



**Neues Zuhause:**  
Immobilienmakler  
ebnen den Weg  
zu Haus oder  
Wohnung

Studie

# WER IMMOBILIEN FAIR VERMITTELT

---

Mit 2000 Kundenurteilen zeichnet die sechste Fairness-Studie von FOCUS-MONEY ein genaues Bild von Deutschlands Immobilienmaklern. Die Branche schneidet dabei besser ab als im Vorjahr, vor allem beim Thema Preis-Leistungs-Verhältnis

---

**M**anch einer glaubt, bei Deutschlands Immobilienmaklern herrsche Goldgräberstimmung. Die Preise gehen bei Verkauf und Vermietung seit Jahren durch die Decke. Und Makler, die prozentual entweder mit ihrer Courtage an den Verkaufserlös oder mit ihrer Provision an die Höhe der Monatsmiete gekoppelt sind, profitieren von den enormen Preissteigerungen. So setzte sich im dritten Quartal 2018 die Preisentwicklung unbeirrt fort, wie eine Analyse des Hamburger Instituts für Stadt-, Regional- und Wohnforschung (GEWOS) zeigt. Demnach kosteten Eigentumswohnungen im Bundesschnitt 8,2 Prozent mehr als im Vorjahreszeitraum und erreichten 1875 Euro je Quadratmeter. Bei Eigenheimen betrug der Zuwachs 7,6 Prozent auf 2455 Euro je Quadratmeter. Am stärksten verteuerten sich Wohnungen in den sieben größten deutschen Städten mit einem Plus von gut elf Prozent auf durchschnittlich 4110 Euro.

Trotz des Booms ist das Geschäft der Immobilienmakler nicht leichter geworden. Entgegen allen politischen Besteuerungen und verstärkten Investitionen wird in Deutschland nach wie vor nicht in ausreichendem Umfang neu gebaut. Es fehlt an Bauland und personellen Kapazitäten. Handwerker etwa sind kaum zu bekommen. Für Makler ein Problem – die Nachfrage ist da, aber das Angebot hält schon längst nicht mehr Schritt. Oft können sie Kundenwünsche nicht erfüllen. Bei der Vermietung hat die 2015 gesetzlich verordnete Umkehrung des Bestellerprinzips dazu geführt, dass Vermieter sich Makler oft nicht mehr leisten wollen. Beim Immobilienkauf ist dies noch nicht der Fall, wird aber politisch bereits diskutiert.

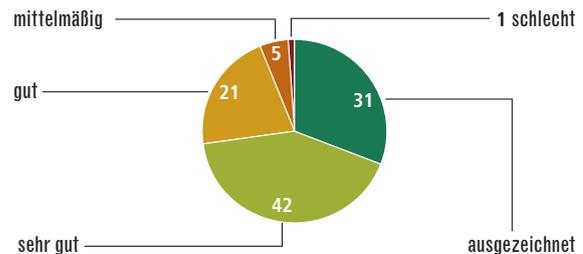
**Herausfordernder Markt.** Um im harten Wettbewerb zu bestehen, müssen Immobilienmakler ihr Handwerk umfassend beherrschen. Doch nach wie vor versuchen viele schwarze Schafe ohne nachweisbare Qualifikation, den

## Kundenzufriedenheit deutlich gestiegen

Die Gesamtzufriedenheit mit der Branche spricht eine deutliche Sprache: 73 Prozent aller Befragten beurteilen ihren Anbieter mit „Ausgezeichnet“ oder „Sehr Gut“. Dies ist noch mal eine deutliche Steigerung zum Vorjahr um neun Prozentpunkte.

### Gesamtzufriedenheit

„Wie beurteilen Sie Ihren Immobilienmakler insgesamt?“ Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Markt abzugrasen. Immobilienmakler brauchen zur Ausübung ihres Geschäfts zwar eine behördliche Erlaubnis nach der Gewerbeordnung – eine geschützte Berufsbezeichnung ist „Immobilienmakler“ aber nicht. Seriöse Unternehmen punkten dagegen mit ihrem hochqualifizierten Personal. Kunden erkennen die nötigen Kenntnisse und Fähigkeiten meist schnell. Die Vertriebsmitarbeiter haben hervorragende Marktkenntnisse und deren Unternehmen nachvollziehbare Referenzen durch die Vermittlung vergleichbarer Objekte in den vergangenen Jahren. Sie verstehen das Angebot mit aussagekräftigen Exposés und professionellen Fotos darzustellen. Kunden erhalten von ihnen unaufgefordert sämtliche relevanten Objektunterlagen. Gute Makler legen Wert auf Aus- und Weiterbil- ▶

## GESAMTURTEIL

### Sieben Unternehmen „sehr gut“

Die Maklerkunden in Deutschland haben erneut geurteilt. Ob Vermieter, Mieter, Verkäufer oder Käufer – für sie alle ist Fairness beim Thema Immobilien wichtig. Denn bei Eigenheim und Wohnung geht es meist um langfristige und finanziell bedeutende Entscheidungen.

In diesem Jahr konnten sich zwölf Unternehmen im Gesamtranking platzieren. Drei von ih-

nen steigen in der Liste der Fairsten eine Note auf und ergatterten die Auszeichnung „Sehr Gut“: Engel & Völkers, Nowak Immobilien und Neueinsteiger Wüstenrot Immobilien. Erstmals fand ImmoPartner Berücksichtigung in der Studie und bekam gleich ein „Gut“ von den Kunden. Diese Note erhielten auch Schürer & Fleischer Immobilien, die den Sprung aus dem Feld



der restlichen Anbieter schafften. Insgesamt legt die Branche im Schnitt um einen Indexpunkt zu, dabei sank das Leistungsgefälle zwischen den Unternehmen, die das beste, und denjenigen, die das schlechteste Kundenurteil bekamen.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Nowak Immobilien
Sehr Gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Aengevelt Immobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	ImmoPartner
Gut	Schürer & Fleischer Immobilien
Gut	von Poll Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

dung, kennen die aktuelle Rechtsprechung und verfügen über einen modernen Online-Auftritt.

Nur wer diese Voraussetzungen mitbringt, kann auch die Kunden mit Fairness überzeugen. Welche Unternehmen dabei am besten abschneiden, hat FOCUS-MONEY zusammen mit dem Kölner Analyseinstitut ServiceValue erneut in einer Studie untersucht. Diese berücksichtigte auch die verschiedenen Rollen der Makler. 81 Prozent der befragten Kunden hatten Erfahrungen mit diesen aus der Perspektive des Käufers oder Mieters, bei 19 Prozent ging es um einen Kontakt als Verkäufer oder Vermieter.

Das positive Ergebnis: Zwölf der 23 Anbieter erzielten eine „sehr gute“ oder „gute“ Note und schafften so den

Sprung ins Gesamtranking (siehe Kasten S. 77). Auffällig ist dabei, dass die Branche in allen fünf Einzelkategorien der Befragung im Vergleich zum Vorjahr zulegen konnte. Drei Unternehmen erreichten dabei in vier von fünf Kategorien die Top-Note: Engel & Völkers, Sparkassen-Finanzgruppe/LBS und Wüstenrot Immobilien. Der größte Sprung gelang der Zunft beim Fairen Preis-Leistungs-Verhältnis. Hier legten die Immobilienmakler durchschnittlich um 1,6 Indexpunkte zu. Vom absoluten Wert her betrachtet, bietet diese Kategorie der Studie aber weiterhin das größte Verbesserungspotenzial. ■

BASTIAN HEBBELN

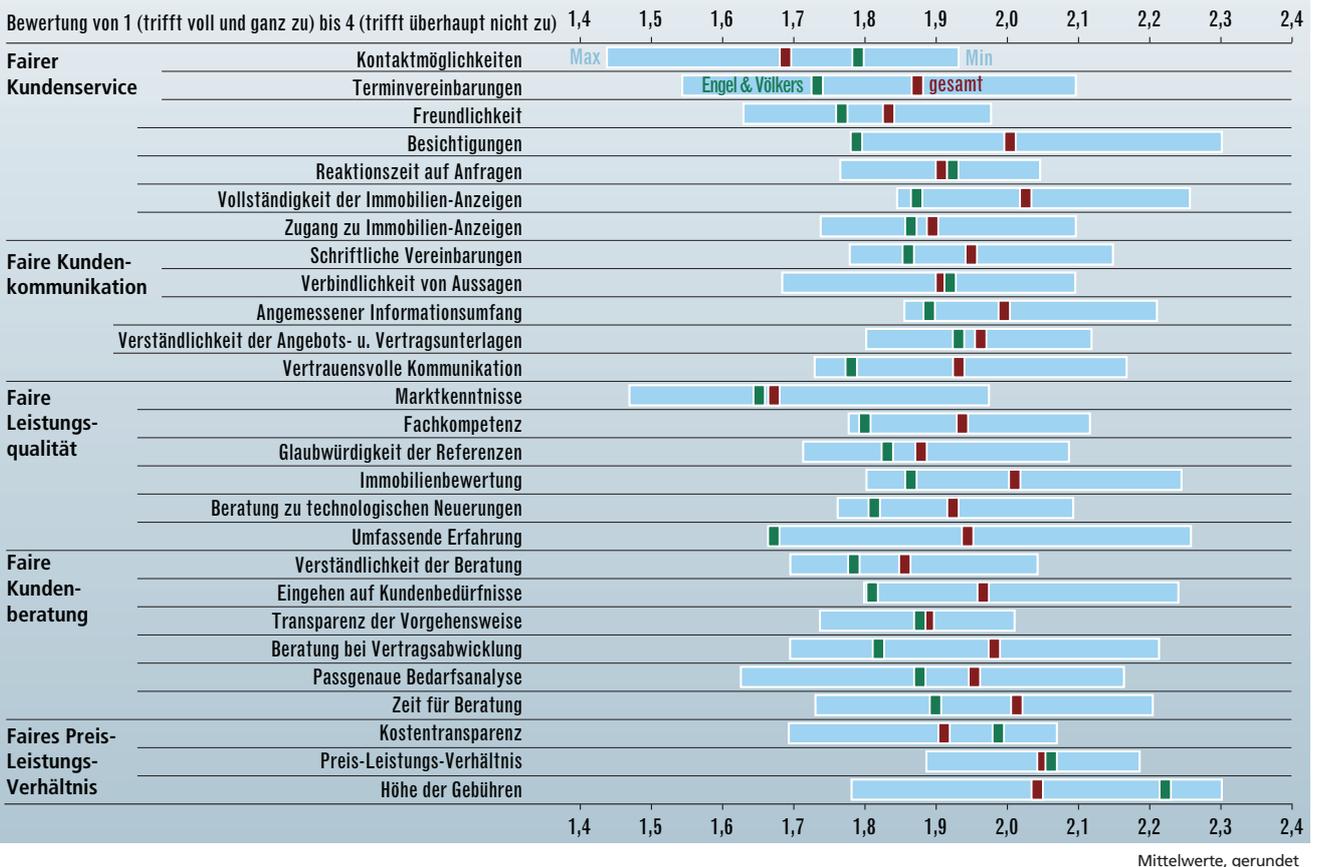
## Methode: 27 Servicemerkmale, ein Profil

Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue zum sechsten Mal die Fairness der Immobilienmakler untersucht. Hierzu hat das Analyse- und Beratungsunternehmen in einer repräsentativen Online-Studie 1473 Kunden befragt, die in den vergangenen 24 Monaten persönliche Erfahrungen mit einem der 23 Anbieter gemacht haben.

Abgefragt wurden 27 Service- und Leistungsmerkmale. Die Kriterien haben außerdem Einfluss auf die Kun-

denbindung. 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 hohes 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 Kategoriewerten 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“.



Quelle: ServiceValue

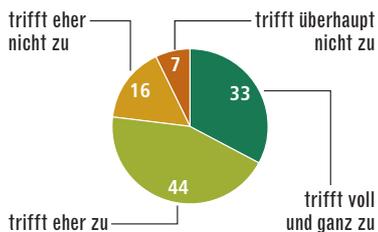
Mittelwerte, gerundet

## Kompetente Analysen

Die Bedarfsanalyse ist für die Kundenbindung besonders wichtig. Die Befragten sind zufrieden (77 Prozent positive Antworten).

### Passgenaue Bedarfsanalyse

„Mein Immobilienmakler analysiert umfassend meine aktuelle Situation.“  
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

## FÜNF MAL FAIRNESS

### Wie die Makler in einzelnen Kategorien abschneiden

Die Servicemerkmale verteilen sich auf fünf Kategorien, die eine genaue Beurteilung der Stärken und Schwächen jedes Unternehmens ermöglichen. In der Kategorie Faires Preis-Leistungs-Verhältnis stieg die Anzahl der mit „Sehr Gut“ bewerteten Unternehmen von vier auf sechs. Nowak Immobilien und Tentschert Immobilien zählen neu zu den Fairsten. Die besten Bewertungen gab es hier für die Kostentransparenz. Die höchsten Durchschnittswerte aller Kategorien verzeichnet der Faire Kundenservice, mit ausgezeichneten Ergebnissen beim Merkmal Kontaktmöglichkeiten. Bei der Fairen Leistungsqualität gibt es für die Marktkenntnisse Spitzenwerte.

#### Fairer Kundenservice

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Das Maklerteam
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	von Poll Immobilien
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Aengevelt Immobilien
Gut	Aigner Immobilien
Gut	Hausmann Immobilien
Gut	Nowak Immobilien
Gut	Planet Home
Gut	Postbank Immobilien
Gut	Tentschert Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

#### Faires

#### Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aengevelt Immobilien
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Das Maklerteam
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Nowak Immobilien
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Gut	Busch Wohnimmobilien
Gut	Immpartner
Gut	Maklaro
Gut	Schürrer & Fleischer Immobilien
Gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
Gut	Wüstenrot Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

#### Faire Leistungsqualität

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	von Poll Immobilien
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Aengevelt Immobilien
Gut	Aigner Immobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	Hausmann Immobilien
Gut	Immpartner
Gut	Kampmeyer Immobilien
Gut	Nowak Immobilien
Gut	Tentschert Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

#### Faire

#### Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Nowak Immobilien
Sehr Gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	Haferkamp Immobilien
Gut	Immpartner
Gut	Postbank Immobilien
Gut	von Poll Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

#### Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Sehr Gut	Wüstenrot Immobilien
Gut	Aigner Immobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	Hausmann Immobilien
Gut	Immpartner
Gut	Nowak Immobilien
Gut	Postbank Immobilien
Gut	Schürrer & Fleischer Immobilien
Gut	von Poll Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

