohneigentum gehen zurück** – für viele Makler eine neue Erfahrung. Wer von ihnen bei den Kunden mit Fairness punktet, hat FOCUS MONEY erneut untersucht

von HANNS-STEFAN GROSCH

Die goldenen Zeiten für Immobilienmakler könnten erst mal vorbei sein. Es ist nicht lange her, da griffen die Käufer gleichsam ohne Ansehung des Objekts zu – Hauptsache, Eigentum. Das größte Problem der Makler war, dass sie zu wenige Angebote reinbekamen – sie im Handumdrehen loszuwerden, war dagegen ein Leichtes. Doch mittlerweile ist das Geschäft wieder beschwerlicher geworden. Die steigenden Zinsen machen die Finanzierung für viele Bürger unerschwinglich und der Markt reagiert: Das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung (DIW) hält für das Jahr 2023 einen Immobilienpreisrückgang von bis zu zehn

Prozent für möglich. Die Studie des DIW beobachtete in 97 Städten, dass sich die Preise weiter von den Mieten abgekoppelt haben – dies sei ein Zeichen für „spekulative Überreibungen“.

Auch Jürgen Michael Schick, Präsident des Immobilienverbands Deutschland IVD, erwartet einen „dramatischen Einbruch“ auf dem Immobilienmarkt. Verkäufer müssen Abstriche beim Preis machen und wohl auch mehr Geduld aufbringen. Und weil viele Unternehmen unter dem Kosten- druck Neubauprojekte stornieren, kommt auch in den engen Mietwohnungsmarkt kaum Bewegung.

## „Geh zu dem!“

Knapp drei von vier Kunden (74 Prozent) würden ihren Immobilienmakler auch Freunden und Bekannten weiterempfehlen – aber immerhin jeder Elfte schließt das aus.



**Profis gefragt.** „Der Markt wird wieder professioneller“, urteilt Immobilienökonom Michael Voigtländer vom Institut der deutschen Wirtschaft. Ob Hausverkäufer oder -käufer, Vermieter oder Mieter: Es geht um Entscheidungen, die auf das weitere Leben entscheidenden Einfluss haben. Wenn die Kunden sich da an ihrer Seite wünschen, zeigt die aktuelle Fairness-Studie von FOCUS MONEY, die das Kölner Beratungsunternehmen ServiceValue nun bereits zum neunten Mal durchgeführt hat.

**Abstand wächst.** „Wir beobachten eine deutliche Spreizung des Marktes“, sagt ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. So habe die Branche in der Gesamtbewertung gegenüber dem Vorjahr zwar einen Zähler eingebüßt. Doch das geht vollständig aufs Konto der schwächeren Marktteilnehmer, während die Stärkeren ihr Niveau überwiegend halten konnten. „In schwierigeren Zeiten trennt sich die Spreu vom Weizen“, beobachtet Dethloff. Doch immerhin 20 Maklerunternehmen überzeugen ihre Kunden als faire Partner – etliche davon erzielen schon über mehrere Jahre hinweg Spitzenbewertungen (s. 5-Jahres-Ranking). ■

## Seriensieger

### Kontinuität an der Spitz

Dauerhaft fair: Die Studien von ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY dokumentieren, wer seit 2019 ununterbrochen im Bestenranking vertreten ist – und dabei mindestens dreimal die Bestnote „Sehr Gut“ eingefahren hat. Das übertraf mit vier „Sehr Gut“-Urteilen Aigner Immobilien. Sogar über den gesamten Zeitraum von fünf Jahren hinweg schnitten Engel & Völkers, Sparkassen-Finanzgruppe/LBS, Tentschert Immobilien und Wüstenrot Immobilien „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“, neunmal „Gut“

**Mehr Befragte, mehr Urteile, mehr Anbieter:** Insgesamt bewerteten die Kunden mit 32 Unternehmen eines mehr als im Vorjahr. 20 Makler (Vorjahr 19) schafften 2023 den Sprung ins Ranking der fairen Immobilienmakler – elf (Vorjahr: neun) mit der Bestnote „Sehr Gut“. Aufsteiger in die Top-Kategorie sind Betterhomes, Horn Immobilien, Immopartner und Postbank Immobilien. Neu unter den „Guten“: Maklaro und Re/max Germany. Zur Wahl standen Unternehmen, die sowohl Kauf- als auch Mietimmobilien vermitteln. Nicht mehr im Ranking: Bender & Bender und Dr. Oebels & Partner.



## Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	Aigner Immobilien
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	GARANT Immobilien
Gut	Gärtner Immobilien
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

## So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS MONEY hat ServiceValue zum mittlerweile neunten Mal die Fairness von Immobilienmaklern untersucht. Zu diesem Zweck hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen im Dezember 2022 und im Januar 2023 in einer repräsentativen Online-Studie 2508 Kunden befragt, die in den vergangenen 24 Monaten Erfahrungen mit bis zu zwei der 32 Anbieter gemacht haben. Sie gaben insgesamt 2927 Urteile ab.

Abgefragt wurden 27 Service- und Leistungsmerkmale. Die Kriterien ha-

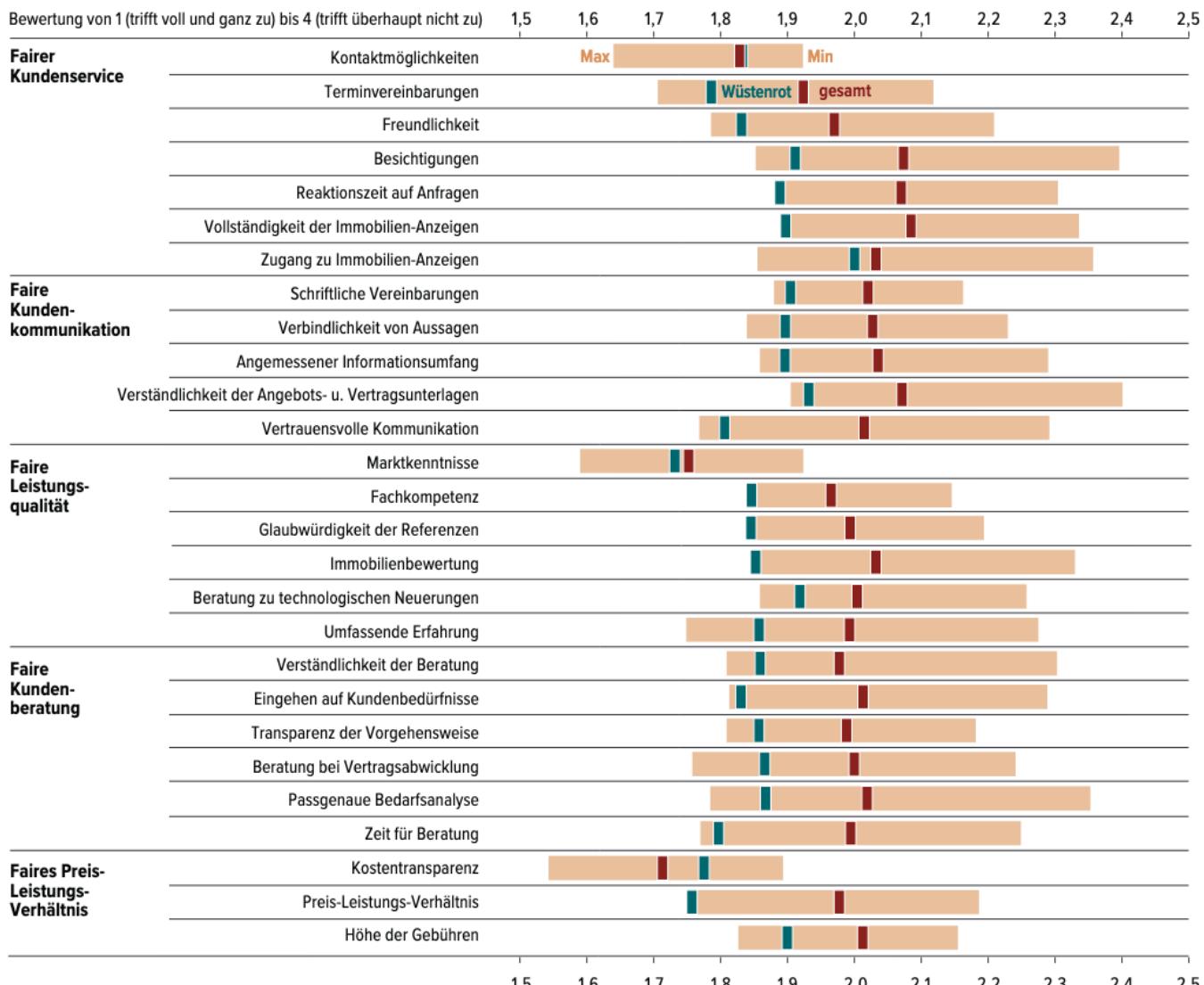
ben außerdem Einfluss auf die Kundenbindung. Die Kundenurteile wurden von den Fachleuten nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert.

