

Capterra bietet objektive, unabhängige Studien und verifizierte Nutzerbewertungen. Wenn du die Website eines Anbieters über unsere Links besuchst, erhalten wir eventuell eine Provision. [Mehr erfahren](#)

Digitalisierung der Immobilienbranche: 66 % der Mieter würden für fortschrittliche Technologien mehr Miete zahlen

Veröffentlicht am 22.8.2024

Geschrieben von [Rosalia Mousse](#).

Obwohl moderne Technologien das Leben von Vermietern enorm erleichtern können, ist die Digitalisierung in der Immobilienbranche noch nicht richtig angekommen. In unserer neuen Studie erfahren Vermieter mehr über die aktuellen digitalen Trends und Präferenzen der Mieter, um die passenden Technologielösungen für ihr Unternehmen zu finden.



In diesem Artikel

→ [Vermieter hinken dem digitalen Wandel hinterher: 53 % bieten ihren Mietern keine modernen Technologien an](#)

- Technische Fehler schmälern den Vorteil der Bequemlichkeit von digitalen Tools
 - Kommunikation ist das A und O für ein gutes Mietverhältnis
 - Technologieangebot kann den Unmut über Mieterhöhungen mildern
 - Mit dem technologischen Fortschritt Schritt halten und Wettbewerbsvorteil sichern
-

Der Vermietungsmarkt steht unter zahlreichen Herausforderungen:

Wohnungsknappheit in vielen Städten, makroökonomische Faktoren wie die Inflation, steigende Mietpreise und mehr können zu Frustration unter Wohnungssuchenden führen.

Die neue Capterra-Studie untersucht die Herausforderungen, mit denen Mieter konfrontiert sind und welche Softwarelösungen Vermieter und Immobilienverwalter dabei unterstützen können, diesen Herausforderungen zu begegnen und so die Zufriedenheit ihrer Mieter zu gewährleisten. Für 68 % der Mieter hat die Verfügbarkeit fortschrittlicher Technologien wie intelligenter Geräte und schlüsselloser Zugangssysteme einen Einfluss darauf, ob sie einen Mietvertrag unterschreiben.

Die Digitalisierung in der Immobilienbranche erfüllt nicht nur die Erwartungen der Mieter, sondern bietet auch Vermietern eine Reihe von Vorteilen, die von Effizienzsteigerung und Zeitersparnis bis hin zu verbesserter Kommunikation und Transparenz reichen. Software kann die [Immobilienverwaltung vereinfachen und optimieren](#), was den Vermieter entlastet und letztlich zu einem besseren Vermietungserlebnis sowohl für den Vermieter als auch für den Mieter führt.

Capterra hat eine weltweite Umfrage unter Mietern in zwölf Ländern durchgeführt, mit einer Gesamtstichprobe von 4.800 Mietern. Darunter befanden sich 400 Befragte aus Deutschland, auf deren Aussagen sich der Artikel hauptsächlich konzentriert. Das Ziel dieser Studie war es, mehr über die aktuellen digitalen Trends und Präferenzen der Mieter zu erfahren und umsetzbare Strategien zu erforschen, mit denen Vermieter und Immobilienverwalter diese Erkenntnisse nutzen können, um die passenden Softwarelösungen zu implementieren, die Mieterzufriedenheit zu steigern und die Loyalität der Mieter zu sichern.*

