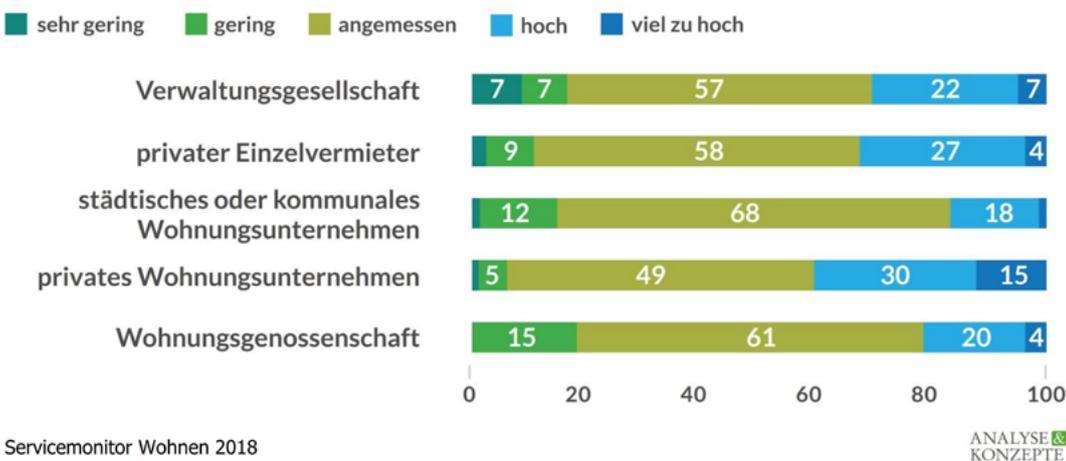


Führung / Kommunikation

# Servicemonitor Wohnen 2018 – Mehrheit der Mieter empfindet Höhe ihrer Miete als angemessen – Instandhaltung, Beschwerdemanagement und Verbindlichkeit wichtig

58 Prozent aller Mieter beurteilen die Höhe ihrer Miete als angemessen. 11 Prozent schätzen sie sogar als gering oder sehr gering ein. Das ergab der Servicemonitor Wohnen 2018, eine repräsentative Umfrage des unabhängigen Beratungsunternehmens Analyse & Konzepte. Für die Studie wurden 1.000 Mieterhaushalte in ganz Deutschland befragt.

Beurteilung der Miethöhe nach Vermietertyp in Prozent



Servicemonitor Wohnen 2018: Beurteilung der Miethöhe Quelle: Analyse & Konzepte

Besonders gut schneiden in dieser Hinsicht die städtischen und kommunalen Wohnungsunternehmen ab: Nur 19 Prozent ihrer Mieter empfinden dort die Miete als hoch oder viel zu hoch. Etwas ungünstiger werden die Mieten der privaten Wohnungsunternehmen beurteilt. Doch auch hier schätzt die Mehrheit der Befragten (55 Prozent) die Miete als angemessen, gering oder sehr gering ein. Neben den Unterschieden zwischen den Vermietertypen gibt es auch einen räumlichen Einfluss auf die Beurteilung der Miethöhe. So ist etwa der Anteil derer, die ihre Miete als hoch oder viel zu hoch empfinden, in Hamburg und Berlin überdurchschnittlich.

„Die Diskussion um die Mietpreisbremse und steigende Mieten in vielen Städten haben die Menschen für das Thema sensibilisiert“, erklärt Bettina Harms, die Geschäftsführerin von Analyse & Konzepte. „Wir stellen fest, dass die Mieter ihre eigenen Wohnkosten vor dem Hintergrund des örtlichen Wohnungsmarktes sehr gut einschätzen können.“

## Mieter werden kritischer

Auch nach der Zufriedenheit mit den Leistungen des Vermieters fragte der Servicemonitor Wohnen. Das Ergebnis: Jeder dritte Mieter ist mit den Leistungen seines Vermieters sehr zufrieden, 36 Prozent sind zufrieden. Allerdings ist der Anteil derer, die vollkommen zufrieden sind, seit 2008 zum ersten Mal gesunken. Er liegt aktuell bei 18 Prozent. Während es insbesondere privaten Einzelvermietern gut gelingt, ihre Mieter zufriedenzustellen, hat die Kritik an den Leistungen von Verwaltungsgesellschaften und privaten Wohnungsunternehmen zugenommen.

Unter den Vermieterleistungen beurteilen 67 Prozent der Befragten die zuverlässige Instandhaltung des Wohnungsbestands als sehr wichtig. Eine noch größere Rolle spielen der professionelle Umgang mit Beschwerden und die Verbindlichkeit von Zusagen. Diese Aspekte finden 68 Prozent der Mieter sehr wichtig. Allerdings ist nur etwas mehr als die Hälfte der Mieter in dieser Hinsicht mit den Leistungen ihres Vermieters vollkommen oder sehr zufrieden.

„Das kritischere Urteil im Vergleich zu den vergangenen Jahren muss vor dem Hintergrund vielfach angespannter Wohnungsmärkte gesehen werden“, kommentiert Bettina Harms. „Während in vielen anderen Branchen die Wettbewerbssituation zu einer Weiterentwicklung des Kundenservice führt, sieht sich die Wohnungswirtschaft vielerorts einer Nachfrage gegenüber, die sie nicht befriedigen kann. Gleichzeitig binden Umstrukturierungsmaßnahmen und Neubauvorhaben viele Kapazitäten in den Unternehmen.“

## Über den Servicemonitor Wohnen:

Wie zufrieden sind Deutschlands Mieter? Was bedeutet gutes Wohnen für sie? Welche Leistungen sind ihnen wichtig? Welche Wünsche haben sie an ihre Vermieter? Diesen Fragen geht der Servicemonitor Wohnen nach. Er wird seit 2008 alle zwei Jahre vom Beratungsunternehmen Analyse & Konzepte erhoben. Grundlage bildet eine repräsentative Befragung von Mieterhaushalten in ganz Deutschland. 2018 fand sie von Mai bis Juni statt. In diesem Zeitraum wurden mehr als 1.000 Haushalte online und telefonisch befragt.

**Cathrin Christoph**

## Über Analyse & Konzepte:

Analyse & Konzepte hat sich als unabhängiges Beratungs- und Forschungsunternehmen auf die Wohnungswirtschaft und den Immobilienmarkt spezialisiert. Zum Leistungsspektrum des 1993 gegründeten Unternehmens gehört die Organisationsberatung für Wohnungsunternehmen genauso wie die Erstellung von Wohnungsmarkt- und Standortanalysen sowie Mietspiegeln und Grundlagenforschung zum Wohnungsmarkt. Insgesamt 25 Mitarbeiter – darunter Ökonomen, Stadtplaner, Sozialwissenschaftler und Geografen – arbeiten in interdisziplinären Teams zusammen. Zu den Auftraggebern gehören kommunale und private Wohnungsunternehmen, Genossenschaften, Projektentwickler sowie Kommunen, Bundesministerien und Verbände. Die Geschäftsführerin ist Bettina Harms. [www.analyse-konzepte.de](http://www.analyse-konzepte.de).

Interessenten können den Servicemonitor Wohnen kostenlos unter [info@analyse-konzepte.de](mailto:info@analyse-konzepte.de) anfordern.