



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

„Analyse und Konzepte“-Studie zur Mieterkommunikation: Nur 12 Prozent mit Internet und E-Mail vollkommen zufrieden

17.10.2016 Fachinformation

Auch Mieter, die ansonsten sehr internetaffin sind, bevorzugen beim Vermieter den Telefonkontakt. Dies ist für sie der schnellste und sicherste Weg, um an Informationen zu kommen. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Servicemonitor Wohnen 2016“ des Beratungsunternehmen Analyse & Konzepte. für die mehr als 1.000 Mietern aus ganz Deutschland. Aber E-Mail und Internet gewinnen an Bedeutung und laufen erstmals dem persönlichen Kontakt den Rang ab. Gleichzeitig sind nur wenige Mieter mit der digitalen Erreichbarkeit des Vermieters vollkommen zufrieden.

Auch im Jahr 2016 wählen 70 Prozent aller Mieter das Telefon, wenn sie ein Anliegen an ihren Vermieter haben. Damit ist dieser Wert in den vergangenen Jahren nahezu stabil geblieben. 2012 lag er bei 72 Prozent. Im Gegensatz dazu ist der Anteil der Mieter, die den persönlichen Kontakt bevorzugen, seit 2008 kontinuierlich zurückgegangen. Während er damals noch bei 24 Prozent lag, sank er 2016 auf nur noch 9 Prozent. Gleichzeitig wächst die Anzahl der Mieter, die lieber E-Mails schreiben oder über die Website Kontakt aufnehmen. Im Jahr 2008 bevorzugte nur ein Prozent der Mieter diesen Weg. 2016 sind es schon 15 Prozent. Damit liegt die digitale Kontaktaufnahme in der Gunst der Mieter erstmals vor der persönlichen. Fax und Brief spielen weiterhin eine untergeordnete Rolle.

Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit des Vermieters

Die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit ist laut Servicemonitor Wohnen 2016 überwiegend hoch und auf einem ähnlichen Niveau wie 2012: 91 Prozent der Mieter äußern sich hierzu zufrieden, sehr zufrieden oder sogar vollkommen zufrieden. Weniger zufrieden sind die Mieter aber mit der Erreichbarkeit per Internet und E-Mail. Vollkommen zufrieden sind damit aktuell nur 15 Prozent. 2012 lag dieser Wert noch bei 24 Prozent.

Die besten Werte im Hinblick auf die Erreichbarkeit weisen die städtischen und kommunalen Wohnungsunternehmen auf: 34 Prozent ihrer Mieter sind mit der telefonischen und 22 Prozent mit der Erreichbarkeit per Internet und E-Mail vollkommen zufrieden. Bei den Wohnungsgenossenschaften sind es hingegen nur 19 beziehungsweise 14 Prozent.

Die Zufriedenheit mit der Reaktionsgeschwindigkeit des Vermieters hat sich seit 2012 nur geringfügig verändert. 22 Prozent der Mieter sind damit vollkommen zufrieden; nur drei Prozent sind unzufrieden. Auch in dieser Hinsicht schneiden die städtischen und kommunalen Wohnungsunternehmen besser ab als andere Vermieter.

„Der Servicemonitor Wohnen 2016 zeigt, dass Internet und E-Mail signifikant an Bedeutung hinzugewonnen haben. Das liegt zum einen am veränderten Mediennutzungsverhalten. Zum anderen ist es auch darauf zurückzuführen, dass die Wohnungsunternehmen sich allmählich auf die digitale Kommunikation einstellen und entsprechende Angebote machen“, erklärt Bettina Harms, Geschäftsführerin von Analyse & Konzepte. „Wenn die Wohnungsunternehmen es jetzt schaffen, die Erreichbarkeit und die Reaktionsgeschwindigkeit bei E-Mail- und Internetanfragen weiter zu verbessern, haben sie eine gute Chance, noch mehr Anfragen auf diese Schiene zu lenken.“