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“ ergibt sich aus den fünf Kategoriewerten zu gleichen Teilen. Die Auszeichnung „Gut“ bekommen Unternehmen, die eine überdurchschnittliche Bewertung erzielen. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Beurteilten gibt es ein „Sehr Gut“.

## 27 Merkmale – ein Fairness-Profil



## Fairer Kundenservice



Nicht die stärkste Fairness-Kategorie der Branche – und auch schwächer als im Vorjahr. Vollständigkeit der Immobilienanzeigen und Besichtigungen sind sogar die Merkmale, die Kunden insgesamt am kritischsten sehen. Bei den Besichtigungen schlagen sich Betterhomes und Sparkassen-Finanzgruppe/LBS am besten, die Vollständigkeit der Anzeigen loben

Kunden am ehesten bei Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Wüstenrot Immobilien.

Insgesamt besser steht es um die Freundlichkeit. Hier stechen wiederum die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Engel & Völkers hervor, denen die Kunden auch attestieren, vereinbarte Termine einzuhalten. Mit der Reaktionszeit auf Anfragen ist branchenweit mehr als jeder Vierte (28 Prozent) nicht zufrieden. Am besten schneidet bei diesem Item Wüstenrot Immobilien ab.

**BESICHTIGUNG:** Dass der Makler sich Zeit für die Beratung nimmt, ist den Kunden wichtig



## Faire Kundenberatung

Handlungsbedarf für die Nachzügler: Während der Spitzenechte in der Kategorie, Sparkassen-Finanzgruppe/LBS, gegenüber dem Vorjahr sogar noch leicht zulegen kann, fallen die Schlusslichter weiter zurück.

Mit einer passgenauen Bedarfsanalyse überzeugen vor allem Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Betterhomes ihre Kunden. Die Verständlichkeit der Beratung bringt Tentschert Immobilien und Betterhomes nach vorn, während Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Wüsten-

rot Immobilien nach Ansicht der Kunden auf ihre individuellen Wünsche und Bedürfnisse eingehen.

Wie groß die Spanne ist, zeigt das Merkmal Zeit für Beratung: Bei der Sparkassen-Finanzgruppe/LBS äußern sich gerade mal zwölf Prozent der Kunden hier unzufrieden – beim Schlusslicht ist der Anteil dreimal so hoch. Auch in Sachen kompetente Beratung bei der Vertragsabwicklung hat die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS die Nase vorn – mit einem Abstand vor Engel & Völkers und Wüstenrot Immobilien.

## Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	HOMEDAY
Sehr Gut	HORN IMMOBILIEN
Sehr Gut	McMakler
Sehr Gut	PlanetHome
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	IMMOPARTNER
Gut	KAMPMAYER Immobilien
Gut	Tentschert Immobilien
Gut	von Poll Immobilien
Gut	walser Immobiliengruppe
Gut	Wentzel Dr.

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	BETTERHOMES
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	HOMEDAY
Sehr Gut	HORN IMMOBILIEN
Sehr Gut	McMakler
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	GARANT Immobilien
Gut	Gärtner Immobilien
Gut	IMMOPARTNER
Gut	KAMPMAYER Immobilien
Gut	Maklaro
Gut	PlanetHome
Gut	Postbank Immobilien
Gut	RE/MAX Germany
Gut	von Poll Immobilien
Gut	walser Immobiliengruppe
Gut	Wentzel Dr.

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Unverständliche Unterlagen

Da muss sich doch was machen lassen. Immerhin 28 Prozent der Kunden beurteilen die Angebots- und Vertragsunterlagen nicht als leicht verständlich – einer der schwächsten Werte der Studie.

### Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen

„Die Angebots- und Vertragsunterlagen von meinem Immobilienmakler sind leicht verständlich.“ In Prozent der Befragten



Quelle: ServiceValue

**RARITÄT:** Ein unbebautes Grundstück erspart die Courage fürs Haus



## Faire Kundenkommunikation



Branchenweit ist die Kategorie gegenüber dem Vorjahr leicht ins Minus gerutscht, doch die Spitzengruppe hält Kurs. So punktet Sparkassen-Finanzgruppe/LBS mit der Verbindlichkeit von Aussagen, angemessenem Informationsumfang und vertrauensvoller Kommunikation. Mündliche Absprachen verschriftlichen: Das machen Gärtner Immobilien und Betterhomes am besten.

## Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut Aigner Immobilien

Sehr Gut BETTERHOMES

Sehr Gut Engel & Völkers

Sehr Gut HOMEDAY

Sehr Gut McMakler

Sehr Gut Sparkassen-Finanzgruppe/LBS

Sehr Gut Tentschert Immobilien

Sehr Gut Wüstenrot Immobilien

Gut Gärtner Immobilien

Gut HORN IMMOBILIEN

Gut IMMOPARTNER

Gut KAMPMAYER Immobilien

Gut PlanetHome

Gut Postbank Immobilien

Gut RE/MAX Germany

Gut von Poll Immobilien

Gut walser Immobiliengruppe

Gut Wentzel Dr.

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Der Preis für die Makler-Leistung ist in der Regel branchenüblich – trotzdem empfinden 28 Prozent der Kunden die Höhe der Gebühren nicht als angemessen. Insgesamt überzeugt die Branche in der Kategorie aber und übertrifft ihr hohes Vorjahresniveau sogar minimal. Tentschert, Wüstenrot Immobilien und Horn Immobilien landen auf dem Podest.

## Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut Aigner Immobilien

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 GARANT Immobilien

Gut KAMPMAYER Immobilien

Gut Maklaro

Gut Planethome

Gut walser Immobiliengruppe

Gut Wentzel Dr.

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Faire Leistungsqualität



Dass er über Marktkenntnisse verfügt, ist die Grunderwartung an einen Makler. Die wird überwiegend erfüllt: Das Merkmal ist das

am zweitbesten bewertete der ganzen Studie. Bei Fachkompetenz, Glaubwürdigkeit der Referenzen und Immobilienbewertung haben erneut Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Wüstenrot die Nase vorn.

## Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut Aigner Immobilien

Sehr Gut BETTERHOMES

Sehr Gut Engel & Völkers

Sehr Gut HOMEDAY

Sehr Gut HORN IMMOBILIEN

Sehr Gut IMMOPARTNER

Sehr Gut McMakler

Sehr Gut PlanetHome

Sehr Gut Sparkassen-Finanzgruppe/LBS

Sehr Gut Wentzel Dr.

Sehr Gut Wüstenrot Immobilien

Gut DAHLER & COMPANY

Gut GARANT Immobilien

Gut Gärtner Immobilien

Gut KAMPMAYER Immobilien

Gut Maklaro

Gut Postbank Immobilien

Gut RE/MAX Germany

Gut Tentschert Immobilien

Gut von Poll Immobilien

Gut walser Immobiliengruppe

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue