

26.11.2020 – 12:29

[ANALYSE & KONZEPTE immo.consult GmbH](#)

## Studie: Mieterinnen und Mieter wünschen sich digitale Angebote



### GEWOHNTE KONTAKTWEGE SIND AUCH IM KONTAKT MIT DEM VERMIETER GEWÜNSCHT



Angaben in % aller Befragten, Mehrfachantworten möglich

Servicemonitor Wohnen 2020

[Bild-Infos](#)
[Download](#)
[Ein weiterer Medieninhalt](#)

Ein Dokument

**PM\_Analyse\_Konzepte\_~hnen\_Kontaktweg.pdf**  
 PDF - 317 kB

Pressemitteilung

### Studie: Mieterinnen und Mieter wünschen sich digitale Angebote

**Hamburg, 26.11.2020. Mieterinnen und Mieter in Deutschland möchten in Zukunft verstärkt digital mit ihrem Vermieter kommunizieren. Das fand das Beratungsunternehmen Analyse & Konzepte immo.consult in der repräsentativen Studie "Servicemonitor Wohnen 2020" heraus.**

Für den "Servicemonitor Wohnen 2020" befragte Analyse & Konzepte immo.consult 1.000 Mieterinnen und Mieter aus ganz Deutschland. Bisher greifen die meisten von ihnen (57 Prozent) zum Telefon, wenn sie ein Anliegen an ihren Vermieter haben. Denn: Dieser Kontaktweg wird häufig als einfach und schnell empfunden. Am Telefon lassen sich Fragen zum Teil sofort beantworten. 19 Prozent der Befragten schreiben eine E-Mail, 16 Prozent suchen die Geschäftsstelle auf, wenn sie ihren Vermieter kontaktieren möchten. Eine Mieter-App bevorzugen aktuell nur 4 Prozent. Dieser Kommunikationskanal ist vor allem bei Paar- und Singlehaushalten unter 30 Jahren beliebt.

Perspektivisch würden 58 Prozent der Mieterinnen und Mieter jedoch gern per E-Mail und 30 Prozent via Messenger - wie zum Beispiel WhatsApp - mit ihrem Vermieter kommunizieren. Ein Kundenportal würden 20 Prozent gern nutzen, eine Mieter-App 17 Prozent. Weniger gefragt sind hingegen Videotelefonate und der Einsatz von Chatbots - also automatisierter Kommunikation.

Das entspricht dem Kommunikationsverhalten der Mieterinnen und Mieter im Allgemeinen. 64 Prozent von ihnen nutzen täglich WhatsApp, 15 Prozent immerhin mehrmals pro Woche. "Im Verlauf der letzten Jahre haben wir beobachtet, dass die Akzeptanz für digitale Kommunikationsangebote der Vermieter stetig zunimmt", erklärt Anja Hesse von Analyse & Konzepte immo.consult. "Die Menschen sind es gewohnt, im täglichen Leben per Messenger zu kommunizieren und über Kundenportale mit Unternehmen in Kontakt zu treten. Insofern erwarten viele von ihnen entsprechende Angebote auch von ihren Vermietern. Je leichter es für die Mieterinnen und Mieter ist, über digitale Kanäle ihr Anliegen zu klären, desto größer ist die Akzeptanz. Voraussetzung hierfür ist, dass die Angebote vermietetseitig entsprechend kundenorientiert gestaltet werden."

Über den "Servicemonitor Wohnen":

Seit zwölf Jahren veröffentlicht Analyse & Konzepte alle zwei Jahre den Servicemonitor Wohnen. Er untersucht, was Mieterinnen und Mietern im Kontakt mit ihrem Vermieter besonders wichtig ist und wie sich ihre Wünsche verändern. Die Umfrage ist repräsentativ. 2020 wurden dafür 1.000 Mieterinnen und Mieter aus ganz Deutschland befragt. Die Studie kann kostenlos angefordert werden unter [www.analyse-konzepte.de](http://www.analyse-konzepte.de). Ansprechpartnerin: Anja Hesse, [hesse@analyse-konzepte.de](mailto:hesse@analyse-konzepte.de).

Über Analyse &amp; Konzepte immo.consult:

Die Analyse & Konzepte immo.consult GmbH hat sich als unabhängiges Beratungs- und Forschungsunternehmen auf die Wohnungswirtschaft und den Immobilienmarkt spezialisiert. Zum Leistungsspektrum gehören die Organisationsberatung für Wohnungsunternehmen genauso wie die Erstellung von Wohnungsmarkt- und Standortanalysen sowie Mietspiegeln und Grundlagenforschung zum Wohnungsmarkt. Zu den Auftraggebern gehören kommunale und private Wohnungsunternehmen, Genossenschaften, Projektentwickler sowie Kommunen, Bundesministerien und Verbände. [www.analyse-konzepto.de](http://www.analyse-konzepto.de).

Medienkontakt:

Christoph Kommunikation

Tel.: 040 609 4399-30

[analyse\\_und\\_konzepte@christoph-kommunikation.de](mailto:analyse_und_konzepte@christoph-kommunikation.de)

## Medieninhalte

2 Dateien

**Bild-Infos** [Download](#)

**Bild-Infos** [Download](#)

nach oben ▲

## Weitere Storys: ANALYSE & KONZEPTE immo.consult GmbH

[Alle Storys ▶](#)

02.11.2020 – 11:38

**Studie: Nur ein Viertel der Mieterinnen und Mieter findet seine Miete zu hoch**

Ein Dokument

02.10.2020 – 12:42

**Studie: Bei der Verbindlichkeit haben Vermieter noch "Luft nach oben"**

Ein Dokument

03.08.2020 – 10:29

**Corona-Krise: 15 Prozent der Mieterinnen und Mieter befürchten Zahlungsschwierigkeiten**

[Zur Website von Analyse & Konzepte immo.consult GmbH](#)

Ein Dokument

## Das könnte Sie auch interessieren

- Börsen-Zeitung: Eingemauert in Germany / Kommentar zum Außenwirtschaftsrecht...
- Pressemitteilung: Swapfiets expandiert in Europa - Anbieter von Fahrrad-Abos...
- Brinkhaus: Corona-Ausbruch bei Törnries "beschämend" für die deutsche Politik
- "Sebastian Pufpaff: Noch nicht Schicht!": In 3sat meldet sich Sebastian...
- Digitalisierung ermöglicht Paradigmenwechsel in der Immobilienbranche /...

- Dice 4 Friends
- B1 SmartTV
- Mountain View Data GmbH
- DZR - Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum GmbH
- Wella Professionals
- Hallstein Water
- J&T BANKA, a.s. Zweigniederlassung Deutschland
- PMG Projektraum Management GmbH

- Wirtschaft
- Pressechau
- Krieg
- Regierung
- Politik
- Computer und Informationstechnologie
- Informatik
- Wirtschaftspolitik