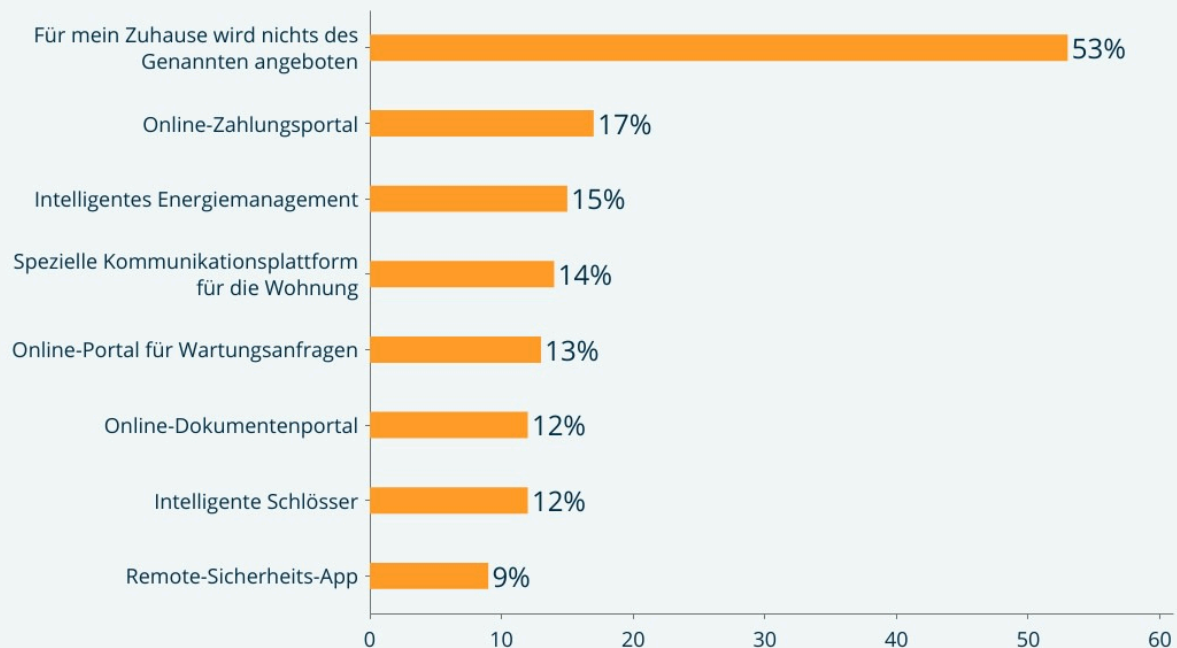
Vermieter hinken dem digitalen Wandel hinterher: 53 % bieten ihren Mietern keine modernen Technologien an

Mietern und Vermietern stehen mittlerweile unzählige digitale Tools zur Verfügung, die sie in allen Bereichen rund um das Mieten bzw. Vermieten einer Wohnung unterstützen. Einige Beispiele sind [Vertragsmanagement-Software](#), [Tools für die Instandhaltung](#) und [Kommunikationsplattformen](#).

Immobilienstechnologie, auch als PropTech bekannt, scheint in der deutschen Wohnungswirtschaft allerdings noch nicht weit verbreitet zu sein. Die von 17 % der befragten Mieter genannte und damit am weitesten verbreitete Technologie, die derzeit für Mietwohnungen angeboten wird, sind [Online-Zahlungsportale](#). Darauf folgen intelligentes Energiemanagement (15 %) und spezielle Kommunikationsplattformen für die Wohnung (14 %). Über die Hälfte (53 %) der Teilnehmer sagte jedoch, dass keine der zur Wahl stehenden Technologien für ihr Zuhause angeboten wird.

Dies zeigt deutlich, dass die Mehrheit der Immobilienverwalter die Vermietung ihrer Immobilien noch nicht digitalisieren, um ihre Arbeit zu erleichtern und die Erfahrungen der Mieter zu verbessern. Eine Erklärung für die Zurückhaltung von Vermietern gegenüber neuen Technologien könnte darin liegen, dass die Immobilienbranche traditionell als konservativ gilt und oft eine geringe Bereitschaft hat, neue Technologien zu übernehmen. Es besteht oft eine „Das haben wir schon immer so gemacht“-Mentalität, die Veränderungen und Innovationen erschwert.

Technologien, die Vermieter ihren Mietern anbieten



Quelle: Tenant Experience-Umfrage 2024

F: Welche der folgenden Technologien und digitalen Tools sind für deine aktuelle Mietwohnung/dein Mietshaus vorhanden?

n: 400

Hinweis: Mehrfachnennung möglich.

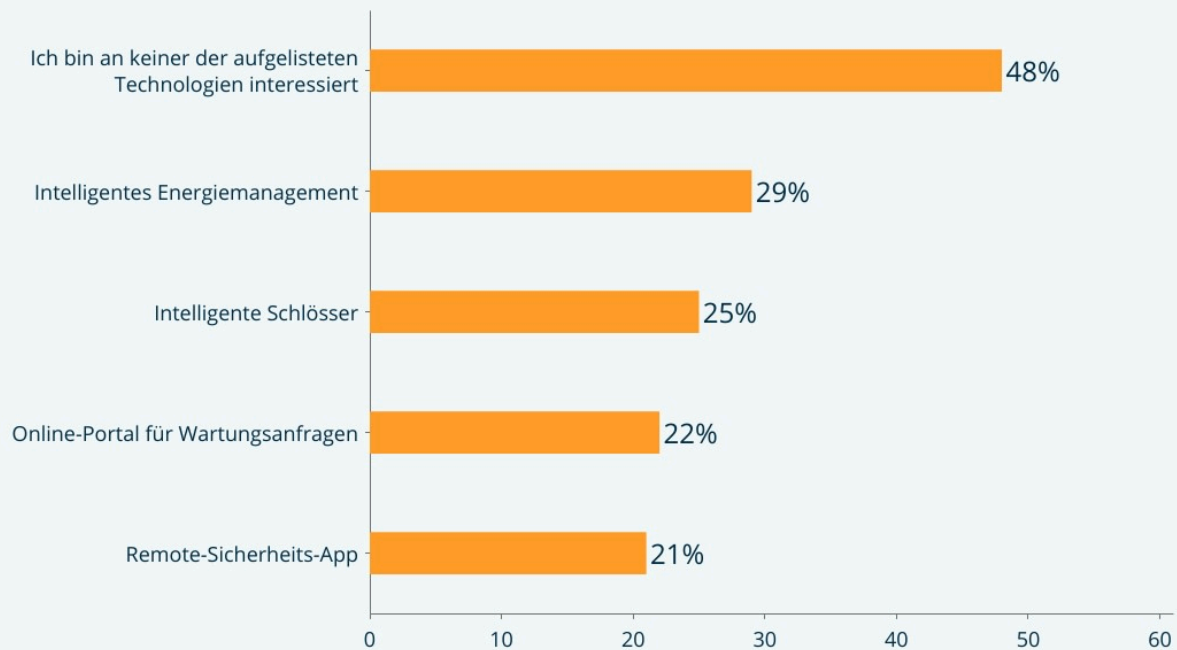


Business-Tipp für ein optimiertes Energiemanagement:

Energieeffizienz spielt in allen Branchen eine zunehmende Rolle, insbesondere angesichts steigender Strompreise. Auch die Immobilienbranche bildet keine Ausnahme. Der Einsatz einer modernen [Energiemanagement-Software](#) eröffnet Vermietungsunternehmen die Chance, Energie, Kosten und Zeit einzusparen und den Betrieb nachhaltig auszurichten.

Diejenigen Mieter, denen bisher keine digitalen Tools für ihr Zuhause zur Verfügung stehen, wünschen sich vor allem intelligentes Energiemanagement (29 %), intelligente Schlösser (25 %) sowie Remote-Sicherheits-Apps (21 %). Demgegenüber gaben aber auch 48 % an, dass sie an keiner der zur Wahl stehenden Technologien interessiert sind.

Top 5 Technologien, die Mieter sich in ihrer aktuellen Wohnung wünschen



Quelle: Tenant Experience-Umfrage 2024

F: Welche der folgenden Technologien und digitalen Tools sind für deine aktuelle Mietwohnung/dein Mietshaus vorhanden?

n: 212

Hinweis: Mehrfachnennung möglich.

Hinweis: Top 5 der 8 Antwortmöglichkeiten.

Hinweis: Die Frage wurde der Teilnehmergruppe gestellt, für deren Zuhause keine Technologien angeboten werden.



Das Desinteresse einiger Teilnehmer an Technologien für ihr Zuhause kann verschiedene Gründe haben. Viele Mieter sind möglicherweise nicht mit digitalen Tools vertraut oder haben wenig Erfahrung damit. Dies kann dazu führen, dass sie skeptisch oder zögerlich sind, solche Tools für ihre Wohnung zu nutzen. Mögliche Bedenken hinsichtlich der Sicherheit und des Datenschutzes oder der Benutzerfreundlichkeit der Tools könnten weitere Gründe sein.

Im folgenden Abschnitt werden wir sehen, dass Mieter, die Erfahrung mit digitalen Tools für ihr Zuhause haben, damit zufrieden sind, aber auch, dass die erwähnten Vorbehalte nicht unbegründet sind.

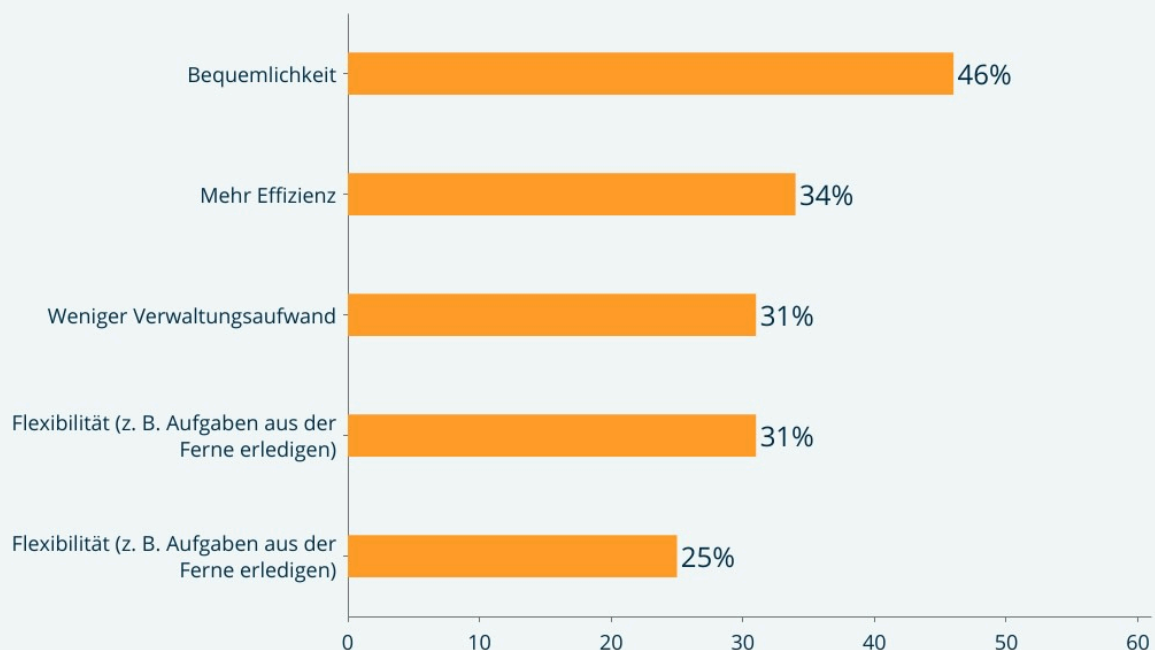
Technische Fehler schmälern den Vorteil der Bequemlichkeit von digitalen Tools

Insgesamt kommt das Angebot von fortschrittlicher Technologie bei Mietern gut an. So sind 68 % derjenigen, deren Vermieter digitale Tools für ihr Zuhause zur Verfügung stellen, damit „zufrieden“, und 15 % sind „extrem zufrieden“.

Als größte Vorteile der Nutzung digitaler Tools nennen die Befragten Bequemlichkeit (46 %), mehr Effizienz (34 %), weniger Verwaltungsaufwand und eine bessere Kommunikation mit der Hausverwaltung (jeweils 31 %).

Diese Vorteile sind nicht nur auf einen Bereich des Mietverhältnisses beschränkt, sondern kommen etlichen Aspekten zugute. Beispielsweise können Mietverträge, Zahlungen und Reparaturanfragen einfach und bequem mit digitalen Tools verwaltet werden.

Die größten Vorteile der Nutzung von digitalen Tools für Mieter



Quelle: Tenant Experience-Umfrage 2024

F: Was sind nach deiner bisherigen Erfahrung in Mietwohnungen/Mietshäusern die größten Vorteile der Nutzung von Technologien und digitalen Tools?

n: 188

Hinweis: Mehrfachnennung möglich.

Hinweis: Top 5 der 10 Antwortmöglichkeiten.

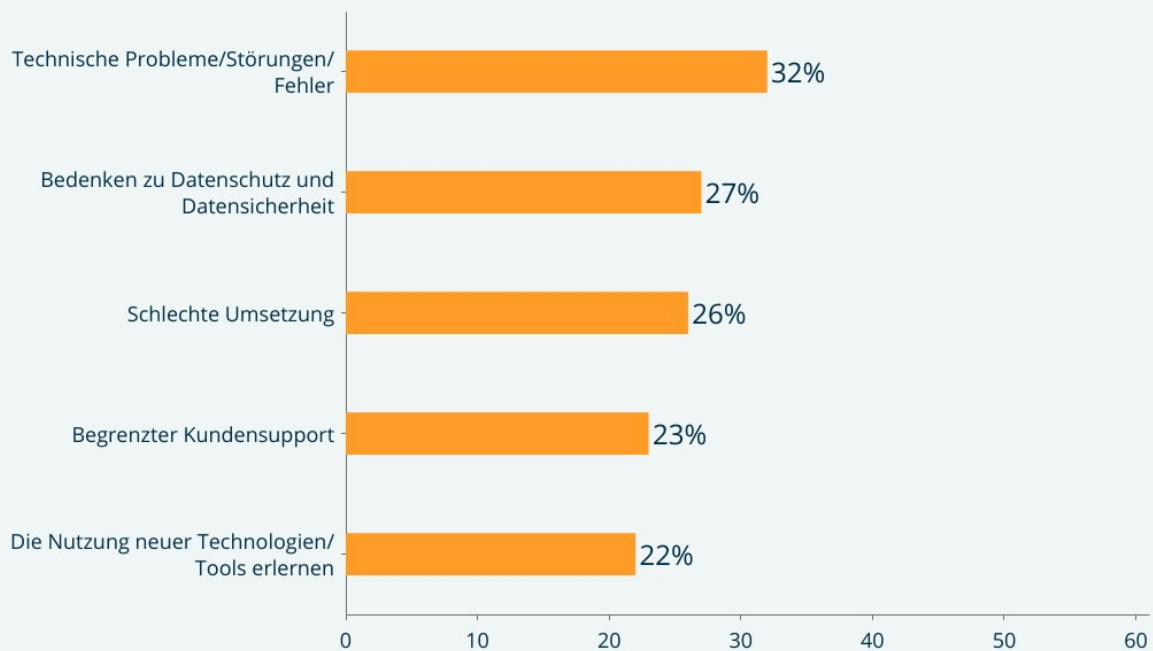
Hinweis: Die Frage wurde der Teilnehmergruppe gestellt, für deren Zuhause Technologien angeboten werden.



Trotz der Vorteile begegnen Mieter auch Herausforderungen bei der Nutzung von Technologien für ihr Zuhause. Die drei größten sind technische Probleme, Störungen

oder Fehler (32 %), Bedenken zu Datenschutz und Datensicherheit (27 %) und eine schlechte Umsetzung (26 %).

Die größten **Nachteile** der Nutzung von digitalen Tools für Mieter



Quelle: Tenant Experience-Umfrage 2024

F: Was sind nach deiner bisherigen Erfahrung in Mietwohnungen/Mietshäusern die größten Herausforderungen bei der Nutzung von Technologien und digitalen Tools?

n: 188

Hinweis: Mehrfachnennung möglich.

Hinweis: Top 5 der 10 Antwortmöglichkeiten.

Hinweis: Die Frage wurde der Teilnehmergruppe gestellt, für deren Zuhause Technologien angeboten werden.



Vor allem technische Probleme scheinen ein großes Problem zu sein, denn 46 % sagen, dass sie entweder „oft“ (39 %) oder „ständig“ (7 %) technische Probleme, Störungen oder Fehler erleben, wenn sie die von ihrer Hausverwaltung bereitgestellten Technologien nutzen.

Dies zeigt, dass es nicht ausreicht, wenn Vermieter digitale Tools zwar anbieten, es dann aber ihren Mietern überlassen, wie sie diese nutzen. Stattdessen sollten sie sicherstellen, dass die Technologien reibungslos funktionieren, den Mietern die Bedienung erklären und offen für Rückfragen und Bedenken sein. Diese Checkliste dient als praktische Anleitung.

Checkliste für die Auswahl der richtigen Softwarelösungen, die Vermeidung technischer Störungen und Gewährleistung des Datenschutzes:

- 1. Auswahl zuverlässiger Anbieter:** Vermieter sollten sorgfältig prüfen, welche Anbieter sie für die Bereitstellung der digitalen Tools wählen. Dabei hilft es, ein Anforderungsdokument mit den benötigten Funktionen zu erstellen, Produktdemonstrationen zu planen, eine Angebots- und Preisanfrage zu stellen und Anbieter um Referenzen zu bitten, um andere Nutzer nach ihren Erfahrungen mit dem Tool zu fragen.
- 2. Regelmäßige Updates:** Vermieter sollten sicherstellen, dass die digitalen Tools regelmäßig aktualisiert werden. Dies beinhaltet die Installation von Software-Updates und [Patches](#), um mögliche Sicherheitslücken zu schließen und die Leistung der Tools zu verbessern.
- 3. Kundensupport:** Vermieter sollten einen zuverlässigen [Kundensupport](#) für ihre Mieter bereitstellen. Dies ermöglicht es den Mietern, technische Probleme oder Störungen schnell zu melden und Unterstützung bei Rückfragen zu erhalten.
- 4. Feedback der Mieter einholen:** Vermieter sollten regelmäßig das Feedback ihrer Mieter zu den digitalen Tools einholen. Dies kann durch [elektronische Umfragen](#) oder persönliche Gespräche erfolgen. Das Feedback der Mieter kann wertvolle Informationen liefern, um mögliche technische Fehler oder Störungen zu identifizieren und zu beheben.
- 5. Schulungen und Anleitungen:** Vermieter sollten ihren Mietern Schulungen und Anleitungen zur Verfügung stellen, um ihnen bei der Nutzung der digitalen Tools zu helfen. Dies kann zum Beispiel über [Digital-Adoption-Plattformen](#) erfolgen.
- 6. Backup- und Sicherheitsmaßnahmen:** Vermieter sollten geeignete Backup- und Sicherheitsmaßnahmen implementieren, um die Daten und Informationen der Mieter zu schützen. Dies umfasst regelmäßige [Datensicherungen](#), den Einsatz von [Firewalls](#) sowie die [Verschlüsselung sensibler Daten](#).

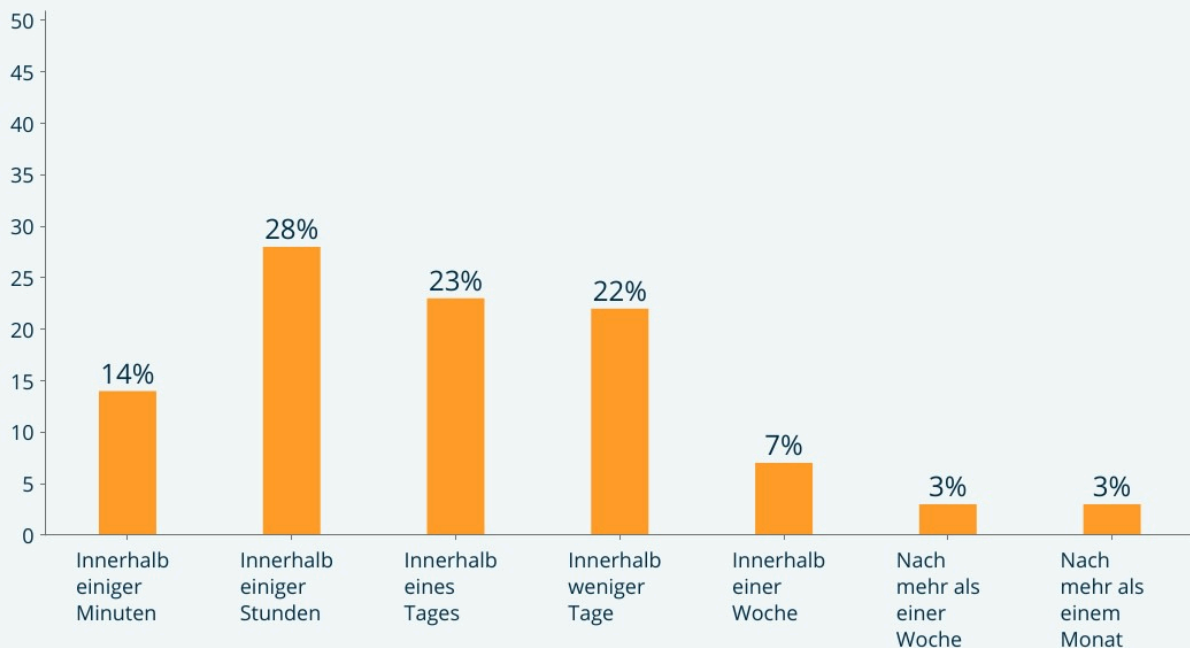
Kommunikation ist das A und O für ein gutes Mietverhältnis

Eine offene und klare Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter ist entscheidend, um Missverständnisse zu vermeiden und Probleme frühzeitig anzusprechen und zu lösen. So lässt sich ein Vertrauensverhältnis aufbauen und stärken.

Laut unseren deutschen Studienteilnehmern erfolgt die Kommunikation zwischen Mietern und der Hausverwaltung hauptsächlich per E-Mail (30 %) oder persönlich (23 %). Messenger wie WhatsApp oder [spezielle Kommunikationsplattformen](#), die von der Hausverwaltung bereitgestellt werden, kommen dagegen eher selten zum Einsatz (13 %, bzw. 6 %). Im Gegensatz dazu verwenden nur 22 % der Mieter weltweit E-Mails, um mit ihrer Hausverwaltung zu kommunizieren, und bereits 22 % Messenger-Dienste. Der internationale Vergleich verdeutlicht die Notwendigkeit der Digitalisierung in der deutschen Immobilienbranche, um für die Zukunft gewinnbringend aufgestellt zu sein.

In den meisten Fällen funktioniert die Kommunikation gut: 66 % geben an, dass die Hausverwaltung innerhalb weniger Minuten bis maximal einem Tag antwortet. Damit bleiben jedoch immerhin noch 34 % übrig, die einige Tage bis mehr als einen Monat auf Antwort warten müssen.

Antwortzeiten der Hausverwaltung auf Nachrichten oder Anrufe



Quelle: Tenant Experience-Umfrage 2024
F: Wie schnell antwortet Ihre Hausverwaltung üblicherweise auf deine Nachrichten oder Anrufe?
n: 400



Lange Wartezeiten können insbesondere bei akuten Mängeln wie einem Wasserrohrbruch oder einer defekten Heizung zur Frustration beim Mieter und negativen Folgen für den Vermieter führen, wie etwa einer Mietminderung oder der Zurückbehaltung der Miete.

Business-Tipp:

Damit es gar nicht erst soweit kommt, sollten Vermieter ihrer Instandhaltungspflicht (geregelt in § 535 BGB und § 538 BGB) nachkommen. Mithilfe einer [Instandhaltungssoftware](#) lässt sich die Verfolgung und Planung von Wartungsaktivitäten automatisieren.

Technologieangebot kann den Unmut über Mieterhöhungen mildern

Mieterhöhungen sind für viele Mieter eine zusätzliche finanzielle Belastung, die zur Frustration führt und bei der ein solides Angebot an digitalen Tools eine positive Wirkung haben kann. So geben 23 % an, dass ihre Miete in den letzten 12 Monaten um 5 % bis knapp 10 % gestiegen ist, und 17 % berichten von einem Mietanstieg von 10 % bis knapp 15 %.

Eine Lösung, um einen Mietanstieg zu umgehen, wäre der Kauf einer Immobilie. Die Befragten haben jedoch verschiedene Gründe dafür, warum sie mieten anstatt zu kaufen. Die meisten (54 %) können sich einen Kauf nicht leisten, 25 % wollen keine Verantwortung für den Besitz einer Immobilie übernehmen, und 19 % bevorzugen die Flexibilität des Mietens.

Stattdessen könnte die Verbesserung der Wohnqualität dazu beitragen, den Unmut der Mieter über einen Anstieg der Miete zu verringern. Hier kommt ein modernes Technologieangebot ins Spiel. Den Ergebnissen unserer Studie zufolge wären Mieter vor allem für die Bereitstellung eines [Haussicherheitssystems](#) mit Fernüberwachung und Hochgeschwindigkeits-Internetoptionen (jeweils 22 %) bereit, mehr Miete zu zahlen. Da immer mehr Arbeitnehmer teilweise oder vollständig im Homeoffice arbeiten, ist eine gute Internetverbindung ein relevantes Thema. Gleichzeitig zeigt das Interesse an Sicherheitssystemen, dass Mieter sich in ihrem Zuhause wohl und sicher fühlen wollen.

Auch ein Temperaturkontrollsystem (19 %) ist unter Mietern gefragt, was angesichts der steigenden Energiepreise kein Wunder ist. Intelligente Automatisierungssysteme wie integrierte Beleuchtung oder intelligente Schlösser (jeweils 18 %) gehören ebenfalls zu den Technologien, für die Mieter mehr Miete zahlen würden.

Für diese Technologien wären Mieter bereit, mehr Miete zu zahlen



Quelle: Tenant Experience-Umfrage 2024

F: Für welche der folgenden Merkmale von Wohnungen/Häusern wären Sie bereit, mehr Miete zu zahlen?

n: 400

Hinweis: Mehrfachnennung möglich.

Hinweis: 10 der 12 Antwortmöglichkeiten. Die Antworten „Sonstiges“ (2 %) und „Nichts des Genannten“ (34 %) werden in der Grafik nicht angezeigt.



Insgesamt ist es wichtig, dass Vermieter sensibel auf die Bedürfnisse und Sorgen der Mieter eingehen und nach Lösungen suchen, die für beide Seiten akzeptabel sind. Neben dem Angebot digitaler Tools und anderer moderner Technologien können eine offene Kommunikation, Transparenz und Kompromissbereitschaft dazu beitragen, dass Mieter eine Mieterhöhung besser akzeptieren und die Beziehung zwischen Vermieter und Mieter langfristig verbessern.

Mit dem technologischen Fortschritt Schritt halten und Wettbewerbsvorteil sichern

Die Verwaltung von Mietwohnungen entwickelt sich ständig weiter. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und die Erwartungen der Mieter zu erfüllen, ist es für Vermieter deshalb unerlässlich, sich mit den auf dem Markt befindlichen technologischen Entwicklungen auseinanderzusetzen.

Durch den Einsatz digitaler Tools wie [Immobilienverwaltungssoftware](#) für das Dokument- und Instandhaltungsmanagement, zum Einzug von Mietzahlungen und zur Verfolgung von Ausgaben sowie durch die Bereitstellung intelligenter Sicherheitssysteme können Immobilienverwalter die Zufriedenheit ihrer Mieter strategisch verbessern.

Mit dem Einsatz dieser Technologien können Mieter ein komfortables und sicheres Wohnumfeld genießen, während Vermieter von einer erhöhten Effizienz und Produktivität profitieren und aus ihren Immobilien begehrte Mietobjekte machen. Darüber hinaus können fortschrittliche Technologien auch dazu beitragen, den Energieverbrauch zu optimieren und Kosten zu senken, was sowohl für Mieter als auch für Vermieter von Vorteil ist. Insgesamt können fortschrittliche Technologien dazu beitragen, das Mietverhältnis zu verbessern und das Leben für beide Seiten einfacher und angenehmer zu gestalten.

Wie geht es weiter? Wirf einen Blick auf unser [Software-Verzeichnis für die Immobilienverwaltung](#), um das passende Tool zu finden.

Methodik:

* Capterras Tenant Experience Survey wurde im Juni 2024 unter 4.800 Befragten in den USA (n=400), Kanada (n=400), Indien (n=400), Brasilien (n=400), Mexiko (n=400), Großbritannien (n=400), Frankreich (n=400), Italien (n=400), Deutschland (n=400), Spanien (n=400), Australien (n=400) und Japan (n=400) durchgeführt. Ziel der Studie war es, die Probleme von Mietern zu ermitteln und Softwarelösungen zu untersuchen, mit denen Immobilienverwalter diese Probleme angehen können. Die Befragten wurden daraufhin überprüft, ob sie derzeit ihren Hauptwohnsitz mieten.

Dieser Artikel kann auf Produkte, Programme oder Dienstleistungen verweisen, die in deiner Region nicht verfügbar sind oder die durch die Gesetze oder Vorschriften des Landes eingeschränkt sein können. Wir empfehlen, sich direkt an den Softwareanbieter zu wenden, um Informationen über die Produktverfügbarkeit und Rechtskonformität zu erhalten. Gender Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern auf dieser Website die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

ÜBER DEN AUTOR ODER DIE AUTORIN



Rosalia Mousse [🔗](#)

Rosalia ist Content Analyst und unterstützt KMU mit Einblicken in IT-Themen und Softwares. Masterabsolventin der HHU Düsseldorf, lebt in Barcelona.

Zugehörige Software

[Buchhaltungssoftware](#)

[Collaboration Tools](#)

[CRM-Systeme](#)

[Kundenservice Software](#)

[Projektmanagement Tools](#)

Ähnliche Artikel

[Die 5 besten Softwaretools für die digitale Ablage](#)

[Achtung Zeiterfassungspflicht! 5 Schritte zur Implementierung einer Zeiterfassung](#)

[Die 10 besten AI Task Manager in Deutschland](#)

[Transformation? Kundenzentrierung? Nicht ohne starke Marke!](#)

[Einen effektiven Schichtplan erstellen: 3 Tipps für mehr Produktivität und Verkaufserfolg](#)



Die erste Adresse, um die richtige Software und Services zu finden

Wir helfen deinem Unternehmen, Zeit zu sparen, produktiver zu arbeiten und schneller zu wachsen.

[Mehr über Capterra erfahren](#)

[Softwarekategorien](#)

[Über uns](#)

[Kontakt](#)

[Blog](#)

[Glossar](#)

[Eine Bewertung schreiben](#)

[Softwareanbieter](#)

[Software auf Capterra listen](#)

[Anbieter-Anmeldung](#)

[Allgemeine Capterra Benutzerbedingungen](#)

[Datenschutzrichtlinie von Capterra](#)

[Schwachstellenoffenlegungsprogramm](#)

Capterra Inc.

Lehrer-Wirth-Str. 2

81829 München

Deutschland

