

Was für Mieter wirklich zählt.

Umfrage zur Mieterzufriedenheit
Erkenntnisse aus dem deutschen Markt.

Erste Ausgabe | Mai 2021

Mieter in dem Mittelpunkt des Hauses stellen.



In Deutschland sind Mietwohnungen, anders als in anderen Ländern, wesentlich beliebter als das Wohneigentum. Das hat zur Folge, dass Vermieter zwar über einen großen Pool an potentiellen Mietern verfügen können, bedeutet aber auch, dass es - außerhalb der Großstädte - eine umfangreiche Auswahl an potentiellen Mietwohnungen gibt. Dies bedeutet, dass die Zufriedenheit der Bewohner im Mittelpunkt der Strategie eines Vermieters stehen muss, um sich gegenüber der Konkurrenz durchzusetzen.

In einer zunehmend digitalisierten Welt, in der Informationen und Dienstleistungen immer zur Hand sind, erwarten Mieter, dass die Kommunikation und Serviceleistungen von Vermietern auch in einem entsprechend hohen Tempo erfolgt. Wenn Unternehmen diese Erwartungen nicht erfüllen, wirkt sich das auf zukünftige (Miet-)Beziehungen aus.

Unsere Umfrage zielt darauf ab zu zeigen, wie Bewohner über ihr Zuhause, ihren Vermieter und ihre Erfahrungen mit dem Wohnen in ihrer Mietwohnung denken. Daraus ergeben sich Erkenntnisse für Vermieter, wie sie ihre Beziehungen zu den Mietern und die Dienstleistungen, die sie ihnen anbieten, weiter verbessern können.

Die Ergebnisse unserer Umfrage zeigen, dass die Mieter größtenteils zufrieden sind und Deutschlands Vermieter ein großes Augenmerk darauf legen ihre Immobilien in einem guten Zustand zu halten. Wie die Zahlen im Detail aussehen und welche Schlussfolgerungen man daraus ziehen kann, das erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

Viel Spaß beim Lesen!

Sven Dunker

Country Manager Germany
Plentific

80% aller Mieter fühlen sich wohl in Ihrer Wohnung

JEDOCH

37% haben selbst Handwerker organisiert, um Arbeiten durchführen zu lassen.

57% haben Ihre Gasinstallation seit einem Jahr nicht mehr überprüfen lassen.

58% hatten ein Problem in ihrer aktuellen Immobilie.

24% geben an, dass sich ihr Mieterlebnis durch einen reaktionsfreudigeren Vermieter verbessern würde.

28% haben eine Wartezeit von vier Wochen oder länger, für den Beginn von Arbeiten angegeben.

Inhalt.

Vorwort von Sven Dunker	2
Eine Momentaufnahme	4
Wohlbefinden zu Hause	5
Qualität zahlt sich aus	6
Kommunikation ist der Schlüssel	8
Flexibilität bei der Durchführung von Reparaturen	10
Mieter einbinden	11
Vorsicht ist besser als Nachsicht	14
Reparieren und Instandhalten	16
Das Gebot der Stunde	19
Appendix	21

Eine Momentaufnahme.

Ungefähr 55 Prozent aller Immobilien in Deutschland sind Mietwohnungen. Daraus ergibt sich einer der größten Märkte für Vermieter in ganz Europa. Es gibt ca. 19.768.000 Mietwohnungen¹, davon sind ca. 1.1 Millionen² dem sozialen Wohnen zuzuordnen. Es zeichnet sich klar ab, dass der Anteil an mietender Bevölkerung weiter steigen wird.

Ein wachsender Markt bietet die Chance für die Immobilienwirtschaft, ihr Portfolio zu erweitern und auch die Rendite zu steigern. Zufriedene Mieter dürfen dabei aber nicht als Selbstverständlichkeit angesehen werden.

Während der Mietmarkt immer weiter reguliert wird, werden diejenigen, die ihren Bewohnern ein sicheres und angemessenes Zuhause bieten, letztendlich erfolgreich sein. Und das Wichtigste dabei ist, zu verstehen, was die Bewohner brauchen und wollen.



1 <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Wohnen/Publikationen/Downloads-Wohnen/wohnen-in-deutschland-5122125189005.html>

2 <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/892789/umfrage/sozialwohnungen-in-deutschland/>

Wohlbefinden zu Hause.

80 % aller Mieter fühlen sich in ihrer jetzigen Wohnung wohl.

Die Möglichkeit, in einem sicheren Zuhause und in einer sicheren Gemeinschaft zu leben, wirkt sich positiv auf die Menschen, als auch auf die Gesellschaft aus. Unsichere, stark reparaturbedürftige Wohnungen können negative Auswirkungen haben, die über den Einzelnen oder die Familie hinausgehen - sie wirken sich auf die gesamte Gesellschaft aus.

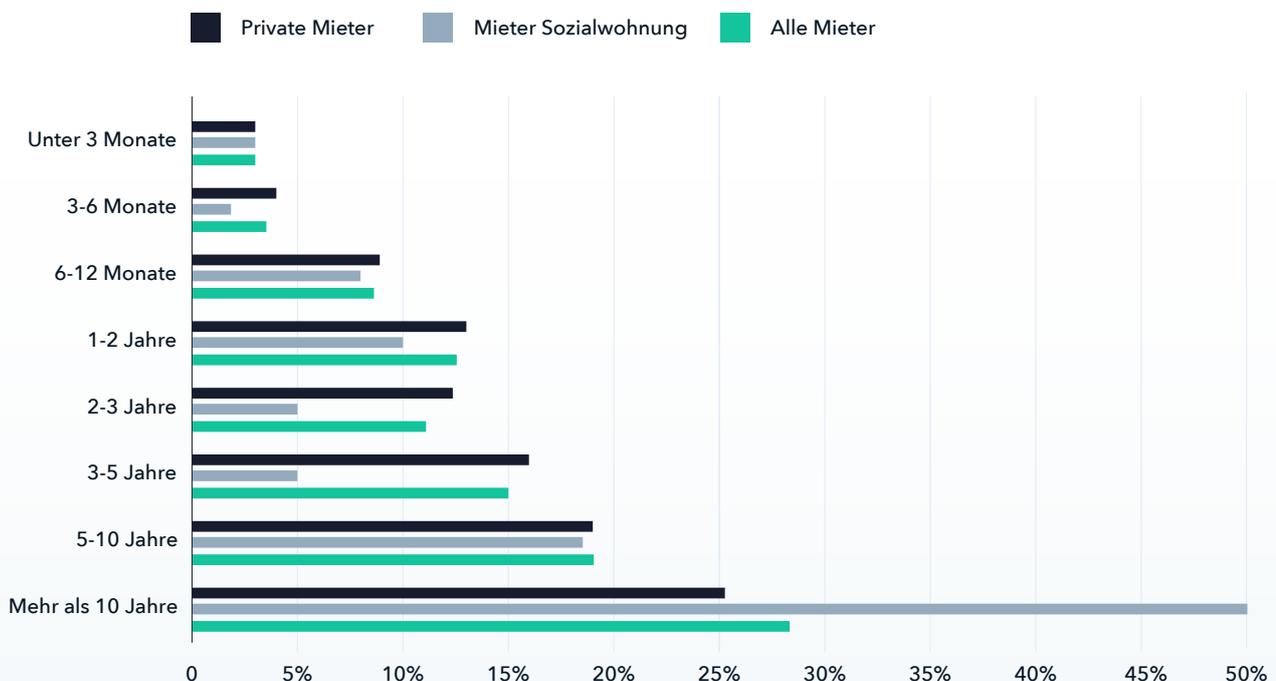
Es ist ermutigend zu wissen, dass die Mieter in Deutschland im Allgemeinen glücklich in ihrem Zuhause sind und sich in ihrer lokalen Gemeinschaft sicher fühlen, mehr als 80 % der Menschen, sowohl die, die in Sozialwohnungen leben, als auch die die in Privatwohnungen leben, fühlen sich in ihrerer Wohnung wohl.

6 Jahre beträgt die durchschnittliche Mietdauer.

Der durchschnittliche Mieter in Deutschland wohnt seit sechs Jahren in seiner aktuellen Wohnung. Die Umfrage zeigt, dass die Bewohner von Sozialwohnungen ihre Wohnung über zwei Jahre länger gemietet haben als private Mieter (8,1 Jahre gegenüber 5,8 Jahren) und die Hälfte von ihnen seit mehr als 10 Jahren in ihrer jetzigen Wohnung lebt. Doppelt so viele wie private Mieter, die seit einem Jahrzehnt in ihrer Wohnung leben.

Bei Bewohnern von Sozialwohnungen ist die Wahrscheinlichkeit höher, dass sie länger in ihrer jetzigen Wohnung bleiben wollen (im Durchschnitt 4,7 Jahre, im Vergleich zu 3,4 Jahren). Allerdings sind sich 23 Prozent der Bewohner von Sozialwohnungen unsicher, wie lange sie noch in ihrer jetzigen Wohnung bleiben werden. Diese Unsicherheit besteht nur bei 11 Prozent von Mietern der privater Wohnimmobilien. Etwa ein Drittel der Bewohner von Privatwohnungen (32 %) und Sozialwohnungen (38 %) planen, auf unbestimmte Zeit in ihrer derzeitigen Wohnung zu bleiben.

Wie lange wohnen Sie schon in Ihrer jetzigen Wohnung?



Qualität zahlt sich aus.

Die Mehrheit der Mieter in Deutschland findet, dass Ihre Wohnung in einem guten Zustand ist.

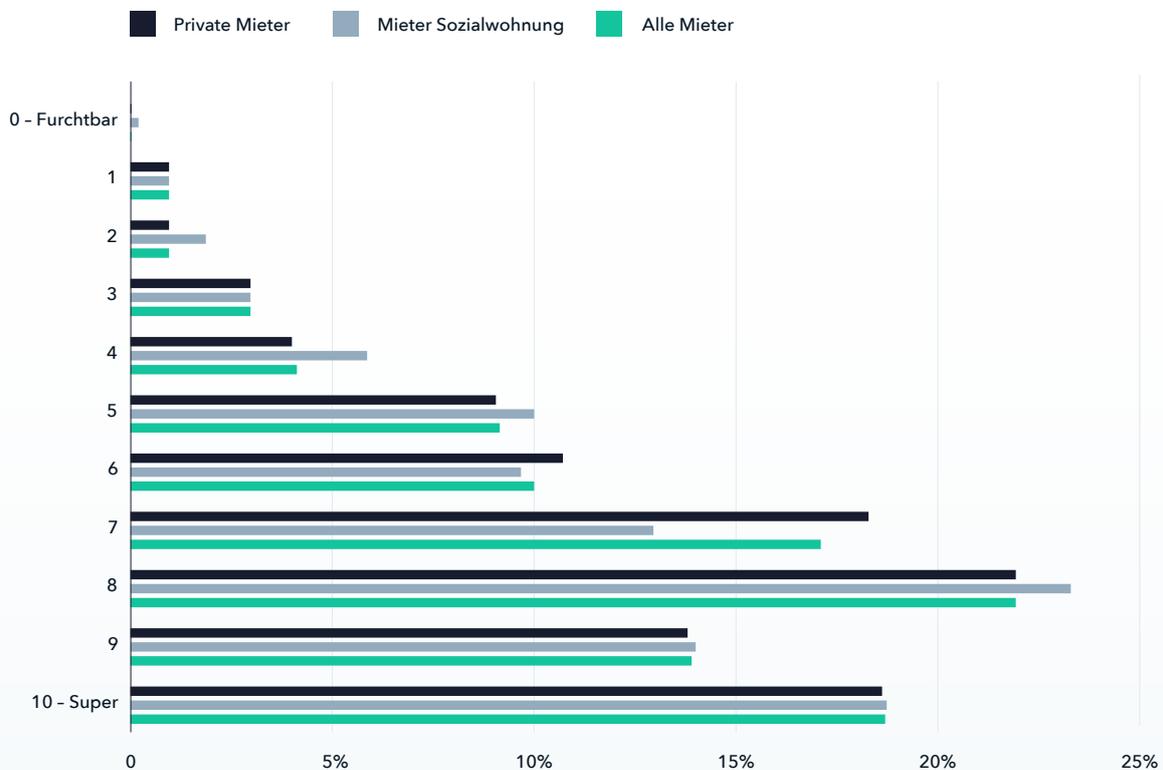
Bei ihrem Einzug empfanden sieben von zehn Bewohnern, dass ihre jetzige Wohnung in einem guten Zustand war. Nur 5 % der deutschen Mieter bewerteten den Zustand ihrer Wohnung als schlecht.

Derzeit sind fast drei Viertel der Bewohner der Meinung, dass sich ihre Wohnung in einem guten Zustand befindet. Der Grad der Zufriedenheit ist bei Mietern von privaten Immobilien (73 %) und Mietern in Sozialwohnung (78 %) sehr ähnlich. Interessanterweise gibt es bei letztgenannten einen Anstieg der Zufriedenheit von 9 %, wenn Sie den Ist-Zustand ihrer Wohnung bewerten, verglichen mit dem Zeitpunkt ihres Einzugs. Das deutet darauf hin, dass die durchgeführten Arbeiten eine beträchtliche Wirkung hatten.

Während nur wenige Bewohner mit dem allgemeinen Zustand ihrer Wohnungen unzufrieden sind, haben allerdings 58% der Mieter schon mal ein Problem mit ihrer aktuellen Immobilie gehabt. Die häufigsten Probleme betrafen Reparaturen und Wartungsarbeiten, die verspätet oder gar nicht durchgeführt wurden, die Erreichbarkeit des Vermieters oder der Hausverwaltung, sowie den allgemeinen Zustand der Wohnung.

Während die Ergebnisse der Umfrage also darauf hindeuten, dass die Mieter in Deutschland im Großen und Ganzen mit dem Zustand ihrer Wohnung zufrieden sind, gibt es einige Punkte mit Verbesserungsbedarf, die die Mieterzufriedenheit weiter steigern könnten.

(Auf einer Skala von 0-10, wie würden Sie die den Gesamtzustand ihrer jetzigen Wohnung, als Sie sie bezogen haben, beschreiben (0 = schrecklich, 10 = super)



22 % der Mieter hatten Probleme bei Reparaturen und Wartung.

Häufige Probleme, die Mieter mit ihren Wohnungen haben, betreffen den allgemeinen Zustand, Feuchtigkeit, Schimmel sowie Reparatur- und Wartungsprobleme.

Vermieter können durch die Optimierung von Reparatur- und Wartungsprozessen und die rechtzeitige Behebung von gemeldeten Problemen dazu beitragen, die hier genannten Zahlen zu reduzieren.

29 % der Mieter hatten Probleme mit den sanitären Anlagen bei Einzug

22 % der Mieter hatten Probleme bei Reparaturen und Wartungen in ihrer Wohnung

20 % der Mieter hatten Probleme bei der Kontaktaufnahme mit ihrem Vermieter

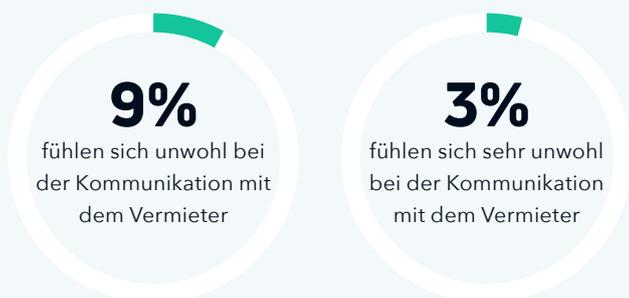
19 % der Mieter hatten Probleme den allgemeinen Zustand ihrer Wohnung betreffend

Hatten Sie in Ihrer aktuellen Immobilie jemals Probleme mit den folgenden Punkten?



Kommunikation ist der Schlüssel.

Knapp sechs von zehn Mietern fühlen sich wohl, wenn Sie ihren Vermieter kontaktieren müssen, zum Beispiel um Probleme zu melden. Ein kleiner, aber nicht unbedeutender Anteil - jeder Achte - fühlt sich jedoch tatsächlich unwohl im Umgang mit seinem Vermieter.

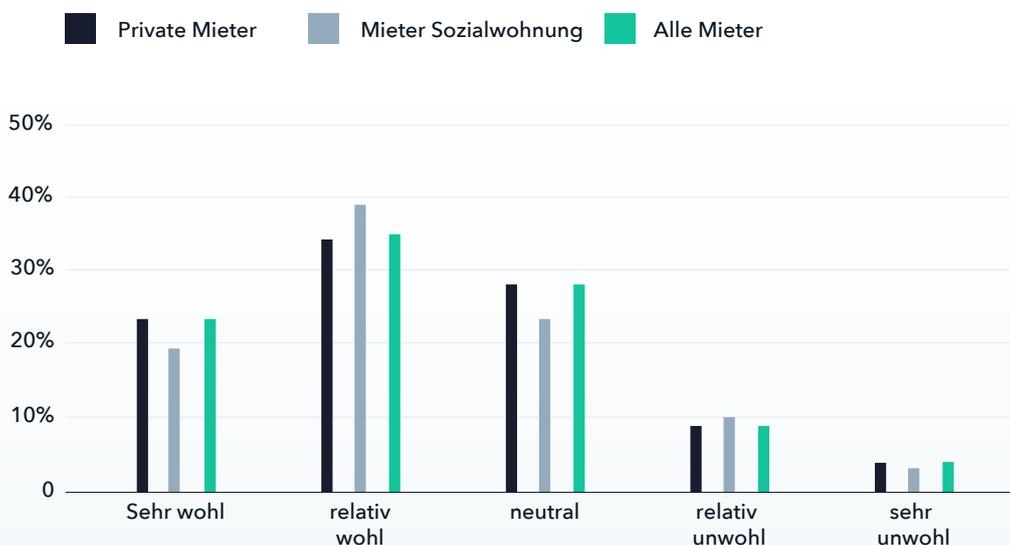


Wie bereits gezeigt, hatten 20 % der Befragten auch schon einmal Schwierigkeiten, ihren Vermieter zu kontaktieren. Das lässt darauf schließen, dass mehr Arbeit erledigt werden könnte, wenn Anfragen zeitnah beantwortet und bearbeitet würden.

Tatsächlich ist fast ein Viertel der deutschen Mieter der Meinung, dass ein reaktionsfreudigerer Vermieter ihre Mieterfahrung verbessern würde, was zeigt, wie wichtig den Bewohnern eine gute, zielgerichtete Kommunikation ist.

Bessere technologische Lösungen können die Beziehung zum Mieter schnell verbessern

Wie wohl fühlen Sie sich, wenn Sie mit Ihrem Vermieter verhandeln oder ihm Probleme melden?



Eine gute Beziehung zwischen Vermieter und Mietern ist unverzichtbar für die Zufriedenheit der Mieter mit ihrer Wohnung. Mehr als die Hälfte der Mieter gibt an, dass ein reaktionfreudigerer Vermieter ihre Mieterzufriedenheit deutlich steigern würde.

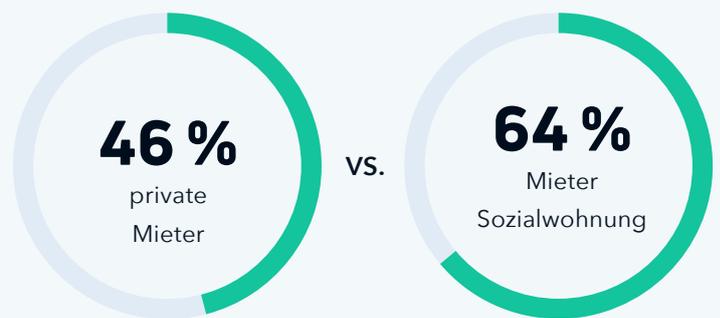
Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, wie Vermieter sicherstellen können, dass sie effektiv mit den Bewohnern kommunizieren. Viele Vermieter verlassen sich immer noch auf klassische Postbriefe, aber diese werden oft ignoriert oder erst zu spät gelesen.

Mehr als 90 % unserer Befragten haben ein Smartphone. Deshalb könnte eine App oder Webportal für die laufende Kommunikation, neben Textnachrichten und Briefen, die Kommunikation und somit auch das Mieter/Vermieter Verhältnis verbessern.

Mehr als drei Viertel der Mieter in Deutschland haben irgendeine Art von Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten von ihrem derzeitigen Vermieter angefragt. Bei mehr als der Hälfte, wurden die Arbeiten bereits durchgeführt, bei einem Fünftel sind die Arbeiten noch nicht

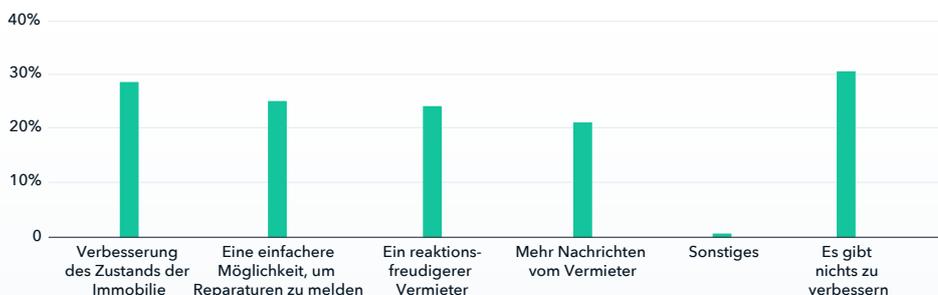
abgeschlossen und bei knapp einem Zehntel wurde die Anfrage vom Vermieter abgelehnt. Im Durchschnitt dauert es etwa eine Woche (7,1 Tage), bis die Arbeiten abgeschlossen sind. Bei 64 % der Bewohner von Sozialwohnungen wurden die Arbeiten innerhalb von drei Tagen abgeschlossen, verglichen mit 46 % der Privatmieter.

Es gibt aber auch eine nicht geringe Anzahl von Fällen, bei denen zwar Servicearbeiten vereinbart und angestoßen wurden, diese aber noch nicht beendet wurden. Der Wartezeit beläuft sich im Schnitt auf etwa zweieinhalb Wochen (18 Tage), wobei drei von zehn Mietern (28 %) sogar länger als vier Wochen warten.



Reparaturen, die binnen drei Tagen abgeschlossen sind im Vergleich zwischen privaten Mietern und Mietern von Sozialwohnungen.

Was könnte Ihre Erfahrung mit der Anmietung verbessern, in Bezug auf Ihre Beziehung zu Ihrem Vermieter?



Flexibilität bei der Ausführung von Reparaturen.

Wir wollten von den Befragten auch wissen, wie es um die Flexibilität der Reparatur- und Wartungsprozesse steht. Insbesondere nach den Möglichkeiten, die ihnen zur Verfügung stehen, um Probleme zu melden - und wann entsprechende Arbeitsaufträge veranlasst werden.

Weniger als vier von zehn Bewohnern geben an, dass ihr Vermieter für die Meldung von Reparatur- und Wartungsarbeiten eine Möglichkeit anbietet dies online (außer E-Mail) zu tun. Die Prozentzahl steigt auf die Hälfte bei Bewohnern von Sozialwohnungen, sie haben diese Möglichkeit eher als private Mieter.

Viele Vermieter von Sozialwohnungen bieten diese Möglichkeit zwar an, kommunizieren sie aber nicht ausreichend, da 28 % angeben, nicht zu wissen, ob es diese Möglichkeit gibt, verglichen mit nur 16 % der privaten Mieter.

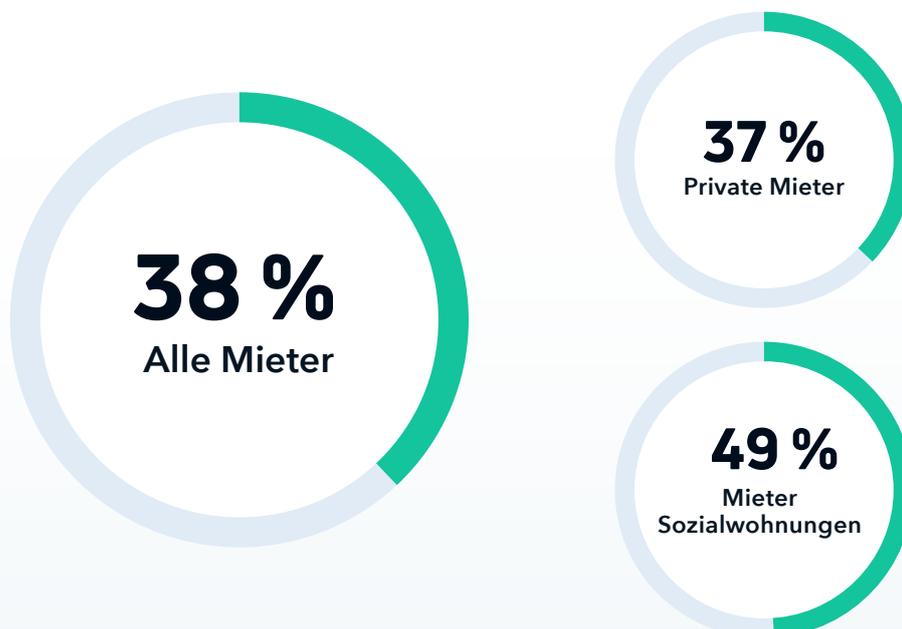
Allerdings sagt fast die Hälfte (47 %) der privaten Mieter, dass sie definitiv keine Möglichkeit haben, Reparaturen und Wartungsarbeiten online zu melden. Das ist ein deutlich höherer Prozentsatz, als bei Bewohnern von Sozialwohnungen (23 %).

Ein gewisses Maß an Flexibilität bei der Meldung von Problemen hat einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Bewohner. Tatsächlich gab ein Viertel der Befragten an, dass eine einfachere Möglichkeit, Reparaturen und Instandhaltungswünsche zu melden, ihre Mieterfahrung verbessern würde.

Während die Flexibilität bei der Meldung von Reparaturen begrenzt ist, gibt es eine viel größere Flexibilität bei der Vereinbarung von Terminen mit Handwerkern. Mehr als 84 % der Befragten waren der Meinung, dass der Zeitplan für die Arbeiten für sie flexibel genug war, darunter 39 %, die ihn für sehr flexibel hielten. Nichtsdestotrotz berichtet jeder Sechste, dass er nicht die Wahl hatte, wann die Arbeiten durchgeführt werden sollten.

Fast die Hälfte (47 %) der Mieter von privaten Immobilien hat keine Möglichkeit Reparaturen oder Wartungsarbeiten online zu melden.

Möglichkeit für Mieter online Reparaturen oder Wartungen zu beantragen



Mieter einbinden.

Mehr als ein Drittel (37 %) der Mieter haben Handwerker selbst organisiert, um Reparaturen durchzuführen. Darunter hatten ein Viertel die Erlaubnis des Vermieters, jeder siebte hatte diese Erlaubnis jedoch nicht.

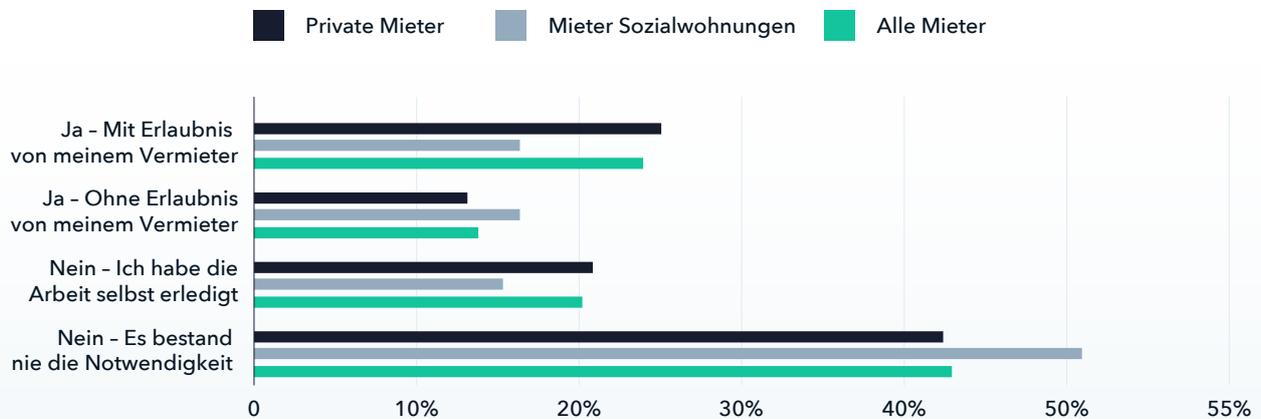
Unter denjenigen, die ihre Reparaturen selbst organisiert haben, mit oder ohne Erlaubnis des Vermieters, wurden am häufigsten Elektriker, Klempner und Allround-Handwerker organisiert. Sieben von zehn Befragten geben an, dass sie sich selbst um Handwerker gekümmert haben, weil es sich um einen "Notfall" handelte.

Allerdings verbleibt fast ein Drittel, die auf eigene Faust handelten, obwohl es kein dringendes Problem zu lösen galt.

Die Bewohner sollten sich darauf verlassen können, dass ihr Vermieter die notwendigen Reparaturen und Wartungsarbeiten durchführt. Wenn dies nicht der Fall ist, wirkt sich dies nicht nur auf die Zufriedenheit der Mieter aus, auch die Vermieter kennen dementsprechend den aktuellen Zustand ihrer Immobilie nicht.

Ohne ein gewisses Maß an Kontrolle über die Arbeiten, die in ihren Immobilien stattfinden, haben Vermieter kaum eine Vorstellung davon, was sie erwartet, wenn sie die Wohnung, nach Ende des Mietverhältnisses, übergeben wird. Sollten umfangreiche Arbeiten erforderlich sein, besteht das Risiko erheblicher Einnahmeverluste, da die Immobilie länger leer stehen wird als geplant.

Haben Sie in Ihrem jetzigen Zuhause jemals persönlich Handwerker organisiert, die in Ihrem Auftrag Reparaturen / Wartungsarbeiten durchführten?



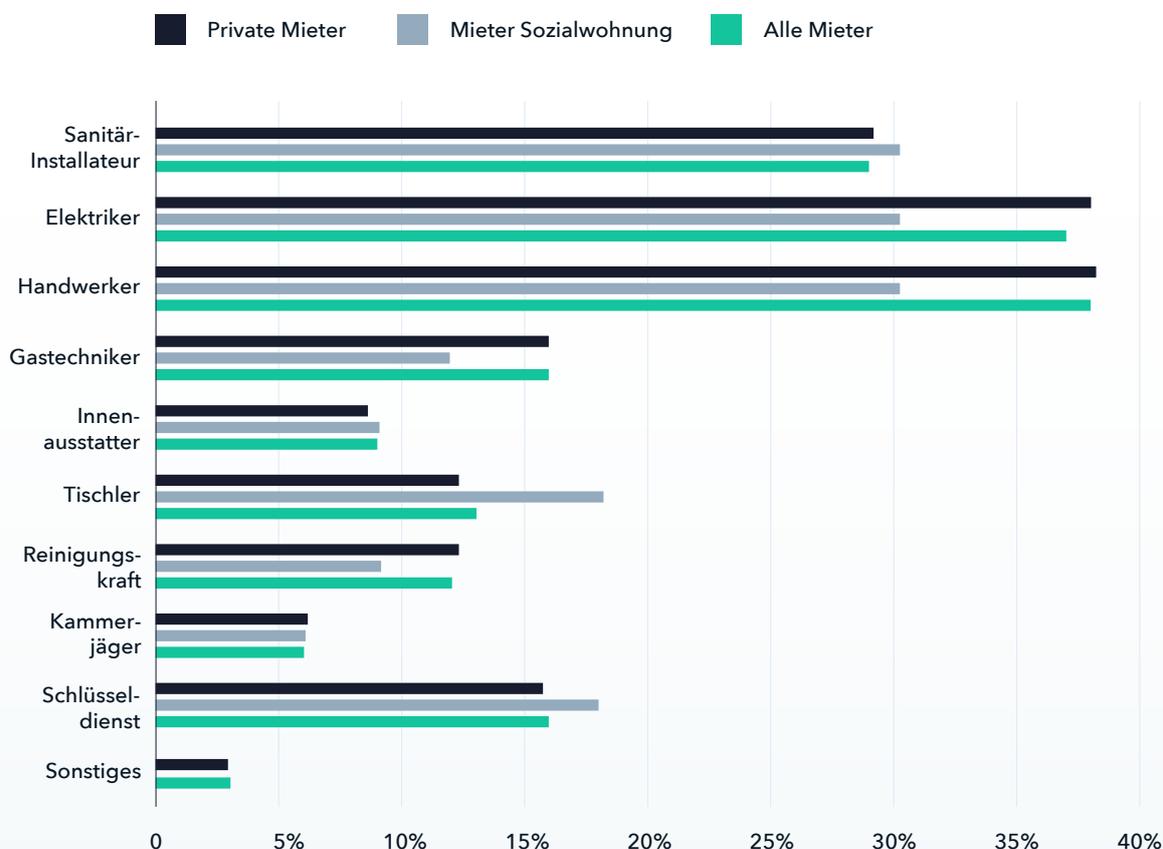
Starke Auswirkung auf die Mieterzufriedenheit.

Mieter sollten sich auf ihren Vermieter verlassen können, wenn es um Reparaturen und Instandhaltungen geht, die die sie benötigen. Wenn dies nicht der Fall ist, wirkt sich das nicht nur auf die Zufriedenheit der Mieter aus.

Ohne ein gewisses Maß an Kontrolle über die Arbeiten, die in ihren Immobilien stattfinden, haben Vermieter kaum eine Vorstellung davon, was sie erwartet, wenn sie die Immobilie, bei Beendigung der Miete, zurücknehmen.

Damit schließt sich der Kreis wieder zu der Notwendigkeit, qualitativ hochwertige Wohnungen bei dem Einzug der Mieter bereitzustellen. Auch können dadurch Einnahmeverluste, die durch leer stehende Wohnungen entstehen, vermieden werden.

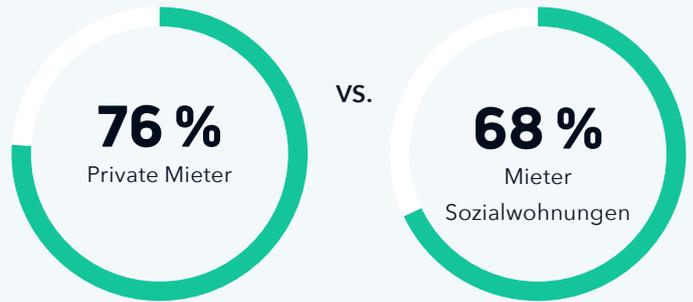
Wenn Sie Bauunternehmen oder Handwerker organisiert haben, um Reparaturen/Wartungsarbeiten in Ihrem Auftrag durchzuführen, welche Dienstleistung(en) haben Sie dann in Anspruch genommen?



Es ist ein Notfall.

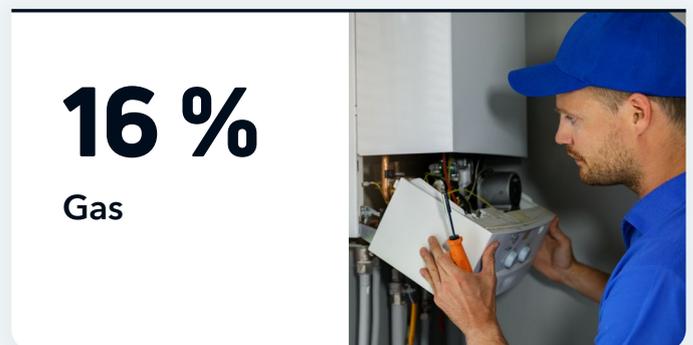
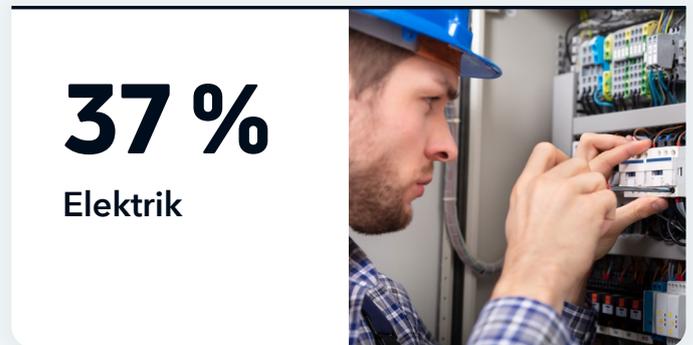
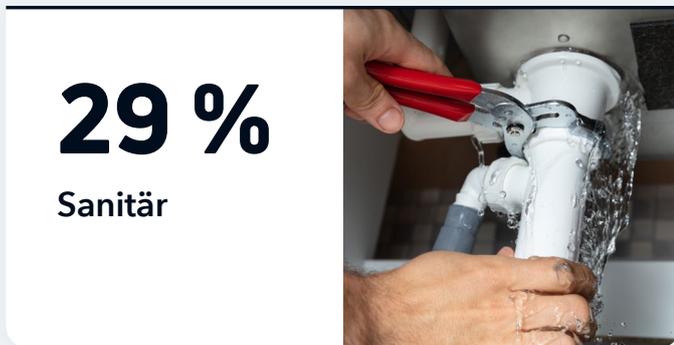
Die Dienstleistungen, die die Mieter am ehesten selbst organisieren, sind oft generelle Handwerkertätigkeiten. Wenn es speziell wird brauchen sie meist Elektriker und Sanitärinstallateure.

Interessanterweise sind Bewohner von Sozialwohnungen, die dies getan haben, eher der Meinung, dass es sich nicht um einen Notfall handelte (32 % gegenüber 24 %), während Privatmieter eher der Meinung sind, dass es ein Notfall war (76 % gegenüber 68 %).



Mieter, die das Gefühl hatten, es sei ein relativ dringender oder sehr dringender Notfall

Die Dienstleistungen, die Bewohner am ehesten selbst organisieren



Vorsicht ist besser als Nachsicht.

Unsere Umfrage zeigt, dass einige Vermieter sich selbst und ihre Bewohner einem Risiko aussetzen.

Bei 57 Prozent der Befragten wurden die Gasinstallationen in den letzten 12 Monaten entweder nicht gewartet oder es herrschte Unklarheit darüber, ob sie gewartet wurden.

Der deutsche Gesetzgeber schreibt zwar vor, dass Gasheizkessel einmal im Jahr vom Schornsteinfeger überprüft werden, aber auch, dass sie jedes Jahr von einer Fachfirma inspiziert und gereinigt werden müssen.

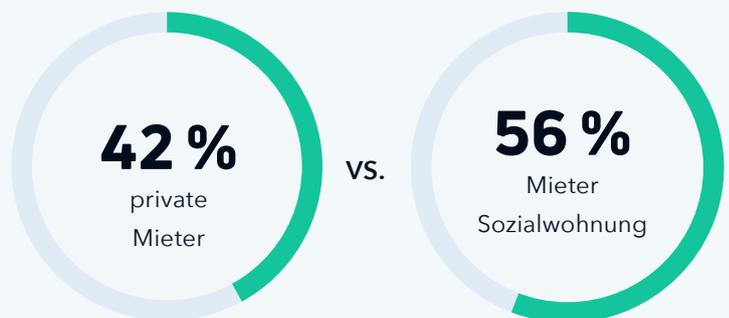
Allerdings geben Vermieter die Kosten dafür in der Regel an ihre Mieter weiter. Deshalb kann es dazu kommen, dass diese einen anstehenden Service ihrem Vermieter verschweigen.

Wenn dies der Fall ist, müssen Vermieter sicherstellen können, dass sie den Überblick darüber behalten, wann solche Arbeiten durchgeführt werden sollten. Sie müssen dann selbst Dienstleistungen veranlassen, um Risiken sowohl für sich selbst als auch für ihre Mieter zu senken.

Die Automatisierung des Prozesses mit Erinnerungen für den Verfall von Zertifizierungen, als auch Mitteilungen darüber, wenn die Überprüfungen erfolgreich durchgeführt wurden, wird dazu beitragen, dass oben genannte Probleme vermieden werden.

Während die Mehrheit der Bewohner in Deutschland, die Arbeiten beantragen, diese auch ausgeführt bekommen, wurden bei 11 Prozent der Bewohner von Sozialwohnungen und 9 Prozent der privaten Mieter angefragte Arbeiten abgelehnt.

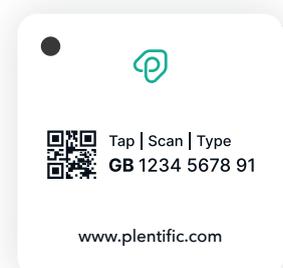
Knapp drei von zehn Anfragen zur Behebung von Schäden bei Elektrik- oder Heizungsproblemen wurden abgelehnt. Die genauen Umstände dieser Anfragen wurden in der Umfrage nicht erörtert, allerdings sollten Vermieter insbesondere bei Problemen mit der Elektrik und dem Heizkessel sich unbedingt dieser Anfragen widmen, um die Sicherheit ihrer Mieter zu gewährleisten.



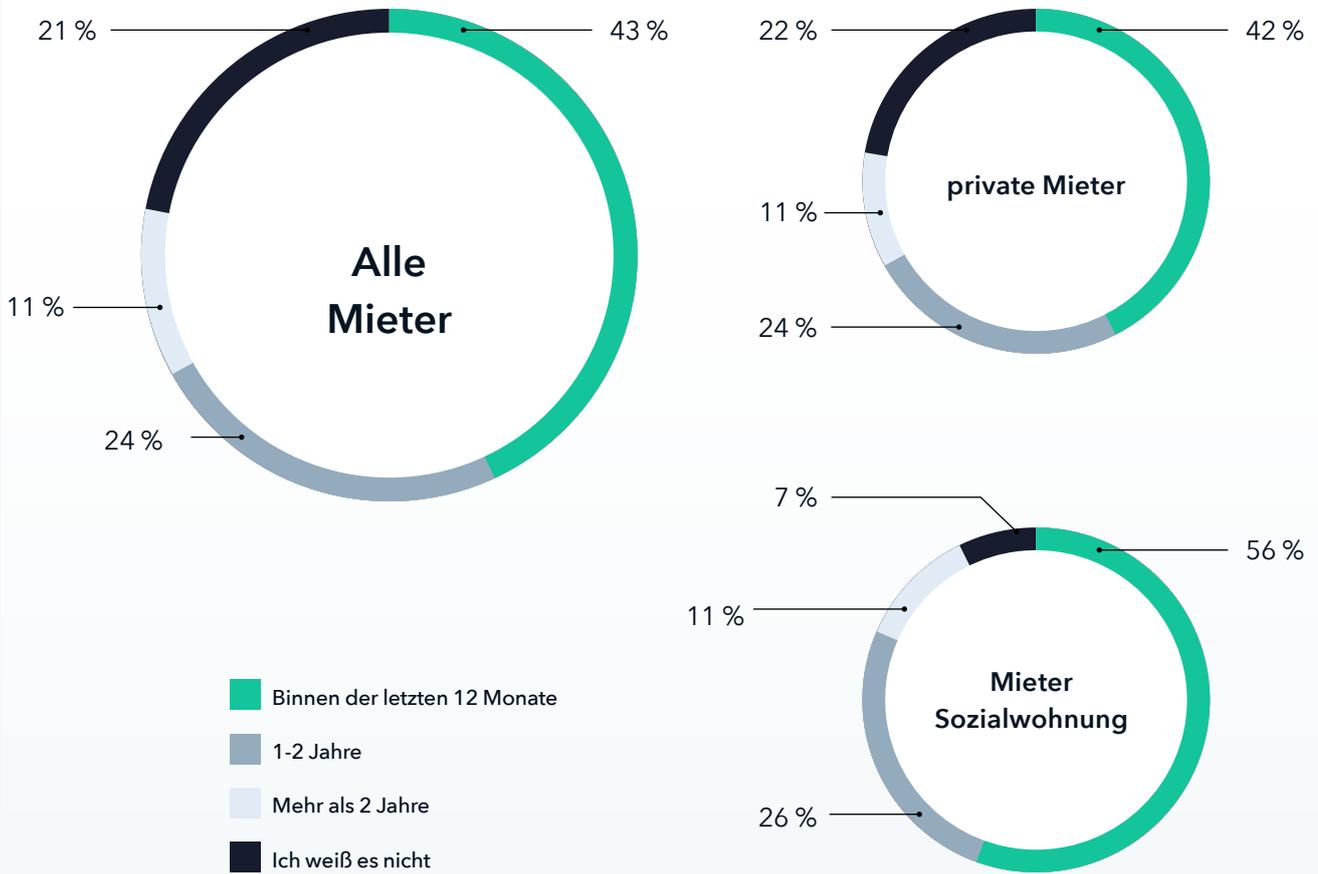
Mieter, deren Gas-Installationen in den letzten 12 Monaten kontrolliert wurden.

Sicherheit ist nicht optional.

Die Durchführung von Gas- und Elektrosicherheitsprüfungen ist für Vermieter nicht optional. Abgesehen von den Strafen, die sie erhalten können, wenn sie dies nicht tun, werden die Bewohner in Gefahr gebracht. Die Automatisierung des Prozesses mit Erinnerungen für das Ablaufen von Zertifizierungen und Benachrichtigungen, wenn die Prüfungen erfolgreich durchgeführt wurden, wird dazu beitragen, dass es keine Versäumnisse gibt.



Wann wurden die Gas-Installationen (Heizung, Warmwasser, ...) das letzte Mal gewartet?



Reparieren und Instandhalten.

Die meisten Mieter haben schon mal Instandhaltungsarbeiten bei ihrem Vermieter angefordert und hatten dabei das Gefühl, dass dieser gut auf ihre Anfragen reagiert hat.

Von denjenigen, die ihren Vermieter um die Durchführung von Arbeiten gebeten haben, sind über 70 % der Meinung, dass ihr Vermieter schnell auf ihre Reparatur- oder Instandhaltungswünsche reagiert. Darunter fast ein Drittel, das der Meinung ist, ihr Vermieter reagiere sogar sehr schnell.

Im Durchschnitt dauert es 7 Tage, bis die angeforderten Arbeiten abgeschlossen sind. Bei Mietern von Sozialwohnungen sogar einen Tag weniger.

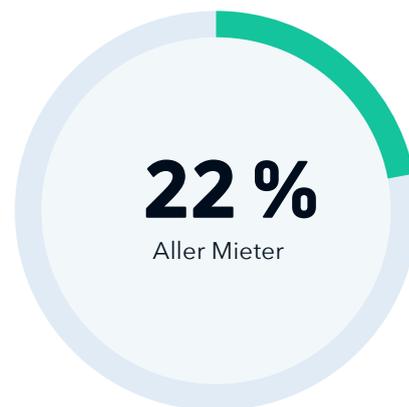
Fertigstellungszeiten variieren.

Vermieter von Sozialwohnungen sind oft schneller bei der Erledigung der Arbeiten. Bei über 60 % der Mieter von Sozialwohnungen wurden die zuletzt ausgeführten Arbeiten binnen drei Tagen abgeschlossen - im Vergleich zu 46 % bei privaten Mietern. Wohlgemerkt von der Anfrage durch den Mieter bis zur Erledigung des Auftrages durch einen Handwerker.

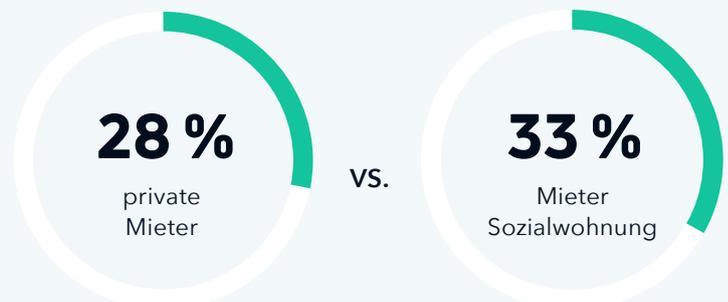
Länger als zwei Wochen mussten bei ihrer letzten Reparatur kaum Mieter warten, weder von Sozialwohnungen noch privater Wohnungen. Prozentual liegen diese im geringen einstelligen Bereich.

77 % der Mieter haben schon einmal Reparaturen oder Wartungsarbeiten von ihrem aktuellen Vermieter verlangt.

Unsere Untersuchungen zeigen, dass die überwiegende Mehrheit der Mieter irgendwann einmal Reparaturen oder Wartungsarbeiten von ihrem aktuellen Vermieter verlangt hat. Bei 28 % hat der Beginn der Reparaturen sogar mehr als vier Wochen gedauert. Nur bei 11 % sind die beantragten Arbeiten binnen 1-3 Tagen gestartet.

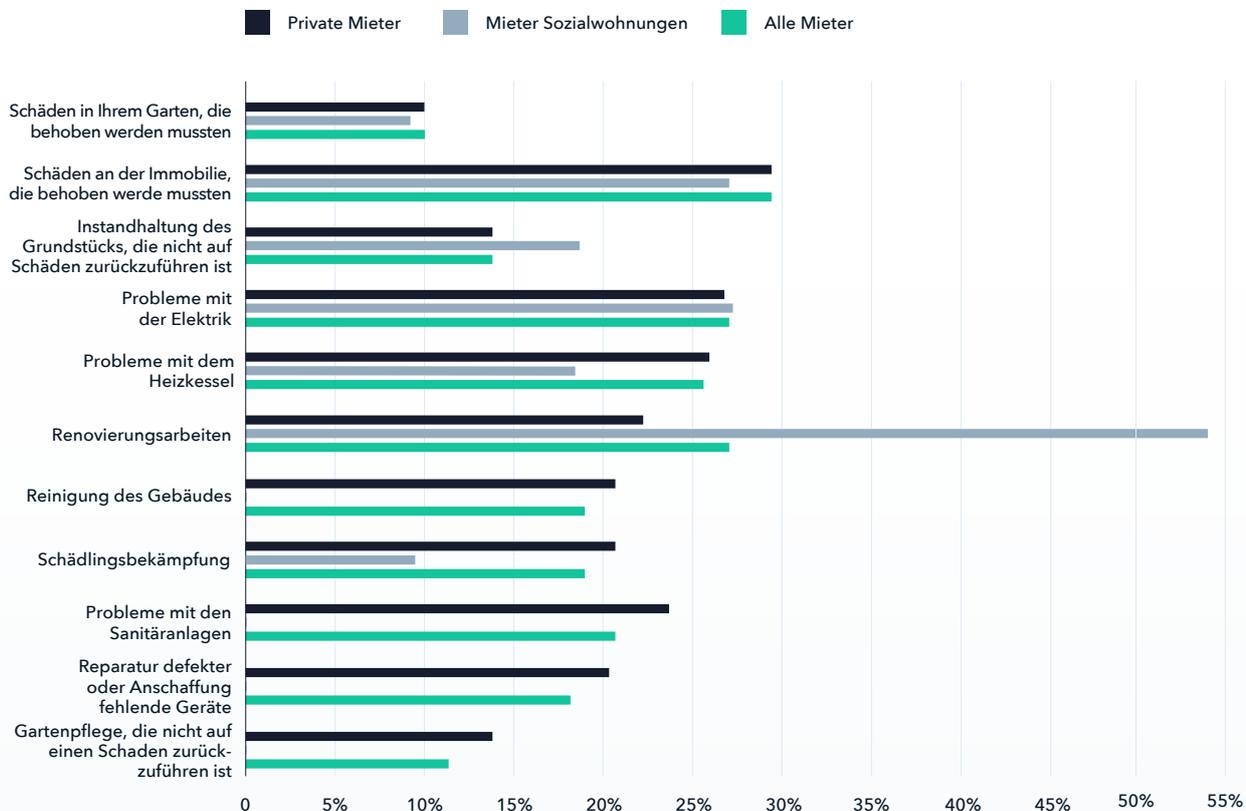


Bei mehr als einem Fünftel der Mieter wurden Reparaturen/Wartungen schon mal verspätet oder gar nicht durchgeführt.



Wenn der Vermieter um eine Reparatur gebeten, diese aber nicht ausgeführt wurde, kann es durchaus auch länger dauern. Über vier Wochen warteten knapp 1/3 aller Mieter.

Welche Wartungsarbeiten oder Probleme, um deren Behebung Sie gebeten haben, wurden von Ihrem Vermieter abgelehnt?



Abgelehnte Reparaturen.

Die Arten von Arbeiten, die von Vermietern abgelehnt werden, variieren. Auffallend ist, dass Renovierungswünsche von Mietern in Sozialwohnungen sehr häufig abgelehnt wurden. Auch der Wunsch nach Reparatur von Schäden an der Immobilie, wie zum Beispiel die Beseitigung von austretendem Wasser oder feuchter Stellen wurde bei mehr als einem Viertel der Fälle abgelehnt.



Flexibilität steigert Mieterzufriedenheit.

Wenn es um Termine mit Handwerkern geht, scheinen Privatmieter mehr Flexibilität zu haben als Bewohner von Sozialwohnungen.

Ein Zehntel der Bewohner von Sozialwohnungen gab an, dass ihnen keine Wahl gelassen wurde, wann die Arbeiten durchgeführt werden sollten, im Vergleich zu nur einem von sieben privaten Mietern.

35 % der Mieter von Sozialwohnungen waren der Meinung, dass die Regelungen sehr flexibel sind, im Vergleich zu fast 40 % der privaten Mieter.

Die Bereitstellung eines gewissen Maßes an Flexibilität hat einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Bewohner. Tatsächlich gaben circa ein Viertel der Befragten an, dass eine einfachere Möglichkeit, Reparatur- und Wartungsanfragen zu melden, ihre Erfahrungen mit der Miete verbessern würde.

1 von 10
Mieter von
Sozialwohnungen

hatten kein
Mitspracherecht bei
der Terminierung von
Handwerkeraufträgen

1 von 6
private Mieter

35 %
Mieter von
Sozialwohnungen

konnten über
Tageszeit und Datum
der Reparatur
bestimmen

40 %
private Mieter

Eine dedizierte Möglichkeit zur Terminabsprache.

Die Bereitstellung einer Möglichkeit, der es den Mietern ermöglicht, die Zeit und das Datum zu wählen, an dem Handwerker zu ihnen nach Hause kommen, würde sich nicht nur auf die Mieterzufriedenheit auswirken. Die Möglichkeit einer besseren Terminabsprache würde höchstwahrscheinlich auch die Rate verbessern, bei denen ein Problem schon beim ersten Besuch eines Handwerkers behoben werden kann.



Das Gebot der Stunde - qualitativ hochwertige Wohnungen.

Jeder, unabhängig von seinem Alter, seinem Einkommen und seinen Lebensumständen sollte ein sicheres Zuhause haben, in dem er leben kann.

Unsere Untersuchungen zeigen, dass die Bewohner zwar im Großen und Ganzen mit ihrem Zuhause zufrieden sind, es aber eine ganze Reihe von Problemen gibt, mit denen sie in ihren Mietwohnungen zu kämpfen haben.

Die Hauptprobleme der Mieter setzen sich zusammen aus mangelhafter Erreichbarkeit des Vermieters, die Dauer bis zur Reparatur und die generellerer Sicherheit - all das wirkt sich auf die Zufriedenheit der Bewohner einer Mietwohnung, bzw. eines gemieteten Hauses aus.

Die Erfahrungen nachzuvollziehen, die Mieter in und mit ihren Wohnungen machen, ist nur der erste Schritt. Vermieter sollten in Zukunft ein besonderes Augenmerk darauf legen, wie sie die Mieterzufriedenheit steigern können.

58 %

der Mieter hatten ein Problem mit Ihrer aktuellen Immobilie



57 %

haben ihre Gasinstallationen seit über einem Jahr nicht mehr überprüfen lassen



37 %

haben selbst Handwerker organisiert, um die Arbeiten auszuführen



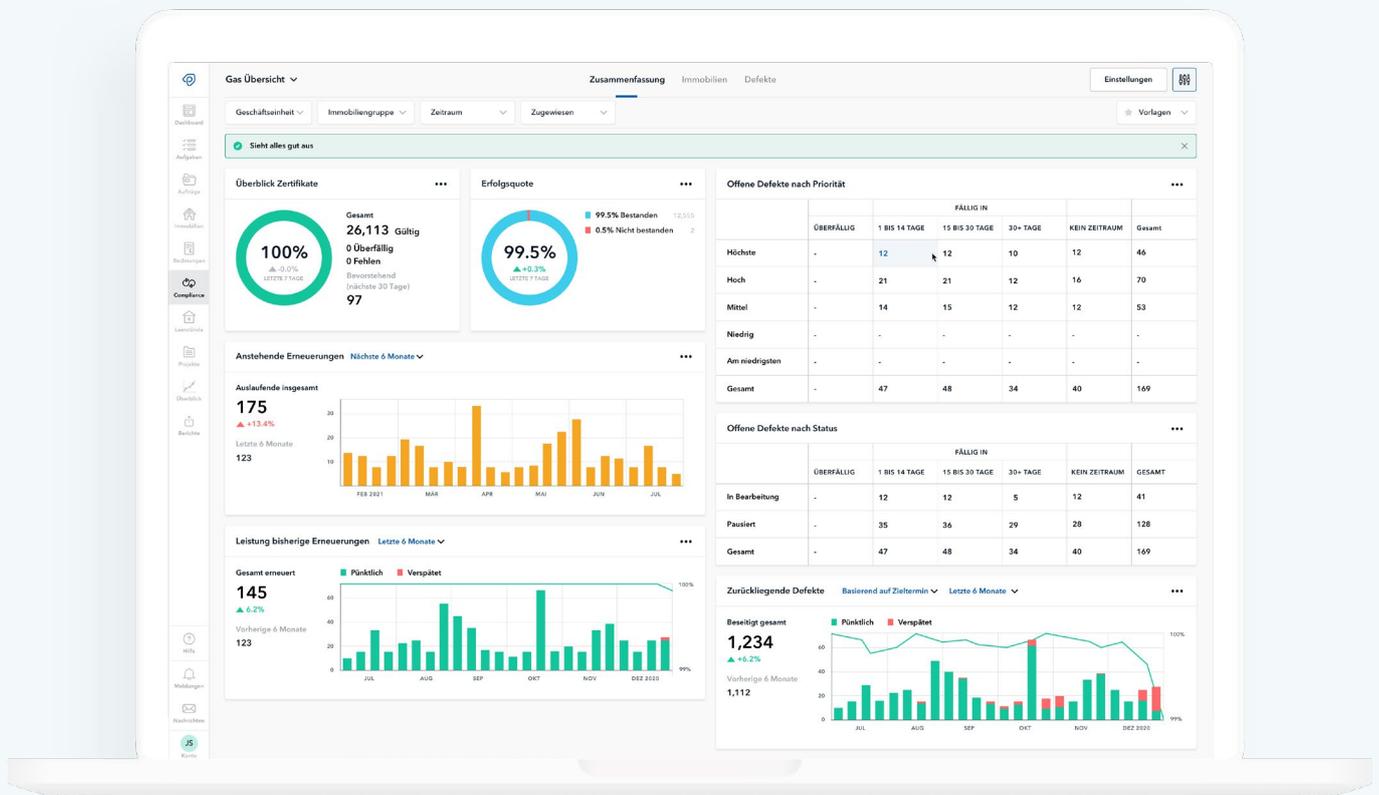
Reden Sie mit uns.

Innovation ist unverzichtbar. Zu lange haben sich Wohnungsanbieter auf veraltete Methoden verlassen, um ihre Portfolios zu verwalten. Da die Erwartungen der Bewohner jedoch steigen, werden digitale Technologien von grundlegender Bedeutung sein, um die Bewohner wieder in den Mittelpunkt des Hauses zu stellen.

Mieter müssen im Kern zukünftiger Strategien stehen, wobei man nicht vergessen darf, dass auch die Vermieter davon profitieren, wenn der Prozess der Immobilienverwaltung vereinfacht und transparenter wird.

Plentifics Software-Plattform und Handwerker-Marktplatz ermöglichen Vermietern und Hausverwaltern die volle Transparenz bei der Vergabe und Abwicklung von Aufträgen. Compliance-, Reparatur- und Verwaltungsaufgaben können einfach angestoßen und automatisiert werden. Das spart nicht nur Zeit und Kosten, sondern steigert auch die Mieterzufriedenheit.

Erfahren Sie mehr über Plentific auf www.plentific.de



Appendix.

Zielsetzung.

Erhebung eines Meinungsbildes von Menschen, die in Mietwohnungen in Deutschland leben (die Studie wurde auch in Großbritannien und den USA durchgeführt). Mit besonderem Fokus auf ihrer Einstellungen zur Vermieterbeziehung, dem Zustand der von ihnen gemieteten Immobilie und auch eventuelle Reparatur-/Instandhaltungsarbeiten (und wie diese drei Faktoren zusammenwirken).

Für die deutschen und britischen Mietmärkte waren Vergleiche zwischen Mietern des privaten Sektors und Mietern des sozialen Wohnungsbaus von besonderer Bedeutung (für die USA bestand die Stichprobe zu 100 % aus dem privaten Sektor).

Methodik.

In Zusammenarbeit mit den Marktforschungsexperten von 3Gem wurde eine 12- bis 13-minütige Umfrage entwickelt und durchgeführt, die online von Befragten beantwortet wurde.

Die Befragten setzten sich zusammen aus Mietern mit einem formellen Mietvertrag, die Miete an einen privaten Vermieter, eine Verwaltungsgesellschaft oder eine Vermietungsagentur zahlen (aber ohne Freunde/Familie leben) Mietern, die in einer Wohnung leben, die vom Staat, einer lokalen Behörde, einer Wohnungsbau-gesellschaft oder einer Wohltätigkeitsorganisation bereitgestellt wird.

Die Zielstichprobe bestand aus n=1.000 Erwachsenen in Deutschland, die Mieter mit einem formellen Mietvertrag (Nicht betrachtet wurden Mietverträge, die mit Freunden oder engen Familienmitglieder geschlossen wurden) für ihre Unterkunft sind, in der sie normalerweise leben. Studierende wurden in die Befragung nicht mit einbezogen. Alle Befragten lebten in einer Immobilie, die an Gas-, Strom- und die Wasserversorgung angeschlossen war. Darüber hinaus verfügten alle Befragten über ein Smartphone, Tablet, einen Laptop oder Desktop Computer mit Internetzugang.

Um den deutschen Mietmarkt widerzuspiegeln, wurden die Umfrage zu 90 % auf den privaten Sektor und zu 10 % auf den sozialen Wohnungsbau aufgeteilt.

Erreichte Stichprobe.

Die Stichprobe bestand aus 1.000 deutschen Mietern, wobei 90 % im privaten Sektor (n=900) und 10 % im sozialen Wohnungsbau (n=100) mieteten. Die Stichprobe repräsentiert den deutschen Mietmarkt mit den demografischen Merkmalen, die auf der folgenden Seite dargestellt sind, ausreichend.

Die Ergebnisse basieren auf einer unabhängigen Online-Umfrage, die von 3Gem im Auftrag von Plentific durchgeführt wurde; 1.000 deutsche Mieter im Alter von mindestens 18 Jahren wurden vom 12. bis 18. Februar 2021 befragt.

Probenmerkmale.

	Gesamte Probe (n=1,000)	Privater Sektor (n=900)	Sozialer Wohnungsbau (n=100)
Geschlecht			
Männlich / Weiblich	50 % / 50 %	50 % / 50 %	50 % / 50 %
Alter			
18-24	17 %	18 %	10 %
25-34	25 %	26 %	16 %
35-44	21 %	22 %	12 %
45-54	17 %	16 %	24 %
55-64	14 %	12 %	26 %
65+	7 %	7 %	12 %
Average Age	40,4 Jahre	39,6 Jahre	47,1 Jahre
Region			
Hamburg / Bremen / Schleswig-Holstein / Niedersachsen	17 %	17 %	17 %
Mecklenburg-Vorpommern / Brandenburg / Sachsen-Anhalt	11 %	10 %	20 %
Berlin	8 %	8 %	14 %
Nordrhein-Westfalen / Hessen / Rheinland-Pfalz / Saarland	34 %	36 %	21 %
Thüringen / Sachsen	9 %	9 %	14 %
Baden-Württemberg / Bayern	20 %	20 %	14 %
Keine von den oben genannten	1 %	1 %	0 %
Erwerbsstatus			
In Arbeit (Voll-/Teilzeit, selbstständig)	69 %	70 %	53 %
Arbeitslos (Nicht beschäftigt, Hausmann/-Frau)	21 %	20 %	26 %
Im Ruhestand	11 %	10 %	21 %
Haushaltseinkommen			
Unter 20.000 €	33 %	32 %	49 %
20.000 € - 39.999 €	35 %	35 %	35 %
40.000 € oder mehr	27 %	28 %	14 %
Durchschnitt (x 1.000)	31,6 €	32,5 €	23,7 €
Art des Mietobjektes			
Mehrfamilienhaus	47 %	46 %	56 %
Etagenwohnung	18 %	18 %	15 %
Einfamilienhaus	9 %	9 %	7 %
Apartment	8 %	8 %	5 %
Reihenhaus	4 %	4 %	3 %
Einliegerwohnung	4 %	4 %	1 %
Doppelhaushälfte	3 %	3 %	2 %
Maisonette-Wohnung	2 %	2 %	2 %
Loft	1 %	1 %	1 %
Andere	4 %	4 %	7 %

Mieter in den Mittelpunkt des Hauses stellen.

Erfahren Sie mehr auf plentific.de