

**Kontakt:** Der übliche persönliche Termin mit der Maklerin oder dem Makler war in den vergangenen Monaten kaum möglich

Studie

# MIT FAIRNESS INS TRAUTE HEIM

In Zeiten der Corona-Krise haben sich bei Immobilienmaklern neue Formen der Kundenbetreuung etabliert – eine Chance im harten Wettbewerb, durch mehr Fairness zu überzeugen. FOCUS-MONEY hat untersucht, welchen Anbietern das am besten gelingt

Die meisten Menschen haben in den vergangenen Monaten deutlich mehr Zeit in den eigenen vier Wänden verbracht als sonst. Eine Untersuchung des Grundeigentümer-Verbands Haus & Grund zeigt, dass gerade selbstnutzende Eigentümer in Zeiten der Corona-Pandemie besonders glücklich sind. Auch die Bereitschaft für Investitionen in Wohneigentum ist gestiegen. Überhaupt zeigt sich der Markt sehr robust. Bei Bautätigkeit und Preisen sind bislang keine negativen Folgen festzustel-

len. Die Nachfrage nach Eigentums- wie Mietwohnungen und Häusern bleibt hoch.

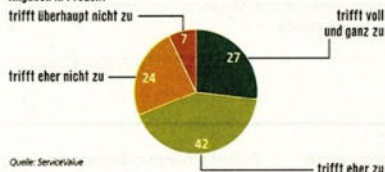
**Neue Herausforderungen.** Doch ein Selbstläufer ist das Geschäft mit Immobilien derzeit nicht. Die klassischen Termine für Wohnungsbesichtigungen mit Dutzenden Interessenten sind in Zeiten von Abstandsregeln, Ausgangsbeschränkungen und Kontaktverboten nicht mehr möglich. Kunden verlangen in Sachen Kommunikation nach neuen Wegen der digitalen Erreichbarkeit und Beratung.

## Gebührenhöhe am wichtigsten

Laut Experten ist die Höhe der Gebühren für Maklerkunden besonders wichtig. Sie ist in der Studie der wichtigste Treiber für die Kundenbindung. Zufrieden sind 69 Prozent der Befragten.

### Höhe der Gebühren

„Die Höhe der Gebühren bei meinem Immobilienmakler ist angemessen.“  
Angaben in Prozent



So setzen sich digitale Tools und Prozesse beim Kauf und Verkauf von Wohnimmobilien immer mehr durch. Digitale Exposés, 360-Grad-Rundgänge, Besichtigungsroboter und mitunter sogar Drohnen und Virtual-Reality-Brillen kommen vermehrt zum Einsatz. Dazu gesellen sich Videocalls, online buchbare Termine und digitalisierte Dokumente.

Makler haben derzeit die Chance, neue Standards der Kundenbetreuung zu etablieren, die Kunden langfristig überzeugen und an sie binden. Es ist eine Zeit, in der Engagement, Flexibilität und Vertrauen besonders gefragt sind. Kunden, die sich verstärkt auf die Urteile und digitale Technik der Immobilienmakler verlassen müssen, anstatt sich selbst ein Bild vom Objekt zu machen, legen auf die Fairness der Anbieter besonders viel Wert. ▶

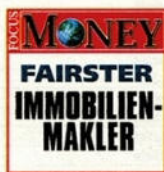
## GESAMTURTEIL

### Die Rekordliste

18 Unternehmen schafften dieses Jahr den Sprung ins Ranking der fairsten Immobilienmakler. Ein Rekord in der gemeinsamen Studie von FOCUS-MONEY und ServiceValue. Seit Beginn der Branchenuntersuchung 2015 war die Auswahl für Vermieter, Mieter, Verkäufer oder Käufer noch nie so groß. Das erklärt auch, warum die Spanne zwischen stärkstem und schwächstem Anbieter im Vorjahresvergleich um 1,4 Indexpunkte zunahm.

Die Struktur der Unternehmen ist dabei höchst unterschiedlich, vom Start-up über regionale Größen bis hin zum Ableger großer bundesweit vertretener Banken und Bausparkassen. Auch die Studienergebnisse sind in Bewegung: So schafften drei Unternehmen (Aigner Immobilien-

en, walsen Immobiliengruppe und Wentzel Dr.) den Sprung um eine Stufe nach oben und verdienten sich nach einem „Gut“ im Vorjahr nun ein „Sehr Gut“. Hinzu kommen drei Studienneulinge, die sich gleich bei erstmaliger Berücksichtigung an der Spitze des Rankings platzierten. Als herausragende Vertreter ihrer Zunft erwiesen sich in diesem Jahr die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS, Tentschert Immobilien und Wüstenrot Immobilien. Ihnen gelang das Kunststück, sich in allen fünf Teildisziplinen der Studie die Bestnote der Kunden zu verdienen.

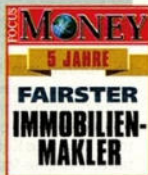


## JUBILÄUM

### Sieger mit Langfrist-Wirkung

Schon im fünften Jahr sind sie die Elite ihrer Branche: Die lückenlose Auswertung der Studien von ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY seit 2015 listet die Gesellschaften auf, die Jahr für Jahr im Gesamtranking der Fairsten Immobilienmakler vertreten waren.

Diese Unternehmen bekamen also immer ein „Sehr Gut“ oder „Gut“. Sie haben sich zum 5-Jahres-Jubiläum eine Extraauszeichnung verdient. Voraussetzung für ein „Sehr Gut“ ist dabei, dass das Unternehmen bei insgesamt fünf überdurchschnittlichen Bewertungen mindestens dreimal die Spitzennote bekam.



### 5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Aengevellt Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Dr. OEBELS + partner Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	ReWa Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	von Poll Immobilien
Sehr Gut	walsen Immobiliengruppe
Sehr Gut	Wentzel Dr.
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Aengevellt Immobilien
Gut	Bender & Bender Immobilien Gruppe
Gut	Gärtner Immobilien
Gut	Hausmann Immobilien
Gut	Homeday
Gut	IMMOPARTNER
Gut	McMakler
Gut	Postbank Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

**Unkämpfter Markt.** Eine Orientierung in dem schwer zu überblickenden Markt bekommen Kunden auch in diesem Jahr durch die Studie von FOCUS-MONEY und dem Kölner Analyseinstitut ServiceValue. Über 2500 Kundenurteile wurden ausgewertet. 29 regional wie bundesweit tätige Immobilienmakler kamen dabei auf den Fairness-Prüfstand, fünf mehr als im Jahr zuvor. Das zeigt, dass der Markt in Bewegung ist und sich auch Start-ups etablieren können. In der Studie wurden Personen sowohl aus der Perspektive des Käufers oder Mieters als auch in der Rolle als Verkäufer oder Vermieter befragt, um alle Facetten des Marktes abbilden zu können.

**Viele Neuzugänge.** Zehn Unternehmen schafften dieses Mal die Spitzenbewertung und erhielten ein „Sehr Gut“ von den Kunden, darunter die Studienneuzugänge Dr. OEBELS + partner Immobilien und ReWa Immobilien. Unter den acht Unternehmen, bei denen es für ein „Gut“ reichte, finden sich sogar drei Neulinge: Bender & Bender Immobilien Gruppe, Gärtner Immobilien und Homeday (siehe Kasten S. 79). Das Gesamtniveau der Fairness sank jedoch im Vergleich zum Vorjahr in absoluten Zahlen leicht um 0,8 Indexpunkte.

BASTIAN HEBBELN

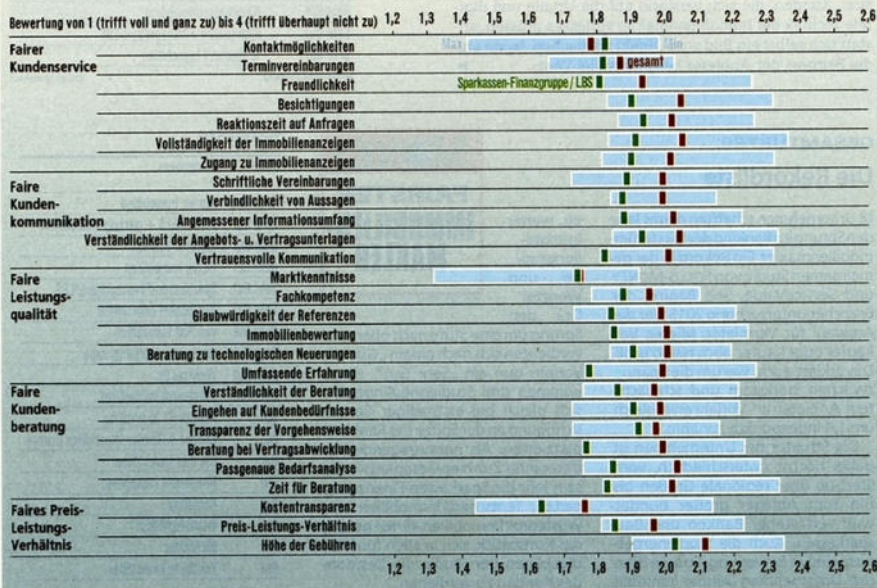
## Methode: 27 Servicemerkmale, ein Profil

Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue erneut die Fairness der Immobilienmakler untersucht. Hierzu hat das Analyse- und Beratungsunternehmen aus Köln in einer repräsentativen Online-Studie 1856 Kunden befragt, die in den vergangenen 24 Monaten persönliche Erfahrungen bei maximal zwei der 29 Anbieter gemacht haben.

Abgefragt wurden 27 Service- und Leistungsmerkmale. Die Kriterien haben 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). Werte links des Gesamtmarkts dokumentieren ein überdurchschnittlich gutes 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 Kategorieurteilen zu gleichen Teilen. Die Auszeichnung „Gut“ bekamen Unternehmen, die eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Beurteilten gab es ein „Sehr Gut“.



Mittelwerte, gerundet

**Leben:** Der Wunsch nach den eigenen vier Wänden ist in der Corona-Krise gestiegen



**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTE KUNDEN-KOMMUNIKATION**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTER KUNDEN-SERVICE**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTE LEISTUNGS-QUALITÄT**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTE KUNDEN-BERATUNG**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS**

## Faire Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aengevelt Immobilien
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Gärtner Immobilien
Sehr Gut	ReWa Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	von Poll Immobilien
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Bender & Bender Immobilien Gruppe
Gut	Dr.OEBELS + partner Immobilien
Gut	Engel & Völkers
Gut	Hausmann Immobilien
Gut	Homeday
Gut	McMakler
Gut	PlanetHome
Gut	Postbank Immobilien
Gut	walser Immobiliengruppe
Gut	Wentzel Dr.

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceVäbe

## FÜNF MAL FAIRNESS

### Eine Kategorie blüht sichtlich auf

Die Kategorie „Faires Preis-Leistungs-Verhältnis“ konnte gegen den Trend im Vergleich zur Vorjahresstudie kräftig zulegen. Die durchschnittlichen Kundenbewertungen stiegen um 1,2 Indexpunkte. Nachholbedarf hat die Kundenberatung, die am Ende der Teildisziplinen liegt. Vor allem der Faktor Zeit seitens der Makler wird von den Kunden kritisch gesehen.

Die besten Noten vergaben die Studienteilnehmer für die Einzelleistungen bei den Service- und Leistungsmerkmalen „Marktkenntnisse“ und „Kostentransparenz“. ReWa Immobilien liegen hier jeweils vorn. Dahinter folgen bereits die (vermehrte digitalen) „Kontaktmöglichkeiten“.

## Fairer Kundenservice

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	von Poll Immobilien
Sehr Gut	walser Immobiliengruppe
Sehr Gut	Wentzel Dr.
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Aengevelt Immobilien
Gut	Aigner Immobilien
Gut	Bender & Bender Immobilien Gruppe
Gut	Dr.OEBELS + partner Immobilien
Gut	Gärtner Immobilien
Gut	Homeday
Gut	McMakler
Gut	PlanetHome
Gut	RE/MAX
Gut	ReWa Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceVäbe

## Faire Leistungsqualität

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Dr.OEBELS + partner Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	von Poll Immobilien
Sehr Gut	walser Immobiliengruppe
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Aigner Immobilien
Gut	Gärtner Immobilien
Gut	Hausmann Immobilien
Gut	Homeday
Gut	IMMOPARTNER
Gut	McMakler
Gut	PlanetHome
Gut	ReWa Immobilien
Gut	Wentzel Dr.

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceVäbe

## Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	walser Immobiliengruppe
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Bender & Bender Immobilien Gruppe
Gut	Dr.OEBELS + partner Immobilien
Gut	Gärtner Immobilien
Gut	Homeday
Gut	IMMOPARTNER
Gut	McMakler
Gut	Postbank Immobilien
Gut	ReWa Immobilien
Gut	von Poll Immobilien
Gut	Wentzel Dr.

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceVäbe

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aengevelt Immobilien
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Dr.OEBELS + partner Immobilien
Sehr Gut	ReWa Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	Wentzel Dr.
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Bender & Bender Immobilien Gruppe
Gut	Gärtner Immobilien
Gut	Hausmann Immobilien
Gut	Homeday
Gut	IMMOPARTNER
Gut	McMakler
Gut	Postbank Immobilien
Gut	walser Immobiliengruppe

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceVäbe